

## 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](http://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 para los consumidores vulnerables. [Bono social de electricidad](#)
- La contratación del suministro se puede realizar en oficina comercial, por teléfono o por internet. Desde octubre de 2018, **está prohibida la venta a domicilio del suministro de gas y electricidad**, si la visita no ha sido concertada previamente por el consumidor.
- 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. 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. Evite los contratos que incluyan penalizaciones económicas** por su cancelación.
- Si recibe una llamada telefónica, no debe sentirse presionado. **No facilite al vendedor sus datos bancarios** ni sus datos personales, si no está realmente seguro de realizar un cambio de contrato.
- 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.
- 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 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. Asesórese sobre la **potencia a contratar** y sobre la **tarifa eléctrica con discriminación horaria**.
- Para más información, **consulte las guías al consumidor de la CNMC**

[Guía informativa para consumidores de electricidad](#)

[Guía informativa para consumidores de gas natural](#)

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

- **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.
- **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.
- 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.
- **Informar al consumidor de todos sus derechos**, en particular sobre el **derecho de desistimiento** en los plazos previstos en la normativa.
- **Informar** en el contrato de suministro **los procedimientos** de que dispone el consumidor **para efectuar una reclamación**.
- Debe **informar al consumidor de manera clara y comprensible de cualquier subida de precios**, así como del derecho del consumidor a rescindir el contrato sin coste ni penalización en caso de aplicar una subida de precio.
- **Limitar la utilización de penalizaciones por rescisión anticipada de contrato**. En su caso, la penalización aplicada deberá ser debidamente justificada al consumidor en función del coste causado al comercializador.
- **Asesorar al consumidor de la mejor oferta disponible de su empresa** que mejor se adapte a su perfil.
- Evitar la contratación telefónica en el caso de consumidores vulnerables o que no comprendan con claridad las condiciones de las ofertas. El puerta a puerta **está prohibido**.
- **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.
- **Rescindir los servicios adicionales contratados por el consumidor en caso de rescisión del contrato de suministro asociado**, salvo que el consumidor indique lo contrario.