

Recomendaciones al CONSUMIDOR doméstico o PYME de electricidad y gas para contratar una oferta:

- Antes de decidirse por una nueva oferta, compare los precios y los servicios que ofrezcan al menos un par de empresas diferentes. Si tiene dificultades para entender o comparar las ofertas de suministro de gas o de electricidad, utilice aplicaciones como el comparador de la CNMC [comparadorofertasenergia.cnmc.es](#) o pida asesoramiento en una Oficina de Información al Consumidor o a través de una organización de consumidores.
- **Infórmese si tiene derecho al bono social eléctrico**, que ofrece la tarifa eléctrica más económica.
- Antes de decidirse por una oferta, **lea atentamente las condiciones del contrato**. En particular, busque si el contrato incluye o no la contratación y cobro de otros servicios adicionales, ya que tal vez le pueda interesar más un contrato simple, que incluya únicamente el servicio de suministro de gas o electricidad. Examine también cuáles son las condiciones de revisión de los precios e infórmese sobre cuál es el procedimiento para efectuar una reclamación.
- Examine si el contrato tiene compromisos de permanencia o incluye penalizaciones económicas al consumidor por su cancelación.
- Si recibe una llamada telefónica o una visita inesperada a su domicilio para que cambie de suministrador, no debe sentirse presionado, ni precipitarse. Pida una copia del contrato con las condiciones ofrecidas, y compruebe que en el contrato escrito figuran todas las condiciones que le indica el vendedor.
- **No facilite al vendedor los datos bancarios**, ni las facturas anteriores, ni sus datos personales, si no está realmente seguro de la contratación.
- Si realiza la contratación por internet, **guarde o imprima una copia de la oferta y el contrato**.
- En el caso de contratos celebrados fuera de establecimiento comercial (ventas domiciliarias, por teléfono o por internet), **tiene 14 días para desistir del contrato** sin tener que dar ninguna justificación. El vendedor está obligado a informarle del procedimiento a seguir.
- **Compare periódicamente su oferta con otras disponibles en el mercado**, en particular, cuando su suministrador le revise los precios del contrato.
- Para más información, **consulte las guías al consumidor de la CNMC** [Guía informativa para consumidores de electricidad](#) [Guía informativa para consumidores de gas](#)

Recomendaciones al COMERCIALIZADOR de electricidad y gas en el proceso de contratación:

- Debe facilitar al consumidor toda la información de sus ofertas de manera veraz, transparente, completa y sencilla, de manera que los consumidores puedan evaluar y comparar estas ofertas con las de otros competidores.
- Debe informar al consumidor de las condiciones y plazos de revisión de los precios, del coste de los servicios adicionales que se contratan con el suministro y de la existencia, en su caso, de cláusulas de permanencia y de las penalizaciones económicas por rescisión del contrato.
- Debe hacer que las ofertas sean fácilmente comparables, debiendo aportar al consumidor una estimación del impacto económico que supone la contratación de la nueva oferta con respecto a las condiciones actuales. Se deberá aportar de forma clara los términos y los periodos sobre los que se aplican los descuentos ofertados.
- Debe informar al consumidor de todos sus derechos, en particular sobre el derecho de desistimiento en los plazos previstos en la normativa.
- Debe informar en el contrato de suministro los procedimientos de que dispone el consumidor para efectuar una reclamación.
- Debe informar al consumidor de la mejor oferta disponible de su empresa que mejor se adapte a su perfil.
- Debe evitar la captación de clientes a través de canales de venta domiciliaria. También se debe evitar la contratación telefónica en el caso de consumidores vulnerables o que no comprendan con claridad las condiciones de las ofertas – por ejemplo evitar la captación de clientes que sean personas mayores por este canal.
- Debe limitar la utilización de penalizaciones por rescisión anticipada de contrato, en particular cuando se le haya aplicado al consumidor una revisión de precio del contrato. En su caso, la penalización aplicada deberá ser debidamente justificada al consumidor en función del coste causado al comercializador.
- Debe identificarse de manera clara ante el consumidor, evitando prácticas o mensajes que generen confusión. Se deben implantar sistemas de control de calidad sobre los agentes que realizan el proceso de venta.
- Debe rescindir los servicios adicionales contratados por el consumidor en caso de rescisión del contrato de suministro asociado, salvo que el consumidor indique lo contrario.