



CONSUMIDORES **VULNERABLES** EN EL **SECTOR** **ELÉCTRICO**



Recomendaciones y consejos
para una mejor participación
en el mercado eléctrico

RECOMENDACIONES PARA PARTICIPAR EN EL MERCADO

Antes de contratar algo, recuerde su derecho a la información precontractual si recibe la visita de un comercial a su domicilio o le llaman por teléfono.

- ▶ **Para evitar engaños, revise su factura, y compruebe qué tarifa tiene y las condiciones de contratación.**
- ▶ **Identifique** en su factura **su comercializadora**, le permitirá saber si está en **mercado libre** o en el **mercado regulado** con el PVPC (Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor).
- ▶ **Infórmese** para ver si puede **beneficiarse del bono social**. Sólo podrá acceder si cumple los nuevos requisitos para ser consumidor vulnerable en su vivienda habitual, con una potencia contratada en su suministro es igual o inferior a 10 kW, y que se encuentre en el mercado regulado con el PVPC.
- ▶ **Cambiar del mercado libre al mercado regulado (PVPC) no conlleva ningún coste.**
- ▶ **Compare los precios y los servicios** ofrecidos ante la nueva oferta o ante el cambio de compañía que le ofrecen, y **lea atentamente las nuevas condiciones del contrato.**
- ▶ **Debe prestar expresamente su consentimiento** ante las nuevas condiciones de contratación de ofertas o tarifas, o si finalmente decide cambiar de compañía comercializadora.
- ▶ **Infórmese previamente** y asegúrese de que la **potencia contratada sea ajustada a las necesidades** de su hogar.
- ▶ **Compare su oferta** con otras en el mercado, utilizando el **comparador oficial de ofertas de energía** de la **CNMC**: <https://comparadorofertasenergia.cnmc.es>

CONSEJOS PARA ACTUAR ANTE PRÁCTICAS COMERCIALES DE COMPAÑÍAS ENERGÉTICAS:

- ▶ **Desconfíe de comerciales o personal que le visita** y evite dejarlos pasar a su domicilio, de lo contrario, intente verificar su identidad.
- ▶ **No facilite ningún dato personal o datos bancarios a comerciales o personal en representación de compañías energéticas que acudan a su domicilio.**
- ▶ **No facilite las facturas ni permita que nadie las examine.** Esto pueden servir para obtener datos e información sobre su consumo sin darse cuenta.
- ▶ **No firme nada.** Su firma en cualquier documento, o incluso en los aparatos electrónicos, puede implicar que consiente ante nuevos contratos o cambios de compañía, sin darse cuenta.
- ▶ **Evite la contratación por teléfono** sobre todo **cuando no comprenda con claridad las condiciones o los términos que le ofrecen.**
- ▶ **Tenga cuidado con ofertas, descuentos o promociones.** Nadie regala nada a cambio de nada.
- ▶ Ante la visita de un comercial, **pida previamente por escrito, una copia del contrato con las nuevas condiciones o la información pertinente antes de contratar.**
- ▶ **Valore** determinadamente y sin presiones en **qué términos o tipo de tarifa le aplican los descuentos o promociones y su duración.**

Evite la contratación por teléfono sobre todo cuando no comprenda con claridad las condiciones o los términos que le ofrecen.

Contacte con los servicios sociales de su localidad en caso de imposibilidad de hacer frente al pago de facturas eléctricas.

- ▶ **Antes de contratar a distancia o cambiar de compañía** (por la visita o llamada telefónica del personal de la compañía), recuerde que tiene **derecho a disponer de la información previa, por escrito** o a través de otro **soporte duradero** (correo electrónico, SMS, web, etc.).
- ▶ **Desconfíe** de aquellas ofertas o promociones en su tarifa habitual **si no le facilitan la información previamente por escrito**.
- ▶ **Revise si le incluyen servicios adicionales o complementarios** (mantenimiento, seguro ante impago, etc.) a los descuentos o promociones ya que estos suponen costes extra.
- ▶ Recuerde que **si no le informan previamente** antes de la contratación sobre los **gastos adicionales u otros costes** añadidos, **no debe abonarlos**.
- ▶ Si contrata por Internet, compruebe la contratación realizada, y **guarde siempre o imprima una copia de la oferta y de lo contratado**.
- ▶ **Contacte con los servicios sociales de su localidad en caso de imposibilidad de hacer frente al pago de facturas eléctricas**.
- ▶ **Pida ayuda y asesoramiento para consultar o reclamar ante un problema** en la factura o contrato, la imposibilidad de pagar facturas, cambiar de potencia, cobros indebidos, etc.
- ▶ Recuerde que **primero se debe reclamar ante el SAC de la compañía**, y si no resuelven el problema, puede dirigirse a una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), al organismo competente de su Comunidad Autónoma donde esté el suministro, a una asociación de consumidores o a la CNMC.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

En la venta a distancia, tiene derecho a desistir y anular su contratación en un plazo de 14 días

- ▶ **Si contrata a distancia por Internet o fuera de establecimiento comercial** (por la visita de un comercial a su domicilio o por teléfono tras una llamada de la compañía), **recuerde que puede desistir y anular su contratación en un plazo de 14 días naturales, sin ningún motivo ni coste extra.**
- ▶ **Si no le informan** previamente de su derecho de desistimiento, **dispondrá de una prórroga de 12 meses desde la fecha de finalización del plazo inicial**, y si ejerce su derecho no tendrá que asumir ningún gasto.
- ▶ **Si le informan en un momento posterior**, el plazo de 14 días empieza a contar desde el momento en el que le informan.
- ▶ Recuerde que **debe quedarse con una copia del documento de desistimiento** que entregue o envíe a la compañía.

Confederación Española
de Cooperativas
de Consumidores
y Usuarios



Colaboran:



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

El proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad / Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la organización beneficiaria.