

Legálitas percibe un aumento notable en cambios de compañías suministradoras sin autorización del cliente

Los cambios de compañías de suministros sin conocimiento del cliente pueden suponer consecuencias como un aumento de la tarifa, cambio de la tarifa PVPC a mercado libre o pérdida del Bono Social. ¿Cómo evitarlo? ¿Qué se puede hacer si ya se ha sufrido el cambio? Legálitas aporta los principales consejos para no caer en esta situación

En las últimas semanas, los abogados de Legálitas están notando un aumento de consultas referentes a cambios de compañías suministradoras sin autorización del cliente. Esto ocurre cuando, sin previo aviso, un cliente es cambiado de compañía de luz, agua, gas, etc. sin conocimiento alguno, pudiendo sufrir cobros adicionales o un aumento de la tarifa contratada inicialmente.

¿Cómo se producen los cambios de compañías de agua, luz, gas sin permiso del cliente?

Los cambios de compañías suministradoras sin autorización del cliente se producen fundamentalmente, mediante llamadas telefónicas, en las que el operador que realiza la llamada se identifica como personal de la compañía suministradora del cliente, alegando que el motivo de la llamada es para ofrecerle algún tipo de descuento o rebaja en su factura.

Antes, este tipo de actuaciones se llevaban a cabo mediante personación física en los domicilios, por parte de los comerciales de las compañías, en las que se requería al consumidor que entregara una factura, donde venían todos los datos, y que se les solicitaba bajo el pretexto de revisar la misma, mientras que ahora se suele realizar por vía telefónica.

En dicha llamada, se solicitan datos del cliente, del punto de suministro, número de cuenta donde se cargan los recibos, etc., bajo la excusa de confirmar los mismos, y donde se les requiere finalmente la aceptación del cambio, aceptación que, sin que el cliente sea consciente, conlleva la contratación de una nueva compañía suministradora.

Por otro lado, y pese a que no conlleva cambio de suministradora, se han dado varios casos, en los que el cliente sí recibe una llamada de su propia compañía, ofreciéndole un descuento en su factura, sin informar de que dicha aceptación conlleva el cambio de su tarifa de PVPC a mercado libre, lo que ha conllevado, en muchas ocasiones, la pérdida de la aplicación del Bono Social.

¿Qué se puede hacer para evitarlo?

En este tipo de contrataciones se reconoce el derecho a desistir en el plazo de 14 días naturales desde la contratación, si bien el mayor problema se presenta en el hecho de que el cliente no tiene verdadero conocimiento del cambio de compañía hasta que recibe la siguiente factura, lo que, en la gran mayoría de ocasiones se produce, una vez transcurrido dicho plazo, encontrándose en la tesitura de que si se

procede a dar de baja, esta compañía procederá a cobrarle “una penalización”, por incumplir el plazo de un año del contrato.

No facilitar nunca datos personales en las llamadas

Ante una llamada que se recibe, informando de la posibilidad de aplicar algún beneficio, ahorro, descuento, etc., siempre es aconsejable que el consumidor no facilite datos como son el número de cuenta, punto de suministro, etc.

Verificar la información

Asimismo, antes de aceptar ninguna rebaja, es importante que el consumidor verifique dicha información poniéndose en contacto con su propia compañía, además de solicitar copia del contrato donde deberán indicarse datos de la empresa, tarifa, precios, duración, etc.

¿Y si ya se ha cambiado de compañía sin conocimiento del cliente? ¿Qué hacer para reclamar?

Si el cliente ya ha sufrido este cambio de compañía sin percatarse, Legálitas aporta los consejos a seguir para subsanar este cambio y evitar posibles cobros adicionales:

Interponer reclamación

Si ya se ha realizado el cambio, se debe interponer reclamación ante esta nueva compañía, por escrito, así como enviarlo por correo certificado con acuse, burofax, o por cualquier medio admitido en derecho que deje constancia de la reclamación. No obstante, en caso de no obtener resolución, desde Legálitas se recomienda presentar reclamación ante el órgano competente de la Comunidad Autónoma.

Otra posibilidad es presentar dicha reclamación ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor o Asociaciones de Consumidores.

Además, interponer la correspondiente denuncia en la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia, bien en el Registro, a través de correo postal, registro único, o bien a través de su sede electrónica.

Esta reclamación también se podrá presentar a través de las Oficinas de Información al Consumidor.

Procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos

Si la reclamación no se resuelve, existe un procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos, como son las Juntas Arbitrales de Consumo, que son gratuitas. Si bien son voluntarias, existe la posibilidad de que la comercializadora que ha realizado este cambio se encuentre adherida y pueda resolverse a través de esta vía sin necesidad interposición de demanda judicial.

Datos de contacto:

David Jiménez Arribas

917712616

Nota de prensa publicada en: [Pozuelo de Alarcón, Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Derecho](#) [Finanzas](#) [Consumo](#) [Otras Industrias](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>