

# Español

## ¿Cómo llega la electricidad a mi casa?

Todos los hogares en Suecia deben tener un contrato con una compañía eléctrica (elnätsföretag) y un contrato con una empresa de suministro de electricidad (elhandelsföretag). La compañía eléctrica es propietaria de la red eléctrica en su área y la empresa de suministro de electricidad entrega la electricidad que usted consume. Obtener suministro eléctrico en el hogar es un proceso de dos pasos: primero debe registrarse en la compañía eléctrica y luego debe ponerse en contacto con nosotros en Bixia. La compañía eléctrica es propietaria de la red eléctrica, transfiere la electricidad a su hogar y también gestiona cualquier interrupción del suministro eléctrico y cambios de fusibles. Usted no puede elegir la compañía eléctrica, pero sí puede elegir libremente la empresa de suministro de electricidad.

Cuando se muda a una nueva casa o apartamento, es importante que se comunique con su compañía eléctrica para registrar su mudanza. También es importante que se ponga en contacto con nosotros en Bixia para obtener el mejor contrato de suministro de electricidad posible acorde a sus necesidades. Si no elige un contrato de suministro de electricidad específico ni nos permite recomendarle uno, recibirá un contrato especial (contrato designado [anvisningsavtal]) que casi siempre será más caro que otros.

## Cuando se ponga en contacto con nosotros, necesitaremos saber

- el número de su documento de identidad
- su nombre, dirección y número de teléfono
- la fecha en la que desea que el contrato entre en vigor
- la ID de área de red (nätområdes-id) y la ID de la instalación (anläggnings-id). *Esta información la encontrará en la factura de la luz. También puede solicitar que le proporcionen esta información al registrarse en la compañía eléctrica.*

### Póngase en contacto con nosotros:

**Número de teléfono:** 0771-60 30 30  
Si llama desde el extranjero, puede ponerse en contacto con nosotros en el número de teléfono +46 771 60 30 30

**Dirección de correo electrónico:**  
kundservice@bixia.se

**Horario de atención al público**  
Visite [bixia.se/kundservice](http://bixia.se/kundservice) para consultar nuestro horario de atención al público.

## ¿Por qué debería elegir Bixia?

Como cliente de Bixia, siempre obtiene 100% de electricidad renovable sin costes adicional. Juntos hacemos más que usar la electricidad renovable que ya se ha producido, además contribuimos al aumento de la electricidad renovable. También obtiene un servicio al cliente excelente y un contrato de suministro de electricidad con una condiciones favorables.

## ¿Cómo obtengo un contrato de suministro de electricidad?

Obtener un contrato de suministro de electricidad o cambiar a otro contrato es muy sencillo. Cambiar de un proveedor de electricidad a Bixia no cuesta nada. Póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente y le ayudaremos.

También puede obtener un contrato de suministro de electricidad en [bixia.se/elavtal](http://bixia.se/elavtal)

## Si ya es cliente de Bixia

Si ya es cliente de Bixia y quiere renovar o cambiar el contrato de suministro de electricidad existente, puede hacerlo de las siguientes maneras:

- Iniciando sesión en Mitt Bixia a través de nuestra página web o aplicación
- Chateando con nosotros en línea en [bixia.se](http://bixia.se)
- Llamando a nuestro servicio de atención al cliente en el teléfono 0771-60 30 30
- Enviando un mensaje de correo electrónico a [kundservice@bixia.se](mailto:kundservice@bixia.se)

## Mis páginas (Mina sidor)

Al iniciar sesión en la sección Mis páginas (Mina sidor) en [bixia.se/mina-sidor](http://bixia.se/mina-sidor), podrá ver sus facturas, su consumo de electricidad y cambiar su contrato.

La sección Mis páginas actualmente solo está en sueco.

[www.bixia.se/mina-sidor](http://www.bixia.se/mina-sidor)

## ¿Qué pago por la electricidad?

El coste de la electricidad se divide en dos partes. Usted paga una parte a la compañía eléctrica por el mantenimiento de la red eléctrica. Esta parte consiste en una tarifa fija y un componente variable que depende de su consumo de electricidad (medido en kilovatios hora o kWh). Bixia no puede controlar esta parte.

Bixia le factura a usted la electricidad que consume. El precio de la electricidad consiste en una tarifa fija (y el precio de la electricidad (öre/kWh) a la que se suma el IVA, posibles recargos y las tarifas reguladas. La cantidad que usted paga depende principalmente de la cantidad de electricidad que consume.

## ¿Cómo pago mi factura?

Todos los meses se le envía una factura. Usted puede elegir si recibe la factura por correo electrónico, banca por Internet o correo postal en su hogar.

Sin embargo, si elige una opción digital, será más sencillo para usted y mejor para el medio ambiente.

Indíquenos el método de facturación que prefiere: no aplicamos recargos por la facturación. Necesitamos saber el número de su documento de identidad, el nombre de su banco y su dirección de correo electrónico.

## ¿Desea que el importe de la factura se deduzca directamente de su cuenta bancaria?

Recibirá una factura mensualmente como es habitual. La diferencia es que el importe se deduce automáticamente de su cuenta bancaria. Todo lo que tiene que hacer es asegurarse de que haya suficiente dinero en su cuenta. La domiciliación bancaria es una manera cómoda de evitar avisos de pago y recargos por pagos atrasados.

## Pago en el extranjero

Si desea pagar desde el extranjero y evitar costosos recargos, deberá ingresar los códigos SWIFT e IBAN que encontrará en la parte inferior de su factura.

## ¿Qué contrato de electricidad debo elegir?

### Nuestros contratos de electricidad

#### Precio variable de la electricidad (Rörligt elpris)

El precio variable de la electricidad sigue la evolución de los precios en el mercado eléctrico. Esto significa que el precio que paga por la electricidad variará de un mes a otro. Por ello, el precio variable es adecuado para aquellos que desean realizar un seguimiento de su consumo de electricidad y son flexibles frente a los cambios de precio. Si elige un precio variable de la electricidad, podrá cambiar a nuestro segundo tipo de contrato, Bixia Framtid, en cualquier momento.

#### Precios por horas de Bixia (Bixia Framtid)

A los precios al contado del pool eléctrico nórdico Nord Pool le sigue un contrato de precios por horas y usted paga cada hora, al precio vigente en ese momento. Por lo tanto, su precio se ve afectado por la hora del día en que consume electricidad y puede influir en sus costes eléctricos realizando un consumo en las horas más baratas.

## ¿Se va a mudar?

Usted puede mudarse a cualquier lugar de Suecia y mantener a Bixia como empresa de suministro de electricidad.

Llame a nuestro servicio de atención al cliente en el teléfono 0771-60 30 30 o envíe un mensaje de correo electrónico a kundservice@bixia.se y le ayudaremos a firmar un nuevo contrato en su nueva dirección. Póngase en contacto con nosotros siete días antes de la mudanza, a más tardar, para evitar costes innecesarios. También nos pondremos en contacto con su nueva compañía eléctrica para registrar su traslado. Le ayudaremos con todo lo relacionado con la transferencia de su contrato de suministro de electricidad.

#### Para ello, debe proporcionarnos la siguiente información:

- Sus datos personales, su dirección y el número de su apartamento, si tiene uno.
- Su número de teléfono.
- La fecha en la que desea que comencemos a suministrar la electricidad en su hogar.
- Responsable de los contratos. *Si son dos personas las que se mudan juntos, deberán indicarnos cuál de las dos será la responsable de los contratos, ya que tanto el contrato con la red eléctrica como el contrato de suministro de electricidad deberán estar formados por la misma persona.*