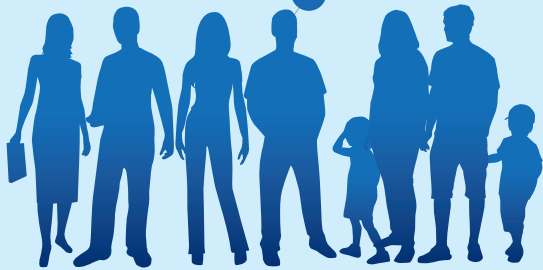




Comisión  
Europea



# DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES europeos de energía

Por qué sale usted ganando, consumidor  
de energía, con la legislación europea

**Europe Direct es un servicio que le ayudará a encontrar respuestas  
a sus preguntas sobre la Unión Europea**

**Número de teléfono gratuito (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\*) Tanto la información como la mayoría de las llamadas  
(excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Más información sobre la Unión Europea, en el servidor Europa de internet (<http://europa.eu>).

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2015

Print ISBN 978-92-79-45161-4 doi:10.2833/810664 MJ-04-15-029-ES-C

PDF ISBN 978-92-79-45167-6 doi:10.2833/235720 MJ-04-15-029-ES-N

© Unión Europea, 2015

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.

*Printed in Belgium*

IMPRESO EN PAPEL BLANQUEADO SIN CLORO ELEMENTAL (ECF)

Fotos:

© VLADGRIN/iStock/Thinkstock; © Syntika/iStock/Thinkstock; © Studiogstock/iStock/Thinkstock; © Venimo/iStock/Thinkstock; © Siridhata/iStock/Thinkstock; © Bannosuke/iStock/Thinkstock; © Lislud/iStock/Thinkstock; © Snkan Haz?r/Herrera/Thinkstock; © Vectoraart/iStock/Thinkstock; © Robert Churchill/iStock/Thinkstock; © Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock; © Johavel/iStock/Thinkstock; © istrejman/iStock/Thinkstock



*Además de los derechos generales de los consumidores garantizados por la legislación <sup>(1)</sup>, la Unión Europea (UE) ha constituido desde los inicios del mercado de suministro de energía una serie de derechos de los que gozan todos los ciudadanos en tanto que consumidores de energía. Su objetivo es ayudarle a usted a, entre otras cosas, obtener las mejores condiciones y rastrear y gestionar el consumo de energía.*

*Sus derechos como consumidor de energía deben estar claramente establecidos en la legislación nacional de su país y deben reflejar las disposiciones de la legislación de la UE <sup>(2)</sup>. Sobre esa base, la legislación nacional debe garantizarle el derecho a...*

**(1) Legislación en materia de consumo:** Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores; Directiva 93/13/CEE relativa a las cláusulas abusivas en contratos celebrados con los consumidores; Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior.

**(2) Legislación en materia de energía:** Directiva 2009/72/CE sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad; Directiva 2009/73/CE sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural; Directiva 2012/27/UE relativa a la eficiencia energética; Directiva 2010/31/UE relativa a la eficiencia energética de los edificios; Directiva 2010/30/UE relativa a la indicación del consumo de energía y otros recursos por parte de los productos relacionados con la energía, mediante el etiquetado y una información normalizada; y Directiva 2009/28/CE relativa al fomento del uso de la energía procedente de fuentes renovables y por la que se modifican y derogan la Directivas 2001/77/CE y 2003/30/CE.



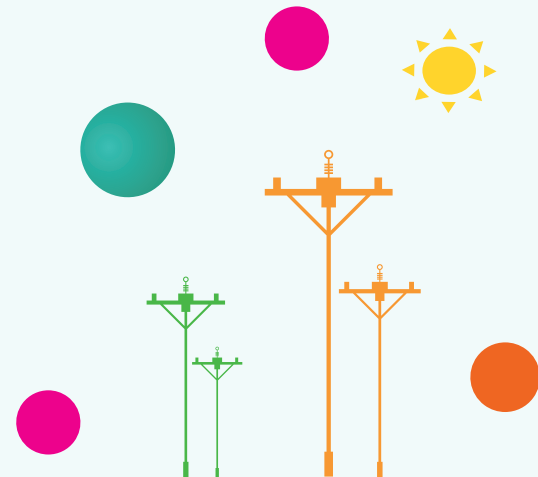
# 1. Una conexión eléctrica

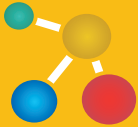


*La legislación nacional debe garantizarle el derecho a...*

*... tener su hogar conectado a la red eléctrica local y recibir suministro de electricidad.*

Usted tiene derecho a que **su hogar esté conectado** a la red eléctrica local y a recibir suministro de electricidad. La conexión la realiza el gestor de red designado para gestionar la infraestructura energética en su zona (cada red local tiene un solo gestor designado). Las condiciones y las tarifas de la conexión son supervisadas por la autoridad reguladora nacional de su país. Este organismo debe también supervisar que el gestor de red local garantice el buen funcionamiento de la infraestructura local.





## 2. La libre elección del suministrador

*La legislación nacional debe garantizarle el derecho a...*

*... elegir su proveedor y contratar su electricidad o su gas con un proveedor de la UE que ofrezca sus servicios.*

Si bien no es posible decidir la designación del gestor de red en su zona, sí lo es elegir el proveedor de energía que más le convenga de toda la **gama de proveedores de la UE** que ofrezcan sus servicios en su zona. El gestor de red no puede ofrecer él mismo servicios de suministro de energía. En caso de que el gestor de la red forme parte de una empresa más grande que sí ofrece servicios de suministro de energía, deberá tener una identidad visual propia que no permita confundirlo con la división de la empresa que se encarga de tal suministro. Puede elegirse un proveedor de electricidad o de gas registrado en otro Estado miembro, siempre que ofrezca sus servicios en su zona y acepte celebrar un contrato con usted.




### 3. Un cambio de proveedor fácil y rápido



*La legislación nacional debe garantizarle el derecho a...*

*... cambiar de proveedor de electricidad o de gas fácil y rápidamente, sin que ello le acarree gastos adicionales.*



Si decide **cambiar de proveedor** de electricidad o de gas, no se le cobrará nada por el cambio. El gestor de red de su zona debe efectuar el cambio en un plazo de tres semanas siempre que se respeten las condiciones del contrato inicial (por ejemplo, el período de preaviso o la duración mínima del contrato). Los proveedores de electricidad o de gas no pueden imponer obligaciones desproporcionadas que le impidan efectuar el cambio. Seis semanas después del cambio como máximo recibirá la cuenta final de cierre de su antiguo proveedor.



## 4. Información clara sobre el contrato y derecho de rescisión

*La legislación nacional debe garantizarle el derecho a...*

*... recibir una información clara sobre su contrato de energía antes de su firma, así como un aviso por anticipado si se produce alguna modificación, con la posibilidad de poner fin al mismo si las nuevas condiciones no le satisfacen. También tiene derecho a poner fin al contrato en un plazo de catorce días si hubiera sido celebrado fuera de las oficinas del proveedor o a través de medios de comunicación a distancia (por ejemplo, por internet o teléfono).*

Su **contrato** con el proveedor de electricidad o de gas deberá incluir determinados datos que le permitirán comprobar:

- el nombre y la dirección del proveedor;
- el tipo de suministro o servicio, la calidad de este y la fecha de inicio;
- el tipo de servicio de mantenimiento ofrecido;
- cómo obtener información sobre los cánones y cuotas de mantenimiento;
- cuál es la duración del contrato y las condiciones de renovación, retirada o rescisión;
- qué compensación o restitución se obtiene si el proveedor no cumple sus obligaciones;
- qué hacer para efectuar una reclamación y cómo se resuelven las controversias.





Su proveedor debe facilitarle toda esta información antes de firmar el contrato. El contrato debe ser claro y comprensible y evitar barreras no contractuales (por ejemplo, un exceso de documentación).

Si usted ha celebrado el contrato de suministro de electricidad o de gas fuera de las oficinas del proveedor (por ejemplo, en su domicilio o en su lugar de trabajo) o a través de medios de comunicación a distancia (por ejemplo, por internet o por teléfono), tiene la posibilidad de poner fin al mismo (por ejemplo, si cambia de opinión) en el plazo de catorce días a partir de la fecha de su celebración.

Si su contrato permite que el proveedor de electricidad o de gas modifique los precios de la energía, deberá indicar con suficiente claridad por qué motivos puede hacerlo y con arreglo a qué métodos variarían los precios. Su proveedor debe informarle de su intención de efectuar cambios en el contrato o en los precios. Los aumentos de precio deben comunicarse de forma transparente y perfectamente comprensible. El usuario tiene derecho a poner fin al contrato si no acepta las nuevas condiciones o las subidas de precios decididas por el proveedor.



## 5. Información exacta sobre su consumo y sus facturas basado en ella

*La legislación nacional debe garantizarle el derecho a...*

*... tener acceso a una información exacta sobre su consumo de electricidad o gas para poder regular su consumo de energía y para que las facturas correspondan exactamente al consumo real.*

Debe enviársele información sobre la energía realmente utilizada con la frecuencia suficiente para que usted regule la cantidad de energía que consume. Tiene derecho a disponer de los datos de consumo sin costes adicionales. Podrá ordenar al administrador de datos que facilite el acceso a tales datos a otros proveedores de electricidad o de gas sin que ello le suponga costes adicionales.

Si dispone de un contador inteligente, tiene derecho a acceder, de forma sencilla y gratuita, y en el marco de su actual contrato de suministro, a un detallado historial de consumo de energía (por días, semanas, meses y años) de al menos los dos años anteriores. También tiene derecho a acceder a datos acumulativos de consumo de al menos los tres años anteriores, o desde el comienzo del contrato de suministro vigente, si este se produjo durante el plazo citado.

En el caso de una nueva conexión en un edificio nuevo o cuando un edificio sea objeto de una renovación importante, deberán facilitarle un contador individual de electricidad o de gas, preciso y a un precio competitivo (y lo mismo si se trata de redes urbanas de calefacción, refrigeración o agua caliente). En los demás casos existirá el mismo derecho a un contador individual y preciso a un precio competitivo, a menos que se hayan determinado a nivel nacional obstáculos técnicos o financieros.

## 6. Información sobre cómo consumir la energía de forma más eficiente y sobre las ventajas de usar energía procedente de fuentes renovables



*La legislación nacional debe garantizarle el derecho a...*

*... mantenerse informado de las ventajas que reporta utilizar equipos y vehículos que consumen energías renovables; estar informado también de cuánta energía utiliza y de cómo utilizarla de manera más eficiente.*

Sus facturas, contratos, transacciones y recibos deberán establecerse con claridad, indicando (a menos que las autoridades nacionales no lo estimen procedente):

- los precios actuales reales y la cantidad exacta de la energía consumida;
- una comparación con la cantidad de energía utilizada en el mismo período del año anterior;
- a quién recurrir para saber cómo ahorrar energía (por ejemplo, organizaciones de consumidores, agencias de energía u organismos similares, incluidas las direcciones de internet y, cuando convenga y sea posible, comparaciones con clientes similares).



Al adquirir electrodomésticos (frigoríficos, congeladores, lavadoras, secadoras, lavavajillas, hornos eléctricos, televisores, aparatos de aire acondicionado), usted tiene derecho a que se le informe sobre el consumo de energía de estos aparatos para elegir los productos más eficientes. Los establecimientos de venta tienen que exhibir la **etiqueta energética de la UE**, así como una ficha de producto con información detallada sobre su rendimiento.

Si está estudiando la posibilidad de implantar o sustituir una instalación de producción de electricidad o de calefacción o refrigeración a partir de fuentes de energía renovables, el proveedor del equipo o la autoridad nacional designada deberá proporcionarle información acerca de los beneficios, los costes y la eficiencia energética de este tipo de equipos.

Su proveedor de electricidad debe facilitarle información sobre la combinación de fuentes de energía (energías renovables, energía nuclear, etc.) y su impacto ambiental. Esta información debe presentarse de una forma sencilla y comparable.



## 7. Medidas específicas de protección, si es usted un «cliente vulnerable»



*La legislación nacional debe garantizarle el derecho a...*

*... beneficiarse de la protección más adecuada si, con arreglo a la normativa nacional pertinente, entra en la definición de «cliente vulnerable».*

Los Estados miembros han de definir el **concepto de clientes vulnerables** en la legislación nacional y garantizar que existan medidas adecuadas para protegerlos. Los Estados miembros disponen de un cierto margen de flexibilidad a la hora de definir a los clientes vulnerables en función de su situación particular, pero deben velar por que los derechos de aquellos se apliquen de forma efectiva y por que se establezcan medidas adecuadas para luchar contra la pobreza energética.



## 8. Un sistema sencillo de resolución de reclamaciones y controversias

*La legislación nacional debe garantizarle el derecho a...*

*... presentar una reclamación a su proveedor de gas o electricidad y, si su reclamación no fuera gestionada satisfactoriamente, enviarla a un organismo independiente para obtener una resolución extrajudicial rápida, barata y equitativa.*

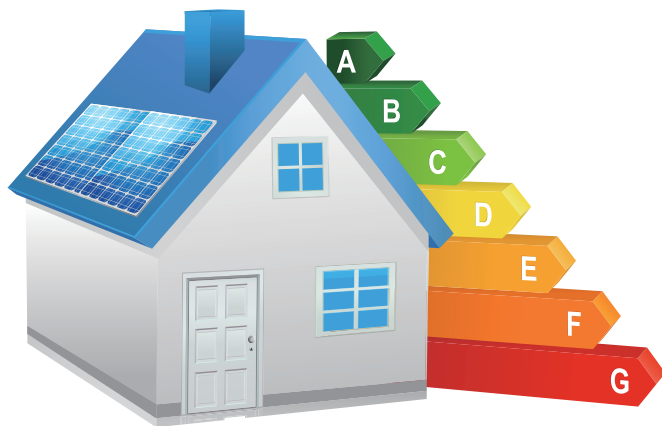
Su proveedor de electricidad o gas tiene la obligación de facilitarle información sobre cómo presentar una reclamación. Usted puede **presentar una reclamación** a su proveedor de gas o de electricidad; tiene derecho a esperar un servicio de alto nivel en el tratamiento de su reclamación por parte del proveedor. Con ello debería lograrse una resolución rápida y un reembolso o compensación si están justificados. En el caso de que su reclamación no fuera gestionada satisfactoriamente, puede enviarla a un **organismo independiente** para obtener una **resolución extrajudicial**, por ejemplo un defensor del consumidor de energía. Estas opciones no limitan su derecho a someter el asunto ante un tribunal.

## 9. Un certificado de eficiencia energética para su hogar



*La legislación nacional debe garantizarle el derecho a...*

*... recibir información sobre la eficiencia energética del bien inmueble que desea adquirir o alquilar.*



En su búsqueda de un bien inmueble para comprar o alquilar, usted tiene derecho a ser informado sobre su eficiencia energética. Antes de firmar cualquier contrato, deberá recibir un **certificado de eficiencia energética** que expone cómo se clasifica el bien inmueble en términos de eficiencia energética. Este certificado debe incluir también recomendaciones sobre la manera de mejorar el rendimiento energético de su hogar.



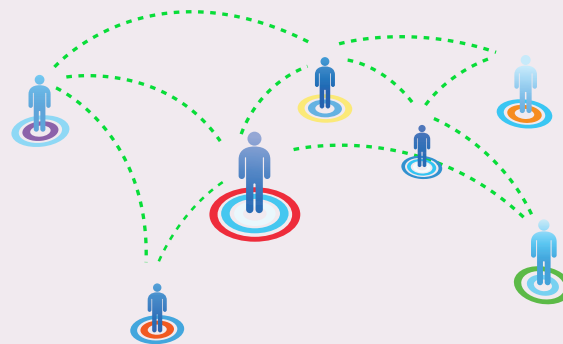
## 10. Un punto de contacto nacional para la energía

*La legislación nacional debe garantizarle el derecho a...*

*... ponerse en contacto con un punto único en su país donde pueda encontrar más información sobre estos derechos.*

Deberá obtener un **punto de contacto único** en su país en el que pueda encontrar toda la información que necesita acerca de sus derechos energéticos, la legislación en vigor o la forma de tratar de forma eficaz cualquier controversia con el proveedor de gas o electricidad.

Sus derechos como consumidor de energía de la UE deben estar fijados en el Derecho nacional de su país. Las **autoridades reguladoras nacionales** tienen el deber de garantizar que se respeten los derechos de los consumidores, y que estos estén protegidos según dispone la legislación de la UE.





**Para más información sobre sus derechos, póngase en contacto con:**

**El punto único de contacto  
de su país**

**Comisión Nacional de Energía**

<http://www.cne.es/cne/Home>  
Alcalá, 47  
28014 Madrid  
ESPAÑA  
Barquillo, 5  
28004 Madrid  
ESPAÑA  
Bolivia, 56  
08018 Barcelona  
ESPAÑA  
E-mail: [contacto@cnmc.es](mailto:contacto@cnmc.es)  
Tel. +34 915680510  
Fax +34 915680590

**La autoridad reguladora  
de su país**

**Comisión Nacional de Energía**

<http://www.cne.es/cne/Home>  
Alcalá, 47  
28014 Madrid  
ESPAÑA  
Barquillo, 5  
28004 Madrid  
ESPAÑA  
Bolivia, 56  
08018 Barcelona  
ESPAÑA  
E-mail: [contacto@cnmc.es](mailto:contacto@cnmc.es)  
Tel. +34 915680510  
Fax +34 915680590

**El mecanismo  
de resolución  
de controversias  
de su país**

**Juntas arbitrales — Instituto  
Nacional de Consumo**

[http://www.consumo-inc.gob.es/  
arbitraje/juntas.htm](http://www.consumo-inc.gob.es/arbitraje/juntas.htm)  
Príncipe de Vergara, 54  
28006 Madrid  
ESPAÑA  
Tel. +34 918224440/63  
E-mail: [inc@consumo-inc.es](mailto:inc@consumo-inc.es)

**Para más información** sobre sus derechos como consumidor, consulte «Tu Europa» ([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_es.htm)) o la asociación de consumidores de su país.

## **CÓMO OBTENER LAS PUBLICACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA**

### **Publicaciones gratuitas:**

- Un único ejemplar:

A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

- Varios ejemplares/pósteres/mapas:

En las representaciones de la Unión Europea ([http://ec.europa.eu/represent\\_es.htm](http://ec.europa.eu/represent_es.htm)),

en las delegaciones en terceros países ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_es.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_es.htm))

o contactando con Europe Direct a través de [http://europa.eu/europedirect/index\\_es.htm](http://europa.eu/europedirect/index_es.htm)

o del teléfono 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito en toda la Unión Europea) (\*).

(\*) Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

### **Publicaciones de pago:**

- A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

