



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 las pueda 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 deberán 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**.
- **Informar al consumidor de manera clara y comprensible de cualquier subida de precios con un mes de antelación, incluyendo la comparativa de precios antes y después de la revisión**. Se puede usar el [modelo](#) propuesto por la CNMC.
- **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. La contratación telefónica y la venta puerta a puerta **están prohibidas**, si no se dispone de consentimiento del consumidor.
- **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.

Seguir las recomendaciones de la CNMC para tratar de evitar cruces de CUPS.

<https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/cambio-de-comercializador>