

La Dirección General de Comercio y Consumo pone a su disposición consejos prácticos en electricidad, agua, gas y telefonía

---

## La Comunidad asesora a los consumidores mayores para prevenir posibles fraudes

- Se recomienda revisar las facturas de los suministros para comprobar que el precio se ajusta a lo que se tiene contratado
- En el caso de recibir visitas de comerciales, se recuerda que hay que evitar entregar las facturas
- Las inspecciones de gas se realizan cada cinco años y la compañía debe comunicarlo individualmente a cada usuario con tres meses de antelación
- Telefonía es el suministro más reclamado (60,2 %) y facturación incorrecta el principal motivo de reclamación (50,30 %)

**12 de noviembre de 2017.-** La Comunidad de Madrid ha elaborado una serie de guías y folletos informativos para personas mayores, bajo el título “Consumidores mayores, consumidores prudentes”, que recogen consejos prácticos para ayudarles a evitar posibles fraudes y abusos en suministros básicos del hogar, como la electricidad, el agua, la telefonía y el gas. Este material divulgativo se puede consultar en formato digital en el Portal del Consumidor y se ha distribuido en formato papel en Centros de Mayores de la Comunidad de Madrid.

Además, desde la Dirección General de Comercio y Consumo se llevan a cabo charlas informativas dirigidas a personas mayores y también a trabajadores sociales que trabajan con este colectivo, para recordarles cuáles son sus derechos como consumidores y evitar así posibles riesgos en materia de consumo.

En cuanto a los suministros, se aconseja al consumidor negarse a proporcionar a cualquier comercial que acuda a su domicilio cualquier factura de las compañías de suministros que tenga en ese momento contratadas, para evitar que utilicen sus datos para cambios de tarifa o de compañía suministradora sin un previo consentimiento razonado.

### REVISIONES DE GAS

Los fraudes más comunes se producen en las revisiones de las instalaciones de gas a las que acuden falsos inspectores de las compañías de este suministro.

Para evitarlo, el Portal del Consumidor recuerda que este tipo de inspecciones se debe realizar cada cinco años y la compañía debe avisar al cliente, de manera individual y comunicarle, con una antelación mínima de tres meses, la realización de la inspección, así como el coste de la misma.

Además, se recuerda que el cliente no debe abonar nada en efectivo a la persona que realice la inspección puesto que el precio del servicio se incluirá en la siguiente factura de gas. El precio se refiere solo al servicio de inspección porque la expedición del certificado resultante es gratuito y se lo proporcionará al cliente la empresa que la realice. Hay que tener en cuenta también que no es obligatorio suscribir ningún contrato de servicios de mantenimiento sobre la instalación.

## **CUIDADO CON LOS CONSENTIMIENTOS Y NÚMEROS TELEFÓNICOS**

En cuanto a los servicios de telefonía, se recomienda al consumidor no dar consentimiento telefónico al contratar hasta no estar seguro de lo que realmente quiere. En caso de contratar por esta vía o por internet, se recuerda que el contrato se puede resolver sin coste durante los primeros 14 días.

Además, es aconsejable revisar las facturas para comprobar que el precio se ajusta a lo contratado, informarse del plazo de permanencia, de que las llamadas a los números que empiezan por 803, 806, 807, 905 y 907 tienen un precio superior y evitar contestar a mensajes de texto desconocidos al poder tratarse de servicios *premium*.

## **LA TELEFONÍA, EL SUMINISTRO MÁS RECLAMADO**

Durante los primeros nueve meses del año, la telefonía fue el suministro más reclamado, con un total de 1.505 quejas, el 60,18 % del total y un 32,18 % menos que el mismo período del año anterior. El motivo más reclamado en el sector de suministros fue facturación incorrecta (51,94 %), seguido por servicio defectuoso (5,68 %) y servicio no solicitado (5,12 %).

El Portal del Consumidor recomienda que, en caso de dudas o necesidad de obtener información, el consumidor acuda a la Oficina Municipal de Información al Consumidor más cercana a su domicilio, a la Dirección General de Comercio y Consumo (C/ General Díaz Porlier, 35, Madrid) o al Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid. Además, se recuerda que el consumidor puede presentar su hoja de reclamaciones o solicitud de arbitraje de manera presencial o con certificado digital en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid.