

## CONTRATOS DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

**Los consumidores con derecho al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) que quieran contratar el suministro de energía eléctrica, pueden formalizar un contrato de adquisición de energía con los comercializadores de referencia (COR), con unos contenidos mínimos.**

### Contenido mínimo de los contratos

- Identidad y dirección de la empresa comercializadora de referencia.
- Modalidad de contratación aplicable al suministro, esto es, si se trata de precio voluntario al pequeño consumidor (PVPC) o precio fijo anual.
- Código unificado de punto de suministro (CUPS), número de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias contratadas.
  - Si el comercializador de referencia (COR) no contrata en nombre del consumidor **el acceso a las redes con el distribuidor**, el comercializador no estará obligado a incluir en el contrato de suministro **el número de póliza del contrato de acceso**.
- Referencia de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la que figuran las ofertas comerciales anuales para colectivos de consumidores: <http://comparadorofertasenergia.cnmc.es/>
- Duración del contrato y condiciones para su prórroga o renovación.
- Causas de rescisión y resolución del contrato y, en su caso, penalizaciones, así como el procedimiento para realizar unas u otras.
  - En el contrato se indicará expresamente las **causas de rescisión y resolución del contrato que no supongan coste para el consumidor**, entre las que figurará, en el caso de que el consumidor esté acogido al precio voluntario para el pequeño consumidor, la **de su derecho a resolver el contrato por voluntad unilateral del consumidor**.
- Cláusulas bajo las cuales se podrán modificar las condiciones establecidas en el contrato, cuyo contenido ha de ser transparente y comprensible.
- Información, clara y actualizada, sobre precios (incluidos impuestos, peajes y cargos aplicables) que permita la comparación con otras ofertas. En su caso, se indicará la disposición oficial donde se estén fijados.
- Derechos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados.
- Información sobre el servicio de atención a quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones.
  - Se incluirá concretamente la dirección postal, el servicio de atención telefónica y el número de teléfono, **ambos gratuitos**, y el número de fax o dirección de correo electrónico al que el consumidor pueda dirigirse directamente.
- Procedimiento de resolución de conflictos de la queja o reclamación del consumidor.



- Información sobre los equipos de medida y control necesarios que los consumidores deban tener instalados para la contratación del suministro eléctrico, y para la correcta facturación y aplicación de los peajes de acceso, cargos y demás precios.
- Reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente, según la legislación vigente en esta materia.
- Información relativa al procedimiento de suspensión del suministro de energía eléctrica.
- Mecanismo de corrección de errores en la facturación como consecuencia de errores administrativos y de medida, delimitando claramente el alcance y las responsabilidades del comercializador y del distribuidor.
- Condiciones de traspaso y subrogación del contrato.
- Demás derechos de los consumidores en relación al suministro de energía eléctrica.

### Modificación de las condiciones de los contratos

Ante cualquier intención de modificar las condiciones de suministro, se debe avisar debidamente a los consumidores con una **antelación mínima de un mes** y además se les debe informar de su derecho a resolver sin penalización alguna el contrato cuando reciban el aviso.

### Cláusulas no incluidas en los contratos

Los contratos a Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) o a precio fijo anual **no incluirán ningún otro producto o servicio, sea energético o no, ofrecido directamente por el comercializador de referencia o por terceros.**

### Condiciones generales incluidas en los contratos

- Serán equitativas y transparentes, y deberán adecuarse a la normativa vigente en materia de contratos con los consumidores.
- Se explicarán en un lenguaje claro y comprensible y no incluirán obstáculos no contractuales al ejercicio de los derechos del cliente/consumidor.
- Se darán a conocer con antelación suficiente y, en cualquier caso, deberán comunicarse antes de la celebración o confirmación del contrato.
  - Cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, la información antes mencionada se comunicará antes de la celebración del contrato.

### Información precontractual de los contratos a distancia o los celebrados fuera del establecimiento

Antes de que el usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado, **el comercializador de referencia le facilitará, de forma clara y comprensible, toda la información correspondiente.**

Cuando la comercializadora sea la que se ponga en contacto con el consumidor para llevar a cabo la celebración del contrato, **el consumidor deberá confirmar la oferta por escrito**, salvo oposición al mismo. Y sólo quedará vinculado cuando haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo en papel, correo electrónico, fax o sms.