

Proyecto *La energía y los derechos de los consumidores*

Con el presente proyecto, desarrollado por CECU e Hispacoop, se pretende desarrollar una campaña informativa a través de la elaboración de una guía y un folleto informativos, que ilustre a los consumidores acerca de la situación actual en que se encuentra el proceso de liberalización del mercado eléctrico. El objetivo principal será el de dotar al mayor número de consumidores de toda la información útil y completa que les permita elegir adecuadamente en el nuevo mercado de la electricidad y sobre todo, en un tiempo razonable, teniendo presente el cambio operado desde el 1 de julio y los continuos cambios que tendrán lugar, con consecuencias para el consumidor.

El proyecto busca también disminuir las reclamaciones y quejas de los ciudadanos en este sector y darles a conocer los procedimientos de reclamación que tienen a su disposición en materia de energía, así como contribuir a la mejora de las relaciones entre las empresas y los clientes

A través de las actividades previstas, se analizará el proceso de liberalización del sector de la electricidad en España conforme a la normativa comunitaria, observando también el grado de desprotección de los consumidores ante el proceso y la relación con las empresas suministradoras de electricidad, así como el volumen de consumidores que han cambiado de proveedor o renegociado las tarifas.

Dentro de las actividades previstas, se creará una cuenta de correo específica para la recepción de opiniones del usuario sobre el proceso de liberalización del mercado de la electricidad. Además se procederá a la elaboración, de una guía y de un folleto informativos que también se incluirá en las páginas webs de CECU e HISPACOOOP.

Por otra parte, se organizará un congreso sobre “Energía y Derechos de los Consumidores”. Atendiendo a los fines del programa, mediante la celebración de este Congreso, en colaboración conjunta entre CECU e HISPACOOOP, y con la participación de la CNE, se pretende exponer la problemática, los cambios producidos y la situación actual en la que se encuentran los consumidores con motivo del proceso liberalizador en el sector de la electricidad.



Tras la celebración del congreso se elaborará un documento de conclusiones del mismo y de recomendaciones al Gobierno, un documento que se distribuirá a las instituciones públicas y privadas con relación y competencias en la materia objeto del proyecto, a los participantes del Congreso, a las asociaciones miembro de CECU y en las páginas webs de CECU e HISPACOOOP.



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

Este proyecto está subvencionado por el Instituto Nacional del Consumo,
Ministerio de Sanidad y Política Social

