

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Disponer de información adecuada del mercado eléctrico puede favorecer la participación de los consumidores y, sobre todo, ejercitar sus derechos. Como consumidores en el mercado eléctrico tenemos unos DERECHOS, que hemos agrupados en las siguientes categorías:

SERVICIO UNIVERSAL DEL SUMINISTRO ELECTRICO

- Derecho al acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.
- Derecho a ser suministrados con electricidad a unos **precios fácil y claramente comparables, transparentes y no discriminatorios**.
 - Para asegurar el **servicio universal**, existen los Comercializadores de Referencia que tienen que ofrecer a los consumidores el suministro de electricidad a través del **Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC)**.
 - Como obligación de servicio público y reservado a los **consumidores vulnerables** existe el **bono social**.
- Derecho a recibir el servicio de suministro eléctrico con unos niveles de seguridad, regularidad y calidad determinados reglamentariamente.

INFORMACIÓN AL CLIENTE O CONSUMIDOR

- Derecho a recibir información sobre los precios y las condiciones generales aplicables al acceso y al suministro de energía eléctrica, de **forma clara, comprensible y transparente**.
- Derecho a recibir la información sobre las condiciones del contrato previo a su celebración o confirmación.
- Derecho a que el comercializador de referencia le informe y asesore en el momento de la contratación sobre el **peaje de acceso y potencia o potencias a contratar** más conveniente, así como la potencia adscrita a la instalación de acuerdo con lo previsto en la normativa de aplicación en materia de acometidas eléctricas.
- Derecho a tener a su disposición sus datos de consumo.
- Derecho a poder denegar el acceso a los datos de medidas a otras comercializadoras, **sin coste adicional** y mediante un escrito a su distribuidor, comercializador o a la CNMC, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Derecho a estar informados del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes, **sin coste adicional**.
- Derecho a formalizar un contrato con el comercializador, con un contenido mínimo, con la siguiente información:
 - **precios y tarifas aplicables** o, la disposición oficial donde se fijen los mismos;
 - **ofertas comerciales**;
 - **duración de los descuentos promocionales y los términos o precios** sobre los que se aplica;
 - **servicios prestados, incluidos los de valor añadido y de mantenimiento**, mencionando si llevan **costes adicionales y su obligatoriedad**.
- Derecho a ser debidamente avisados, de forma transparente y comprensible, de **cualquier intención de modificar las condiciones del contrato**, y de su **derecho a rescindir el mismo, sin coste**.
- Derecho a ser notificados de forma expresa por el comercializador sobre la revisión de los precios según las condiciones previstas en el contrato.
- Derecho a poder escoger libremente el modo de pago.



- Derecho a recibir información sobre el origen de la energía suministrada, de los impactos ambientales de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada.
- Derecho a escoger y cambiar en cualquier momento la forma de recepción de la factura, en papel y sin coste adicional, o electrónicamente con previo consentimiento al comercializador.
- Derecho a ser informado previamente del derecho de desistimiento y del plazo de 14 días para ejercitarlo, en la contratación a distancia.

CAMBIO DE SUMINISTRADOR

- Derecho a elegir libremente la comercializadora de energía eléctrica, y a realizar el cambio de suministrador, **sin coste y en un plazo máximo de 21 días**.
- Derecho de los consumidores que pueden acogerse al **Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC)** a contratarlo en cualquier momento, y a elegir cualquiera de los comercializadores de referencia (COR) reconocidos, que podrán formar parte o no del mismo grupo empresarial que la distribuidora.
- Derecho a elegir la modalidad de contratación del suministro (PVPC, oferta alternativa a precio fijo, o precio libre en mercado).
- Derecho a ser atendidos en las solicitudes de nuevos suministros y en la ampliación de los existentes en condiciones no discriminatorias.
- Derecho a recibir la liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador, en el **plazo de 42 días como máximo**, a partir de dicho cambio.
- Derecho a elegir la opción de alquiler o compra del contador.

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Derecho a disponer del **comercializador** de un servicio de atención de quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación con el servicio contratado u ofertado; y que este servicio le asegure la constancia de las quejas y reclamaciones mediante la entrega de una **clave identificativa y un justificante por escrito**, en papel o cualquier otro soporte de naturaleza duradera.
- Derecho a disponer del **comercializador** de una dirección postal, un **servicio de atención telefónica y número, ambos gratuitos**, y un número de fax o un correo electrónico a los que pueda dirigirse el consumidor.
- Derecho a disponer de un **servicio de asistencia telefónica gratuito las 24 horas del día**, del **distribuidor**, ante posibles incidencias de seguridad en las instalaciones.
- Derecho a disponer de **procedimientos para tramitar las reclamaciones** según la Ley del Sector Eléctrico y la normativa sobre atención al consumidor aplicable.

PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES VULNERABLES

- Derecho de los consumidores vulnerables a disponer de **medidas de protección** y obtener beneficios sociales, como el bono social actualmente y las tarifas de último recurso aplicables.
- Derecho a la **prohibición de desconexión de electricidad** a los suministros considerados esenciales, siempre y cuando no se supere el periodo establecido en la regulación para las situaciones de impago.

PRÁCTICAS COMERCIALES

- Derecho a ser informado, cuando reciba una primera oferta comercial vía telefónica, tanto de su derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas ofertas como a obtener el número de referencia de dicha oposición.
- Se considerarán abusivas:
 - todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente entre el comercializador y el consumidor,
 - todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, contra las exigencias de la buena fe, causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes.