

**CONTENIDO MÍNIMO DE LA GRABACIÓN DE AUDIO EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN TELEFÓNICA PARA CAMBIOS DE SUMINISTRADOR (clientela de gas natural suministrada a una presión igual o inferior a 4 bares).**

En el procedimiento de cambio de suministrador la grabación de audio de la conformidad del cliente incluirá como mínimo la siguiente información:

- 1.** Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada. Respuesta SÍ/NO.
- 2.** Fecha (día, mes y año), hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar la conversación y opcionalmente el número de teléfono desde el que se conecta el cliente.
- 3.** Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:
  - a) Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.
  - b) Si es el titular del punto de suministro, el usuario con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).
  - c) Dirección de suministro.
  - d) CUPS.
  - e) DNI/CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.
- 4.** Se solicita la confirmación por parte del cliente para contratar con el comercializador [indicar nombre] el suministro de gas natural, según las condiciones de la oferta realizada, las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista, cuando proceda) del cliente. Respuesta SÍ/NO.
- 5.** Se informa al cliente de que la presente contratación supondrá la resolución del contrato de suministro con su anterior empresa comercializadora.
- 6.** Se informa al cliente de que recibirá la confirmación documental de esta contratación en su domicilio, y que dispondrá a partir de entonces de un período de 14 días para ejercer su derecho de resolución.
- 7.** Se informa al cliente de que su solicitud ha sido registrada con el número [indicar número] y que utilice dicha referencia para futuros contactos, reclamaciones o para una posible revocación.

**CONTENIDO MÍNIMO DE LA GRABACIÓN DE AUDIO EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN TELEFÓNICA PARA ALTAS (clientela de gas natural suministrada a una presión igual o inferior a 4 bares).**

En el procedimiento de alta la grabación de audio de la conformidad del cliente incluirá como mínimo la siguiente información:

**1.** Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada. Respuesta SÍ/NO.

**2.** Fecha (día, mes y año), hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar la conversación y opcionalmente el número de teléfono desde el que se conecta el cliente.

**3.** Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:

a) Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.

b) Si es el titular del punto de suministro, el usuario con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).

c) Dirección de suministro.

d) DNI/CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.

**4.** Se solicita la confirmación por parte del cliente para contratar con el comercializador [indicar nombre] el suministro de gas natural, según las condiciones de la oferta realizada, las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista, cuando proceda) del cliente. Respuesta SÍ/NO.

**5.** Se recuerda al cliente su obligación, establecida en la legislación vigente, de permitir la entrada de la empresa distribuidora en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado y se requiere que aporte un teléfono de contacto para proporcionar a la empresa distribuidora.

**6.** Se informa al cliente de que recibirá la confirmación documental de esta contratación en su domicilio, y que dispondrá a partir de entonces de un período de 14 días para ejercer su derecho de resolución.

**7.** Se informa al cliente de que su solicitud ha sido registrada con el número [indicar número] y que utilice dicha referencia para futuros contactos, reclamaciones o para una posible revocación.

**CONTENIDO MÍNIMO DE LA GRABACIÓN DE AUDIO EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN TELEFÓNICA PARA BAJAS (clientela de gas natural suministrada a una presión igual o inferior a 4 bares).**

En el procedimiento de baja la grabación de audio de la conformidad del cliente incluirá como mínimo la siguiente información:

**1.** Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada. Respuesta SÍ/NO.

**2.** Fecha (día, mes y año), hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar la conversación y opcionalmente el número de teléfono desde el que se conecta el cliente.

**3.** Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:

a) Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.

b) Si es el titular del punto de suministro, el usuario con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).

c) Dirección de suministro.

d) CUPS

e) DNI/CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.

**4.** Se solicita la confirmación por parte del cliente para causar baja, el suministro de gas natural, entendida como cese definitivo del suministro, según las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista, cuando proceda) del cliente. Respuesta SÍ/NO.

**5.** Se recuerda al cliente su obligación, establecida en la legislación vigente, de permitir la entrada de la empresa distribuidora en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado y se requiere que aporte un teléfono de contacto para proporcionar a la empresa distribuidora.

**6.** Se informa al cliente de que recibirá comunicación de la fecha en la que la baja del suministro se ha realizado y que, en su caso, el reestablecimiento del suministro de gas natural requerirá la realización de una nueva alta con el pago de los derechos correspondientes.

**7.** Se informa al cliente de que su solicitud ha sido registrada con el número [indicar número] y que utilice dicha referencia para futuros contactos o reclamaciones.