

- 30) «fuentes de energía renovables», las fuentes de energía renovables no fósiles (energía eólica, solar, geotérmica, de las olas, de las mareas, hidráulica, de la biomasa, los gases de vertedero, los gases producidos en estaciones depuradoras de aguas residuales y los biogases);
- 31) «generación distribuida», las instalaciones de generación conectadas a la red de distribución.

CAPÍTULO II

NORMAS GENERALES DE ORGANIZACIÓN DEL SECTOR

Artículo 3

Obligaciones de servicio público y protección del cliente

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2, los Estados miembros, de conformidad con su organización institucional y cumpliendo el principio de subsidiariedad, velarán por que las empresas eléctricas operen con arreglo a los principios de la presente Directiva, con miras a la consecución de un mercado competitivo, seguro y sostenible desde el punto de vista medioambiental de la electricidad, y no ejercerán discriminación entre aquéllas en cuanto a derechos y obligaciones.

2. Dentro del pleno respeto de las disposiciones pertinentes del Tratado, y en particular de su artículo 86, los Estados miembros podrán imponer a las empresas eléctricas, en aras del interés económico general, obligaciones de servicio público que podrán referirse a la seguridad, incluida la seguridad del suministro, a la regularidad, a la calidad y al precio de los suministros, así como a la protección del medio ambiente, incluida la eficiencia energética y la protección del clima. Estas obligaciones de servicio público deberán definirse claramente, ser transparentes, no discriminatorias y controlables, y garantizar a las empresas eléctricas de la Unión Europea el acceso, en igualdad de condiciones, a los consumidores nacionales. En relación con la seguridad del suministro, la eficiencia energética y la gestión de la demanda, y con miras al cumplimiento de objetivos medioambientales, mencionados en el presente apartado, los Estados miembros podrán establecer una planificación a largo plazo, teniendo en cuenta la posibilidad de que terceros quieran acceder a la red.

3. Los Estados miembros deberán garantizar que todos los clientes domésticos y, cuando los Estados miembros lo consideren adecuado, las pequeñas empresas, es decir, las empresas que empleen a menos de 50 personas y cuyo volumen de negocios o balance general anual no exceda de 10 millones de euros, disfruten en su territorio del derecho a un servicio universal, es decir, del derecho al suministro de electricidad de una calidad determinada, y a unos precios razonables, fácil y claramente comparables y transparentes. Para garantizar la prestación del servicio universal, los Estados miembros podrán designar un suministrador de último recurso. Los Estados miembros deberán imponer a las empresas distribuidoras la obligación de conectar a los clientes a su red con arreglo a las condiciones y tarifas establecidas de conformidad con el procedimiento previsto en el apartado 2 del artículo 23. Ninguna disposición de la presente Directiva impedirá que los Estados

miembros refuercen la posición en el mercado de los consumidores domésticos, pequeños y medianos, promoviendo las posibilidades de agrupación voluntaria de la representación de estos grupos de consumidores.

Lo dispuesto en el primer párrafo se aplicará de modo transparente y sin discriminación y no impedirá la apertura del mercado a que se refiere el artículo 21.

4. Cuando se provean las compensaciones financieras, las demás formas de compensación y los derechos exclusivos que conceden los Estados miembros para el cumplimiento de las obligaciones mencionadas en los apartados 2 y 3, se hará de modo transparente y sin discriminación.

5. Los Estados miembros adoptarán las medidas oportunas para proteger a los clientes finales y, en particular, garantizarán una protección adecuada de los clientes vulnerables, incluidas medidas que les ayuden a evitar la interrupción del suministro. En este contexto, los Estados miembros podrán adoptar medidas para proteger a los clientes finales de zonas apartadas. Garantizarán un nivel elevado de protección del consumidor, sobre todo en lo que se refiere a la transparencia de las condiciones contractuales, la información general y los mecanismos de resolución de conflictos. Los Estados miembros velarán por que los clientes cualificados puedan cambiar de suministrador si así lo desean. Al menos por lo que respecta a los clientes domésticos, estas medidas deberán incluir las que se enuncian en el Anexo A.

Ver Anexo A en página siguiente

6. Los Estados miembros garantizarán que los suministradores de electricidad indiquen en las facturas, o junto a ellas, y en la documentación promocional puesta a disposición de los clientes finales:

- la contribución de cada fuente energética a la mezcla global de combustibles de la empresa durante el año anterior;
- por lo menos la referencia a fuentes de información existentes, como páginas web, en las que esté disponible para el público información sobre el impacto en el medio ambiente al menos en cuanto a las emisiones de CO₂ y los residuos radiactivos derivados de la electricidad producidos por la mezcla global de combustibles de la empresa durante el año anterior.

Por lo que respecta a la electricidad obtenida a través de una bolsa eléctrica o importada de una empresa situada fuera de la Comunidad, podrán utilizarse cifras acumuladas facilitadas por la bolsa o la empresa en cuestión en el transcurso del año anterior.

Los Estados miembros tomarán las medidas necesarias para garantizar la fiabilidad de la información facilitada por los suministradores a sus clientes de conformidad con el presente artículo.

7. Los Estados miembros aplicarán las medidas oportunas para alcanzar los objetivos de cohesión económica y social, protección del medio ambiente –que podrán incluir medidas de eficiencia energética y gestión de la demanda y medios para combatir el cambio climático–, y seguridad del suministro.

ANEXO A

Medidas de protección del consumidor

Sin perjuicio de las normas comunitarias sobre protección del consumidor, en particular la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾ y la Directiva 93/13/CEE del Consejo ⁽²⁾, las medidas a que hace referencia el artículo 3 consisten en velar por que los clientes:

- a) **Tengan derecho a un contrato con el prestador del servicio de electricidad en el que se especifique:**
- la identidad y la dirección del suministrador;
 - los servicios prestados, el nivel de calidad propuesto y el plazo para la conexión inicial;
 - el tipo de servicio de mantenimiento propuesto, en caso de que se ofrezca;
 - la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento;
 - la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la rescisión de los servicios y del contrato y la existencia, en su caso, de un derecho de desistimiento;
 - los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados;
 - el método para iniciar un procedimiento de resolución de conflictos de conformidad con lo dispuesto en la letra f).

Las condiciones serán equitativas y se darán a conocer con antelación. En cualquier caso, esta información deberá comunicarse antes de la celebración o confirmación del contrato. Cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, la información antes mencionada se comunicará asimismo antes de la celebración del contrato.

- b) Sean debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato cuando reciban el aviso. Los prestadores de servicios notificarán directamente a sus abonados cualquier aumento de los precios, en el momento adecuado y no más tarde de un período normal de facturación después de que haya entrado en vigor el aumento. Los Estados miembros garantizarán que los clientes puedan rescindir el contrato si no aceptan las nuevas condiciones que les hayan notificado sus prestadores de servicios de electricidad.
- c) Reciban información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de electricidad.
- d) Gocen de amplia libertad para escoger el modo de pago. Cualquier diferencia en las condiciones reflejará los costes que suponen para el proveedor los distintos sistemas de pago. Las condiciones generales serán equitativas y transparentes y se explicarán en un lenguaje claro y comprensible. Se protegerá a los clientes contra los métodos de venta abusivos o equívocos.
- e) No deban abonar cargo alguno por cambiar de proveedor.
- f) Dispongan de procedimientos transparentes, sencillos y poco onerosos para tramitar sus reclamaciones. Tales procedimientos permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso o compensación. Siempre que sea posible, los procedimientos en cuestión deberán ajustarse a los principios establecidos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión ⁽³⁾.
- g) Que tengan acceso al servicio universal en virtud de las disposiciones adoptadas por los Estados miembros en aplicación del apartado 3 del artículo 3 sean informados de sus derechos en materia de servicio universal.

⁽¹⁾ DO L 144 de 4.6.1997, p. 19.

⁽²⁾ DO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

⁽³⁾ DO L 115 de 17.4.1998, p. 31.