

¿Cómo contactar con la OMIC?

- Solicitar atención personalizada, mediante cita previa, llamando al teléfono **941 27 70 22**, servicio de información **010**.
- Correo electrónico: **omic@logro-o.org**
- Página Web municipal: **www.logro-o.org** (quejas y sugerencias)
- Enviar escrito por fax al número: **941 26 10 52**

Oficina Municipal de Información al Consumidor

Consumidor



"EL MERCADO LIBRE" ELÉCTRICO

El consumidor puede elegir **desde Julio del 2009**, la Empresa Comercializadora donde desee realizar su suministro de eléctrico, por haberse puesto en marcha el **MERCADO LIBRE.**

"El suministro eléctrico exige la formalización de un contrato por escrito"

CONTENIDO DEL CONTRATO

- Identificación de la empresa.
- Identificación del consumidor.
- Condiciones particulares (incluido ofertas y promociones).
- Condiciones generales.

DURACIÓN DEL CONTRATO

UN AÑO, renovándose automáticamente.

El consumidor **"podrá pedir la baja"** en cualquier momento, **AVISANDO CON UNA ANTELACIÓN DE 5 DÍAS HÁBILES** salvo que exista un periodo de permanencia.

La baja debe efectuarse de la misma forma que se realizó el alta (telefónica, presencial o internet).

La empresa no puede exigir más documentación que la que se aportó para darse de alta.

MODIFICACIONES DEL CONTRATO POR PARTE DE LA EMPRESA

La empresa debe avisar con **UN MES de antelación a la fecha de hacerlas efectivas. Si no está de acuerdo con las modificaciones el consumidor puede rescindir el contrato sin coste alguno.**

CONTRATACIÓN A DISTANCIA

EL CONSUMIDOR debe:

- Identificarse como titular (Nombre, DNI)
- Acreditar la titularidad de la dirección de suministro donde se dé de alta (en propiedad o en alquiler).
- **Recibir el contrato por escrito con antelación a la prestación del servicio.**

La EMPRESA debe:

"Tener constancia de la conformidad del cliente" mediante:

- **La grabación telefónica** tiene un **NÚMERO DE GESTIÓN**, **solicítalo SIEMPRE, servirá de JUSTIFICANTE** en posteriores **RECLAMACIONES.**
- **La impresión del formulario de internet (que incorporará su número de gestión).**

RECLAMACIONES

Las empresas deberán disponer de:

Un Servicio de Atención al Cliente y un número de Teléfono AMBOS GRATUITOS. El plazo de respuesta a las reclamaciones es de UN MES.

¡NO OLVIDES!

**SIEMPRE QUE al realizar una GESTIÓN escuches: "esta conversación va a ser grabada..."
PIDE EL NÚMERO DE LA GRABACIÓN. Será fundamental para realizar la reclamación.**

**¡¡ INFORMACIÓN !!
¡¡ TU MEJOR DEFENSA !!**

Contacta con nosotros
(en contraportada)

