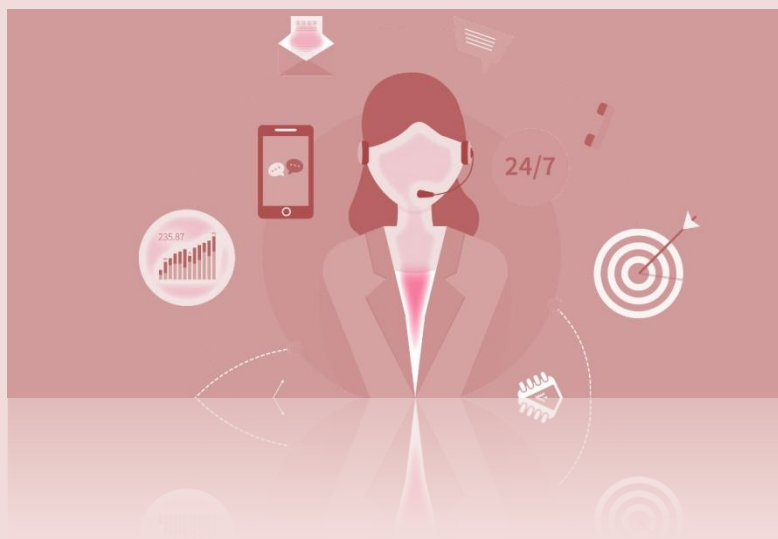




# Boletín de Información al Consumidor

## *SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE*



Febrero 2022.

Además, en este número:

- Entrevista del mes: ENDESA
- NOTA sobre Requisitos de Seguridad en disfraces para carnaval.
- MANCOMUNIDAD SIERRA DE SAN PEDRO.
- Noticias de actualidad.



# Entrevista del mes

**Endesa**

*Empresa del sector eléctrico español.*

**1.- ¿Considera que actualmente las personas consumidoras son conocedoras de sus derechos y obligaciones en materia de suministro energético?** En Endesa, entendemos que el consumidor doméstico no es un experto en el sector de la energía y, por lo tanto, puede resultarle complicado conocer los distintos agentes que intervienen en el suministro eléctrico (generador, distribuidor y comercializador) y el detalle de la normativa específica que le aplica. En Endesa estamos muy implicados con la divulgación y difusión de estos temas y, además de toda la información facilitada a través de nuestros canales, participamos en jornadas con distintos colectivos sociales, técnicos y expertos en consumo, así como con servicios sociales, que atienden a los consumidores, entre otros los considerados vulnerables. En ese sentido, Endesa lleva a cabo sesiones formativas e informativas sobre el sector eléctrico, a través de ONGs y Servicios Sociales, tratando de acercar y hacer más comprensible el sector a los consumidores. Del mismo modo, intentamos adaptar la información proporcionada al cliente en todas nuestras comunicaciones, dentro del margen que permite la normativa, empleando un lenguaje más comprensible y cercano.

**2.- ¿Considera que hay suficiente cobertura legal para la defensa de los consumidores y usuarios?**



Actualmente la regulación en materia de derechos del consumidor obliga a las empresas a atender y responder a las reclamaciones de los clientes. Las empresas comercializadoras de energía están obligadas a disponer de un mecanismo de resolución alternativa de litigios, que permite mediar entre la compañía y el cliente cuando una reclamación no haya satisfecho las expectativas del cliente, evitando así los trámites y tiempos del sistema jurídico. A este respecto, Endesa además está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, cuya información y detalles de contacto se incluyen tanto en las facturas como en las respuestas a las reclamaciones. Adicionalmente nuestra empresa dispone de un departamento específico de atención a reclamaciones, dotado de recursos suficientes para atender todas las demandas de los clientes de forma personalizada y objetiva.



# Entrevista del mes

**Endesa**

*Empresa del sector eléctrico español.*

**3.- ¿En base a sus datos internos, ¿cuáles son los motivos más comunes de reclamaciones por parte de los consumidores? ¿Qué medidas considera oportunas para la corrección de los mismos?**

Las causas más frecuentes de reclamación suelen ser homogéneas en el tiempo, aunque varían en función de los cambios regulatorios o los movimientos propios del mercado, sobre todo los relacionados con la variación de los precios. En estos momentos los motivos que más reclamaciones originan son los retrasos en la facturación por las incidencias técnicas surgidas en la implantación de la Circular de Cargos y Peajes, tanto por parte de las comercializadoras INTERNAL como de las distribuidoras; así como los motivados por los elevados importes de las facturas como consecuencia del incremento del precio del mercado mayorista de electricidad. En lo que respecta a la Distribuidora, cada vez son menos frecuentes las quejas por calidad del suministro y sí hemos detectado un incremento por motivos de lecturas. En Endesa trabajamos en detectar el origen de las reclamaciones, intentando corregir y mejorar de forma continua. Como medidas concretas podríamos citar el diseño de una oferta de productos más sencillos de interpretar por parte de los consumidores como el producto “Única” o “Happy”. Por otro lado, hemos mejorado y robustecido los controles de calidad

de nuestros canales de ventas para detectar y, en su caso, corregir de manera inmediata las prácticas incorrectas. Además, apostamos por la multicanalidad para que el consumidor pueda contactar con nosotros de forma sencilla y su experiencia mejore. Para ello, disponemos de un canal telefónico, de canales digitales, de redes sociales y de un canal presencial distribuido por los territorios con capacidad de atención personalizada, tanto en la propia oficina como de forma virtual mediante la habilitación de un sistema de citas por video atención. Adicionalmente, a través de la empresa distribuidora de Endesa, se sigue invirtiendo en la mejora de sus instalaciones y sistemas lo que redundará en el descenso del número de reclamaciones recibidas por calidad de suministro.

**4.- Según la modificación de la Ley General de Derechos de los Consumidores y Usuarios se establece que las empresas tendrán la obligación de informar a los consumidores vulnerables, ¿Qué le parece esta iniciativa como protección frente a posibles abusos a este colectivo?**

Para Endesa esto no supone una novedad, ya que como indicábamos anteriormente desde hace años venimos realizando labores formativas e informativas de forma conjunta con técnicos de Consumo, con Asociaciones de Consumidores y con Organismos Sociales, con el ánimo de dar a



# Entrevista del mes

**Endesa**

*Empresa del sector eléctrico español.*

conocer a todos y especialmente a los más vulnerables, cuáles son sus derechos y obligaciones como consumidores y clientes. Asimismo, en nuestra web de Energía XXI explicamos en detalle los requisitos del bono social, cómo solicitarlo y conocer el estado de la solicitud.

**5.- En base a su experiencia, ¿Qué inquietudes o incidencias más comunes detectan en su servicio de atención al cliente respecto a este colectivo vulnerable?** Pese a los continuos esfuerzos divulgativos, creemos que puede seguir existiendo un elevado desconocimiento de medidas como el Bono Social y los beneficios asociados a éste por parte de los usuarios, tales como la exención de pago en el caso de consumidores vulnerables severos atendidos por los servicios sociales, cuando éstos acreditan a la comercializadora de referencia el pago del 50% de su factura; o la protección frente al corte por impago para las familias con menores de 16 años, discapacitados y dependientes en el hogar, que tengan bono social y un informe de sus servicios sociales. Recientemente se ha regulado por parte de Ministerio el Suministro Mínimo Vital, consistente en 4 meses adicionales a los 4 que ya tienen los clientes vulnerables (beneficiarios del bono social) para hacer frente al pago de sus facturas impagadas, quedando protegidos durante ese periodo frente al corte de suministro INTERNAL y con una limitación de potencia de 3,5 kilovatios (solo si su potencia contratada rebasa esa cifra).

Cuando salió la normativa actual del bono social, en 2017, se produjeron dificultades en la tramitación de las solicitudes, debido a que el proceso implica para el cliente tener que aportar una gran cantidad de documentación ajena a nuestro sector, que la comercializadora tenía que validar, así como la cumplimentación de un formulario regulado, que desde Energía XXI, (nuestra comercializadora regulada), hemos ido enriqueciendo con aclaraciones al margen para procurar su correcta presentación. Ahora, tras varios años de implantación y experiencia con nuestros clientes, esa no constituye la principal dificultad. Endesa está muy implicada en paliar la llamada “pobreza energética”, una situación que surge como consecuencia de unos bajos ingresos en el hogar y de una deficiente calidad energética de la vivienda. El bono social es una medida paliativa a corto plazo y entendemos que se deben tomar medidas estructurales a largo plazo que contribuyan a erradicarla definitivamente. Como decíamos anteriormente, participamos de forma activa en las labores de divulgación y formación en esta materia con los colectivos de personas que más en contacto están con estos consumidores y propicia la firma de convenios con los ayuntamientos para facilitar la gestión de los Servicios Sociales en esta materia.



# Entrevista del mes

**Endesa**

*Empresa del sector eléctrico español.*

También contribuimos a la investigación y divulgación de la problemática generada por la pobreza energética a través de nuestra colaboración en la Cátedra de Energía y Pobreza de la Universidad Pontificia de Comillas.

**6.- Los requisitos normativos existentes para la tramitación del bono social dificultan considerablemente a este colectivo su tramitación especialmente por la “brecha digital” existente. ¿Qué medidas de mejora se podrían realizar para que sea más accesible y no haya consumidores vulnerables excluidos del mismo?**

El modelo de gestión del Bono Social está regulado por el RD 897/2017 y el proceso de adjudicación del Bono Social le corresponde al Ministerio de Transición Ecológica. Como Comercializadoras de Referencia nos parece que sí podría simplificarse el modelo de gestión si ésta fuera realizada directamente a través de la administración más cercana al ciudadano. En todo caso, Endesa pone a disposición de los clientes diversas herramientas para facilitar la solicitud del bono social, desde el canal presencial con la red

de Puntos de Servicios y oficinas, el teléfono de atención telefónica gratuita, el correo ordinario, hasta el canal digital, dando la opción de solicitarlo a través de la web de EnergíaXXI o de la novedosa aplicación móvil “EnergíaXXI Bono Social”, disponible tanto para IOS como para Android.

**7.- Respeto a la obligación legal de ofrecer un número de teléfono gratuito a los consumidores, debido a su experiencia, ¿considera que se han alcanzado los objetivos pretendidos?**

Endesa hace muchos años que dispone de teléfonos gratuitos para la Atención al Cliente y trabaja para que la atención que reciben los clientes sea la correcta tanto en tiempo como en forma. En 2021 Endesa ha recibido el Premio Excelencia en la Relación con los Clientes al Mejor Proyecto de Innovación no Tecnológica, continuando así la senda de reconocimientos obtenidos en los últimos años. Estos premios son organizados por la AEERC (Asociación Española de Centros de Relación con Clientes) y reconocen las mejores prácticas de la Industria del Contact Center. No obstante, hay que seguir trabajando de forma continuada, para implementar mejoras que ayuden a reducir los tiempos de espera y a entender y atender mejor las necesidades y problemas que nos plantean los clientes.







# Entrevista del mes

**Endesa Energía, S.A.**

*Empresa del sector eléctrico español.*

**8.-A lo largo de 2021 se ha producido un aumento exponencial en las reclamaciones por objeto de ausencia y retraso en la facturación del suministro eléctrico. ¿Qué medidas se han adoptado para la corrección de esta incidencia?**

Los cambios regulatorios en el sector durante el 2021, especialmente provocados por la circular 3/2020 de 15 de enero, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución; y el Real Decreto 148/2021, de 9 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los cargos del sistema eléctrico, y toda la normativa de desarrollo de estos han supuesto un importante impacto en el sector y han provocado la necesidad de adaptar los sistemas de las empresas distribuidoras y comercializadoras, con el fin de adaptar las medidas de los consumos y la facturación a los clientes. En Endesa se han venido realizando distintas acciones encaminadas a subsanar las incidencias indicadas, tales como la creación de equipos de trabajo específicos con especialistas de las diferentes áreas afectadas para analizar las diferentes problemáticas identificadas en comités de seguimiento dedicados por completo a solucionar estas incidencias. Asimismo, se han desarrollado y se vienen poniendo en práctica nuevos controles sobre el proceso para asegurar que las incidencias en las facturas se emiten correctamente y sin errores, y

conocer qué ha podido producir retrasos adicionales. Según se han ido resolviendo las incidencias se han ido emitiendo facturas correspondientes a los periodos pendientes de facturación. En ningún caso se ha emitido ni se emitirá una factura única con el consumo acumulado pendiente, sino tantas facturas como periodos de facturación tenga el cliente pendiente (dependiendo de si el contrato tiene una facturación mensual o bimensual). En todo caso, la situación expuesta en ningún modo está afectando a la garantía del suministro y, a estos efectos, la comercializadora viene prestando el servicio de suministro a sus clientes con total normalidad. Por último, a los clientes afectados, se les está enviado una comunicación, en la que se informa de la afectación de la incidencia y de la posibilidad de realizar un acuerdo de pago personalizado, poniéndose en contacto a través de los distintos canales de atención al cliente, todo ello con el fin de generar las menores molestias posibles. Además, una vez quedan regularizadas las incidencias y se emiten las facturas de los clientes que tienen pendientes más de dos periodos de facturación, se retrasa la puesta al cobro de las facturas, para poder ofrecerles de una forma individualizada la posibilidad de acogerse al acuerdo de pago citado anteriormente.



# Entrevista del mes

## Endesa

*Empresa del sector eléctrico español.*

**9.- ¿Considera que los consumidores son conocedores de que compañías se encuentran adheridas al sistema arbitral y en qué términos para hacer uso de la misma si fuese necesario?**

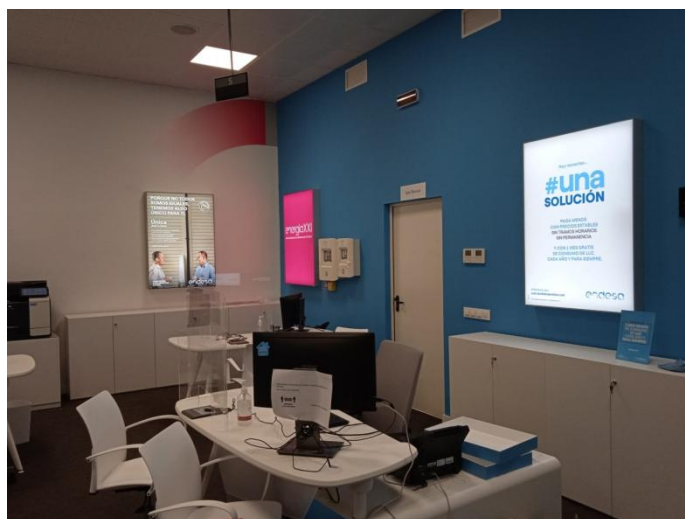
Consideramos que el sistema arbitral, es una alternativa cada vez más conocida por los consumidores, prueba de ello es que el número de expedientes que Endesa recibe por esta vía aumenta cada año, aunque seguramente todavía es una vía de resolución de conflictos desconocida para muchos. Endesa informa a los clientes de la disposición del sistema arbitral para la resolución de conflictos en la página web de sus comercializadoras, en la respuesta a las reclamaciones y en las facturas que se envían a los clientes.

**10.- En materia de formación/información, ¿cómo valoraría la colaboración en el intercambio de información entre su empresa y este organismo para la difusión de la misma?**

Consideramos que fomentar el sistema arbitral es algo positivo para los consumidores.

Es importante recordar que estos sistemas deben utilizarse siempre después de haber tramitado la reclamación directamente con la compañía y

haber obtenido una respuesta que no ha satisfecho las expectativas del cliente. El sistema arbitral ayuda a evitar la saturación del sistema judicial, agiliza los trámites y tiene un menor coste para el consumidor.



Dicho lo anterior, nuestra valoración sobre la relación con este organismo es muy positiva. El intercambio de información, la coordinación permanente con los organismos de consumo y la participación en jornadas y eventos de divulgación ha sido y es nuestra vocación en materia de consumo y, en ese sentido, estamos siempre a su disposición y agradecemos también la disponibilidad y colaboración que nos prestan.



# SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## Los consumidores deben tener en cuenta:

Es habitual que nos asalten multitud de dudas e inseguridades a la hora de tener que dirigirnos a los departamentos de atención al cliente de cualquier empresa o compañía a la que pretendemos trasladar nuestras quejas o reclamaciones. En la mayoría de ocasiones comienza ahí un auténtico periplo rodeado de obstáculos, desesperación y frustración provocada por nuestra incapacidad para encontrar un canal válido de comunicación; y de encontrarlo, no ser éste lo eficaz y resolutivo que debiera.

**Cabe la duda de si tienen las empresas obligación de proporcionar número de teléfono o correo electrónico para que los consumidores dirijan sus quejas o reclamaciones y en caso afirmativo ¿Debería ser este servicio gratuito?**

Vamos a tratar de aclarar un tema que no deja de presentar una casuística de lo más heterogéneo.

En primer lugar, a fecha de hoy, nos encontramos con las modificaciones que en su día introdujo el [Real Decreto Ley 37 / 2020, de 22 de diciembre](#), sobre el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

El Gobierno modificaba las condiciones por las que se regulaban los sistemas de atención al cliente tanto para el sector privado como para el público. La protección del consumidor frente a los sobrecostes en las llamadas y la exigencia de una alternativa de asistencia física eran las principales novedades que traía esta modificación, ya que hasta ese momento se presentaba como un problema que exigía cierta celeridad dados los importantes perjuicios económicos que determinados números de atención al cliente venían ocasionando a los consumidores

Con las modificaciones introducidas por el Real Decreto 37/2020, de 22 de diciembre, se suprimieron los llamados números 902 como único canal de comunicación en atención al cliente. Las empresas podían mantener estas líneas de tarificación especial, pero estaban ya obligadas a ofrecer al consumidor un número fijo o móvil alternativo. De forma precisa, se establecía que en el caso de que una empresa pusiera a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica de atención al cliente, el uso de dicha línea no podría suponer para el consumidor un coste superior al de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.



# SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## Los consumidores deben tener en cuenta:

Esto suponía dar cumplimiento además a lo dictado por el **Tribunal de Justicia de la Unión Europea** en [sentencia de marzo de 2017](#), en la que se declaraban ilegales estos servicios, al entender que no deben exceder el precio de una llamada estándar.

Desde ese momento, la nueva normativa impedía a las empresas sacar beneficio económico de una llamada en teoría destinada para atender a unos clientes a los que urgía una atención personalizada. Sin embargo, a esta nueva regulación le quedaron ciertas aristas que será necesario abordar en futuras reformas, como es el caso de establecer [cuál es el canal específico](#), ya que no se establece uno de manera única y homogénea. En caso de que el elegido sea el telefónico las condiciones establecen que la atención sea personal y directa y además se añade el que, en ningún caso, el coste de la llamada sea superior al de una llamada de tipo medio.

También nos encontramos con el inconveniente de que la línea seguida por los distintos sectores suele ser distinta, no hay una armonía a la hora de reclamar. No todos los sectores presentan la misma dinámica y la misma regulación. Hay sectores concretos que están más regulados a la hora de poner reclamaciones, como es el caso de los seguros o el sector bancario, en ambos sectores opera un ámbito especial de reclamación, incluyendo entre otras figuras la del defensor del cliente.

A su vez, se está intentando poner fin a la falta de atención al consumidor, soslayando así los preceptos legales que existen al respecto. A todos nos ha tocado vivir alguna vez el que no nos cojan el teléfono. Hay empresas que tienen la obligación de cogernos el teléfono, pero otras no son tan estrictas, y ojo, si nos ignoran como consumidores, están incumpliendo la Ley, puesto que la **Ley ordena que haya un sistema de reclamación**. El tenerlo y que no funcione es equivalente a no tenerlo. No hay una regla fija o marcada por la Ley de cuánto tiempo hay que esperar a que te atienda la llamada, pero si en la práctica no se recibe la atención, eso es tanto como que no exista un servicio de reclamación que está siendo anunciado por la empresa y no se ofrece, desde luego se pronuncia un auténtico fraude de ley, que debe llevar aparejada una sanción a la empresa por incumplir normas fundamentales en materia de consumo.



# SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## Los consumidores deben tener en cuenta:

Por tanto y tratando de salvar las imperfecciones con las que cuenta actualmente el sistema, hay una serie de pautas que es crucial conocer y tener en cuenta:

1ª).-La legislación actual sobre la materia, anteriormente referida, no prohíbe la existencia de los **números de tarificación especial**, tales como los 902. No obstante, las compañías que utilicen este tipo de líneas deberán ofrecer al consumidor también un número fijo o móvil alternativo e informarle, además, de que esa alternativa existe.

Una llamada a un 902 puede costar hasta seis veces más que la tarifa estándar. Pero no es el único número de estas características que podemos encontrar. También existen otros como el **901**, que divide el precio de la llamada entre el usuario y la empresa; o los **803, 806, 807 y 905**, que suelen estar asociados a contenido para adultos o al ocio.

2ª).-Otra medida de protección interesante es que las empresas que prestan **servicios básicos**, sean públicas o privadas, están obligadas a ofrecer un **número de teléfono gratuito** para que los consumidores puedan realizar consultas. Entre estas empresas consideradas de servicios básicos se encuentran las que proporcionan suministros

fundamentales como el agua, el gas, la electricidad y otros más específicos como los financieros, seguros, postales, transportes, salud, saneamiento o residuos.

3ª).-Además, las empresas deberán identificar claramente los teléfonos de atención al cliente en relación con otros teléfonos de servicios, prohibiéndose expresamente la utilización de estas líneas para la comunicación comercial de ningún tipo.

4ª).-**Atención presencial.**- La legislación obliga además a las empresas a garantizar la posibilidad de la atención al cliente de manera presencial. Esta medida supone una mayor protección para personas consumidoras que, por circunstancias de edad o de falta de acceso a medios telemáticos, tengan más dificultades para hacer valer sus derechos frente a las empresas.

5ª).-Por otro lado, los servicios de atención al cliente por vía telemática deberán garantizar la **accesibilidad** tanto en su diseño como en los medios y soportes empleados, así como ofrecer medios alternativos para garantizar el acceso.

Para abundar más en el tema, el pasado mes de noviembre de 2021 se aprobó en el consejo de ministro el proyecto de ley para la nueva Ley de servicio de atención al cliente, que tratará de



# SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## Los consumidores deben tener en cuenta:

mejorar los fallos o matices que presenta la actual regulación que acabamos de analizar. Obviamente ese proyecto está aún sujeto a los preceptivos trámites parlamentarios, que hacen que aún quede tiempo para ver como queda finalmente aprobada esa futura Ley.

No obstante, a efectos meramente informativos, reseñamos aquí las [principales propuestas que se recogen en la misma:](#)

### ***Puntos básicos del proyecto de Ley aprobado por consejo de ministros:***

❑ La puesta a disposición de los clientes de un servicio de atención telefónica personalizado y un número de teléfono, ambos gratuitos, para atender sus quejas y reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual.

❑ Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional como medio de comunicación con los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos. En ningún caso el servicio de atención al cliente proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio a costa del cliente. No se podrá aprovechar la formulación de reclamaciones para ofrecer otros productos al cliente.

❑ Las empresas tendrán un sistema de gestión unitario o centralizado, de modo que se garantice la constancia de las quejas,

reclamaciones e incidencias presentadas y se facilite el seguimiento de su tramitación.

❑ Se establece un plazo máximo de un mes para resolver quejas, reclamaciones y otras incidencias contractuales.

❑ El tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente no podrá superar un minuto para más del 90 por 100 de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.

❑ El horario de atención al cliente se ajustará a las características del servicio prestado. Para servicios de carácter básico, como el servicio telefónico, el suministro eléctrico, de gas o de agua, el servicio deberá estar disponible 24 horas al día, 365 días al año, para la formulación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

❑ Las empresas deberán informar a los usuarios de las incidencias contractuales que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad, una vez tengan conocimiento de la misma y sin necesidad de que el usuario la requiera expresamente.

❑ La norma supondrá un ahorro importante de tiempo y dinero para los consumidores.



# SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## Los consumidores deben tener en cuenta:

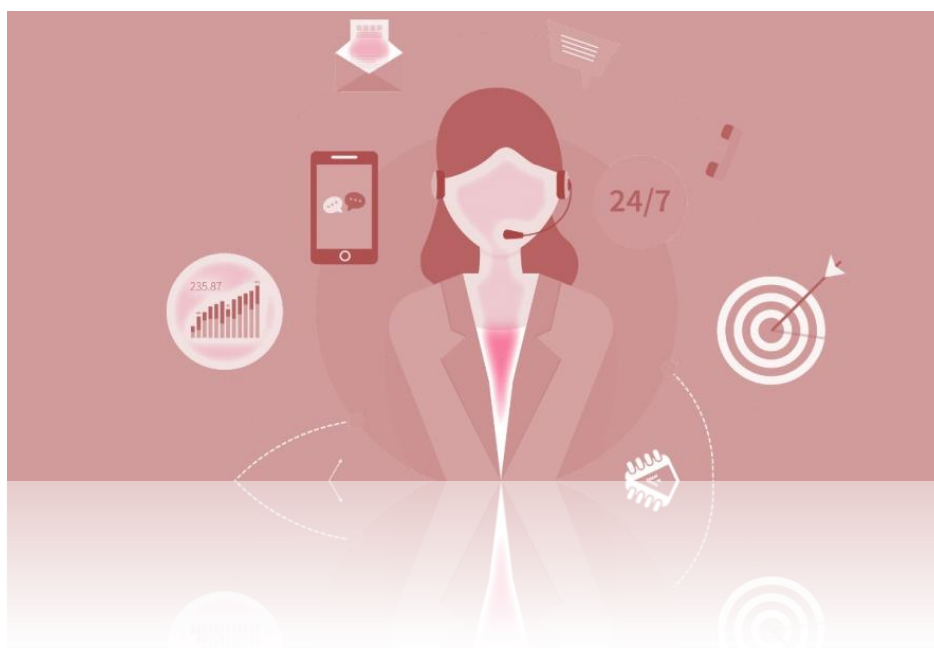
### Controles externos

Las empresas desarrollarán sistemas que midan las mejoras de sus servicios de atención al cliente y tendrán que superar auditorías externas anuales.

Otro de los aspectos previstos es que en el futuro las empresas cuenten con personal debidamente formado y capacitado para atender las quejas de sus clientes. Con ello se quiere mejorar la calidad del servicio y evitar situaciones indeseables como que el operador desconozca la información necesaria para resolver o gestionar la reclamación.

Con la aprobación de esta Ley no sólo se mejorará la calidad del servicio prestado a los consumidores, sino que también se reforzará la confianza en los sectores económico-empresariales implicados, lo que redundará en un mejor funcionamiento del mercado.

De momento, y hasta que no sea publicada la futura Ley de servicios de atención al cliente, nos tocará seguir trabajando para que la normativa en vigor, y que acabamos de analizar, se aplique de forma estricta y no se produzcan irregularidades que acaben perjudicando a las personas consumidoras.







# Disfraces en CARNAVAL

Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor

## REQUISITOS DE SEGURIDAD EN DISFRACES PARA CARNAVAL



Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor



LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD  
INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA



Instituto de Consumo  
de Extremadura





# Disfraces en CARNAVAL



*Lo primero que hay que tener presente es que si el disfraz o cualquiera de sus complementos están concebidos para niños **menores de 14 años**, se consideran **juguetes**, por lo que deben cumplir estas normas.*

Los disfraces deben llevar marcado CE y etiquetado de juguetes

El producto no debe contener piezas pequeñas que se puedan desprender y ser ingeridas por el menor

Las máscaras tienen que disponer de orificios de tamaño suficiente para que su ventilación sea adecuada.

Las pelucas no deben tener un pelo excesivamente largo para evitar su inflamación

**NO deben llevar cuerdas ni cordones en la zona de la capucha, cuello o talle. Y si los llevan, tienen que estar asegurados y no exceder de la longitud máxima regulada**

Cuidado con el maquillaje! Puede producir reacciones en la piel

Diríjase a tiendas especializadas



# MANCOMUNIDAD SIERRA DE SAN PEDRO



La mancomunidad Sierra de San Pedro representa una de las zonas de dehesa más espectaculares que podemos encontrar en nuestra región; nos encontramos en pleno corazón de la Sierra de San Pedro, y estamos rodeados de unos paisajes que bien merece ser visitados y disfrutados. Es una zona cuya economía depende enteramente de su ganadería y del corcho extraído de sus fantástica encinas y alcornoques. Está constituida por 9 municipios: Carbajo, Cedillo, Herrera de Alcántara, Herrerueta, Membrío, Salorino, Santiago de Alcántara, San Vicente de Alcántara y Valencia de Alcántara que es la sede de la Mancomunidad. Hay que decir que 7 de estos pueblos no superan los 700 habitantes, y que el total de ellos cuentan con una población aproximada de 13.842 habitantes, lo que nos adentra en el gran problema que ataca a la zona, que no es otro que el de la despoblación.

Es una mancomunidad situada al Oeste de la Comunidad Autónoma de Extremadura, justo en la frontera con la zona del Alentejo portugués, país con el que nuestros pueblos mantienen estrechos vínculos culturales y económicos. Desde siempre la relación existente con el país vecino ha sido tan estrecha que es perceptible en sus calles, su cultura y sus gentes.

Esta zona pasa por ser una de las zonas de Extremadura más perjudicadas por lo que se ha dado en llamar “ la España vaciada”; varios de sus municipios no superan los 500 habitantes y piden a gritos soluciones urgentes por parte de las diferentes administraciones, para evitar así su despoblamiento definitivo. Una de esas medidas, pasa inexorablemente por mantener un número mínimo de servicios que puedan ofrecer a los habitantes demandas y estímulos que eviten que éstos abandonen sus pueblos definitivamente, entre esos servicios hoy está nuestro servicio de consumo , que empieza a adquirir la relevancia e importancia necesaria como para contribuir a que este objetivo del arraigo no resulte ya una utopía.



# MANCOMUNIDAD SIERRA DE SAN PEDRO

Es inevitable también tener en cuenta que estos municipios son núcleos alejados entre sí y con unas comunicaciones algo complejas. A pesar de que la población de esta mancomunidad desciende año a año de forma alarmante, no dejamos de percibir ciertas señales de optimismo que invitan a seguir luchando por revertir la tendencia; una de ellas es nuestro servicio de consumo que empieza a facilitar una asistencia necesaria y que esta población llevaba años demandando.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor con su labor, está siendo unos de los pocos eslabones a los que se aferran los habitantes de estas zonas para seguir permaneciendo en sus hogares y pueblos queridos.

Por nuestra parte, y tras haber pasado la situación más crítica de la pandemia, se empieza a tener la confianza necesaria para llevar a cabo actividades de formación e información. Ya el pasado año 2021 se llevaron a cabo varias charlas, aprovechando programas ya instaurados como el de “ El ejercicio te cuida”. Sin embargo, para este nuevo año 2022 se hace necesario reactivar el plan de formación y para ello tenemos programadas charlas y talleres, en localidades como San Vicente de Alcántara , Salorino...

Por otro lado, nos satisface comprobar cómo las localidades más pequeñas y apartadas, comienzan a familiarizarse con nuestro servicio haciéndonos llegar sus consultas y reclamaciones de una forma más rápida, sin que sea necesario el desplazamiento por parte de las personas consumidoras a las sedes establecidas, lo que les facilita la gestión y agiliza el proceso.



Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor

**CMC SIERRA DE SAN PEDRO**

**C/Pizarro, 16**

**10500 Valencia de Alcántara**

**Telf.: 927 66 81 47**

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

[consultamasamano@salud-juntaex.es](mailto:consultamasamano@salud-juntaex.es)





# MANCOMUNIDAD SIERRA DE SAN PEDRO

Muy buena acogida ha tenido también el proyecto “ PÍLDORAS DE FIN DE SEMANA” dónde hemos conseguido llegar a la totalidad de los colegios públicos y concertados de la zona, y cuyo profesorado se ha mostrado en todo momento muy receptivo y colaborador. A su vez tenemos una presencia muy activa y destacada en las redes sociales de la mancomunidad. Tanto en su perfil de Facebook, muy seguida en todos los pueblos de la zona, como el perfil en particular de esta misma red social de San Vicente de Alcántara, que por esta zonas son los dos medios de difusión más eficaces que nos encontramos, sin olvidar tampoco los bandos digitales que siguen utilizando algunos de nuestros ayuntamientos. En la localidad vecina de Albuquerque hay un medio de comunicación (TDA), que llega a la localidad de San Vicente de Alcántara y en el que colaboramos de manera regular por lo que se convierte en otro medio de difusión del que nos ayudamos con asiduidad.



## Proyectos a corto y medio plazo

A partir de ahora, se va a tratar de llevar a cabo una serie de talleres por las localidades más pequeñas, que son quizás el punto débil de esta mancomunidad, ya que resulta muy complicado conseguir que la población de las mismas, en su mayoría personas de edad como colectivo vulnerable, nos haga llegar las consultas y reclamaciones a través de medios digitales. En cualquier caso, y teniendo en cuenta que estamos ante una mancomunidad con una densidad de población pequeña y con distancias grandes entre los diferentes municipios, podemos decir que somos uno de los servicios necesarios en esta zona para garantizar su supervivencia y además un medio importante para que sus vecinos no vean vulnerados sus derechos.



# Noticias de actualidad

USTED DEBE SABER



**Objetivos y novedades de la reciente reforma de la responsabilidad del empresario en los contratos de venta de bienes de consumo y suministro de contenidos o servicios digitales**

<https://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/16928-objetivos-y-novedades-de-la-reciente-reforma-de-la-responsabilidad-del-empresario-en-los-contratos-de-venta-de-bienes-de-consumo-y-suministro-de-contenidos-o-servicios-digitales/>

**La Policía advierte lo que debes hacer si alguien llama a tu puerta con esta oferta**

<https://www.msn.com/es-es/dinero/noticias/la-polic%C3%ADa-advierte-lo-que-debes-hacer-si-alguien-llama-a-tu-puerta-con-esta-oferta/ar-AATzaFk?ocid=msedgntp>

**Alertan del 'timo de la doble llamada': es habitual en los últimos días y es muy fácil caer**

[https://www.huffingtonpost.es/entry/alertan-del-timo-de-la-doble-llamada-es-habitual-en-los-ultimos-dias-y-es-muy-facil-caer\\_es\\_6202337ee4b06abdc4350aa8](https://www.huffingtonpost.es/entry/alertan-del-timo-de-la-doble-llamada-es-habitual-en-los-ultimos-dias-y-es-muy-facil-caer_es_6202337ee4b06abdc4350aa8)

USTED DEBE SABER



**Errores que no puedes cometer al usar Bizum**

<https://www.ideal.es/sociedad/errores-bizum-ocu-20220131122437-nt.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

**Las entidades bancarias están sufriendo masivas suplantaciones de identidad a través de mensajes SMS falsos (fraude del smishing)**

<https://www.lavanguardia.com/economia/bolsillo/20220129/8020673/caixabank-alerta-fraude-masivo-sms.html>

**«Me han robado el dinero de la beca haciéndose pasar por mi banco»**

<https://www.hoy.es/caceres/robado-dinero-beca-20220209071647-nt.html>

**Cuidado con los retrasos en la factura de la luz: ¿qué puedes hacer para evitar pagar todo de golpe?**

[https://www.cope.es/programas/la-tarde/noticias/todo-mundo-tiene-derecho-fraccionar-los-cargos-los-atrasos-20220208\\_1776309](https://www.cope.es/programas/la-tarde/noticias/todo-mundo-tiene-derecho-fraccionar-los-cargos-los-atrasos-20220208_1776309)

USTED DEBE SABER



**Amazon da carpetazo a los consumidores que hacen muchas devoluciones con el cierre de sus cuentas**

[https://www.consumidorglobal.com/noticias/noticias-servicios/amazon-da-carpetazo-consumidores-hacen-devoluciones-con-cierre-sus-cuentas\\_2014\\_102.html](https://www.consumidorglobal.com/noticias/noticias-servicios/amazon-da-carpetazo-consumidores-hacen-devoluciones-con-cierre-sus-cuentas_2014_102.html)

**Así es el nuevo sello del aceite de oliva español para evitar fraudes**

[https://www.consumidorglobal.com/noticias/legislacion/sello-calidad-aceite-oliva-fraude\\_2025\\_102.html](https://www.consumidorglobal.com/noticias/legislacion/sello-calidad-aceite-oliva-fraude_2025_102.html)

**Los juzgados ya fijan un plazo al devolver los intereses cobrados de más por una tarjeta 'revolving'**

[https://www.abc.es/economia/abci-juzgados-fijan-plazo-devolver-intereses-cobrados-mas-tarjeta-revolving-202202072003\\_noticia.html](https://www.abc.es/economia/abci-juzgados-fijan-plazo-devolver-intereses-cobrados-mas-tarjeta-revolving-202202072003_noticia.html)

USTED DEBE SABER



**Estos son los cambios a los que obligará la ley de servicios de atención al cliente**

<https://www.larazon.es/tecnologia/20220203/enywtpwstzkb7giingghxvg2dq.html>

**Recuperar el dinero de las ciberestafas: cuándo nos lo debe devolver la entidad bancaria y cómo reclamarlo**

<https://maldita.es/malditateexplica/20220124/recuperar-dinero-ciberestafas-cuando-devolver-entidad-bancaria-reclamarlo/>





# Boletín de Información al Consumidor

## CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

### **GERENCIA**

C/ San Salvador, 9  
06800 Mérida  
Tlf. 924 00 47 09

### **C.M.C. SIERRA SUROESTE**

Plaza de la Alcazaba, s/n  
06380 Jerez de los Caballeros  
Tlf. 683 621 116

### **C.M.C. VALLE DEL ALAGÓN**

Plaza de España, 1  
10810 Montehermoso  
Tlf. 927 43 01 38

### **C.M.C. LA SERENA-VEGAS ALTAS**

C/ Tentudía, s/n - 1ª planta  
06700 Villanueva de la Serena  
Tlf. 924 84 92 36 (Ext. 3) – 682 44 89 98

### **C.M.C. TAJO SALOR**

C/ Oscura, nº 10  
10900 Arroyo de la luz  
Tlf. 927 27 22 59

### **C.M.C. VEGAS BAJAS**

Plaza de España, 8 - 1ª planta  
(Casa del navegante)  
06480 Montijo  
Tlf. 924 45 41 29 (Ext. 5) / 621 24 06 21

### **C.M.C. VILLUERCA-IBORES-JARA**

C/ Iglesia, nº 34  
10120 Logrosán  
Tlf. 927 15 98 12

### **C.M.C. LA VERA**

Paseo Ruiz Giménez, s/n  
10450 Jarandilla de la Vera  
Tlf. 927 17 22 94

### **C.M.C. TENTUDÍA**

Ronda Segura de León, 7  
06260 Monesterio  
Tlf. 924 51 61 08

### **C.M.C. MUNICIPIOS ZONA CENTRO**

Polígono Industrial 1º de Mayo  
Camino de la Vascona, 10  
10100 Miajadas  
Tlf. 927 34 51 17

### **C.M.C. MUNICIPIOS GUADIANA**

Plaza de Hernán Cortés, 3  
06411 Medellín  
Tlf. 924 82 28 10

### **C.M.C. S.S.B. ZONA DE BARROS**

Plaza de la Constitución, 3  
06150 Santa Marta  
Tlf. 924 69 01 17

### **C.M.C. TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL**

C/ Infanta Cristina, s/n  
06220 Villafranca de los Barros  
Tlf. 924 52 09 75

### **C.M.C. COMARCA DE TRUJILLO**

C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 bajo  
10200 Trujillo  
Tlf. 927 32 33 15 (Ext.3)

### **C.M.C. SIERRA DE MONTÁNCHÉZ**

Avda. Adolfo Suárez, 4  
10186 Torre de Santa María  
Tlf. 927 38 90 32

### **C.M.C. MUNICIPIOS CENTRO**

Polígono Industrial Dehesa del Rey  
Acceso Ctra. n-630, s/n  
06810 Calamonte  
Tlf. 924 32 41 06

### **C.M.C. COMARCA DE OLIVENZA**

C/ Rusia, 1-2º planta Edificio CIT  
06100 Olivenza  
Tlf. 924 49 23 05

### **C.M.C. VALLE DEL JERTE**

Plaza de la Casa Caída, s/n  
10610 Cabezuela del Valle  
Tlf. 927 47 21 34

### **C.M.C. RÍO BODIÓN**

Avda. de los Cameranos, 47  
06300 Zafra  
Tlf. 924 55 01 46 (Ext.6)

### **C.M.C. LÁCARA - LOS BALDÍOS**

Avda. de Colón, 6  
06192 Villar del Rey  
Tlf. 924 41 40 64

### **C.M.C. AGUAS DE LLERENA**

C/ Santiago, 59  
06900 Llerena  
Tlf. 924 87 25 92 / 673 92 95 02

### **C.M.C. LA SERENA**

Avda. de América, 6 Edificio CIT  
06420 Castuera  
Tlf. 924 76 06 33

### **C.M.C. SIERRA DE SAN PEDRO**

C/ Pizarro, 16  
10500 Valencia de Alcántara  
Tlf. 927 66 81 47

### **C.M.C. RIBEROS DEL TAJO**

C/ Real, 62 -2º A  
10820 Cañaveral  
Tlf. 927 30 04 00

### **C.M.C. SIERRA DE GATA**

C/ Mayor, 3 1º  
10850 Hoyos  
Tlf. 927 51 45 83 (Ext.2)

### **C.M.C. VALLE DEL AMBROZ**

C/ Tras de Diego, 20  
10700 Hervás  
Tlf. 927 48 12 71

### **C.M.C. SIBERIA**

Plaza de España, 22  
06650 Siruela  
Tlf. 924 63 11 94



# Boletín de Información al Consumidor

Consortio Extremeño de Información al Consumidor

## GERENCIA

C/ San Salvador, nº 9  
06800 Mérida (Badajoz)

Tlf. 924 00 47 09

E-mail: [consultasmasamano@salud-juntaex.es](mailto:consultasmasamano@salud-juntaex.es)

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

