

¿Quiénes son y cómo pueden ayudarte?

Los agentes energéticos (AE) ofrecen apoyo a las personas usuarias de energía brindando diferentes tipos de ayuda en función de las necesidades, problemas y expectativas de los usuarios.

Son asesores capacitados que además tienen conocimiento sobre diversos aspectos y áreas del mercado energético. No significa que cada una de estas personas tenga un conocimiento absoluto de todo pero ayudan al usuario en cualquier situación y sabe a quién le informar de su problema. Dicha persona trata de diagnosticar el problema y proporciona ayuda e indica quién en la red de agentes energéticos puede brindar asistencia de forma más competente.

Los AE a domicilio son seleccionados por el trabajador social, son profesionales del servicio de atención domiciliaria y de *helpdesks* de comercializadoras. La red se ampliará para incluir instituciones y personas que serán capacitadas, dispuestas a ayudar, con experiencia en el asesoramiento y principalmente en el contacto y ayuda a consumidores individuales. Dichos asesores te pueden ayudar si tienes una o más de estas preguntas:

- ¿No entiendes tu factura de energía? Muchos de nosotros no podemos entender lo que estamos pagando.
- ¿Deseas cambiar de comercializadora de energía o tarifa y no sabes cuál es la mejor?
- Las facturas son muy altas, ¿por qué? Quizá tienes un equipo viejo que consume mucha electricidad ¿qué se puede cambiar?
- ¿Cuántos y qué dispositivos consumen electricidad?
- ¿Cómo puedes llevar a cabo tu propia auditoría de energía en el hogar de forma gratuita?

- Quieres ahorrar, ¿quién te puede aconsejar cómo hacerlo?
- Has sido víctima de prácticas de venta deshonestas: vendedores puerta a puerta, no quieres un contrato así, no es más barato en absoluto, ¿qué debes hacer?
- ¿Dónde puedes buscar financiación para la modernización de un apartamento o casa, para aumentar la comodidad de la vida y reducir las facturas?
- ¿Puede el municipio ayudarte a pagar la factura de la electricidad?
- ¿Cómo resolver tu disputa con la compañía de energía?

Estas preguntas y muchas otras serán respondidas por los Agentes Energéticos

¿Dónde encontrarlos y cómo cooperan entre sí y con los consumidores para brindar ayuda de la manera más efectiva?

Visita nuestro sitio web y consulta dónde y cómo ubicar tu agente energético más cercano:

<https://www.assist2gether.eu/>

Consulta también los servicios especializados y gratuitos disponibles principalmente para consumidores vulnerables, pero también para todos los hogares.

