

# GUÍA DE LOS CONSUMIDORES

## MEDIDAS EXTRAORDINARIAS DURANTE EL ESTADO DE ALARMA

### SUMINISTROS DE HOGARES

**NO SE PODRÁ CORTAR EL SUMINISTRO DE AGUA, GAS O ELECTRICIDAD A NINGÚN CONSUMIDOR DOMÉSTICO EN SU VIVIENDA HABITUAL, POR MOTIVOS DISTINTOS A LA SEGURIDAD DEL SUMINISTRO, PERSONAS O INSTALACIONES**

#### BONOS SOCIALES DE ELECTRICIDAD

Que venzan durante estas fechas, se prorroga su vigencia hasta el 15 de septiembre de 2020.

#### CONGELACIÓN PRECIOS GAS Y BUTANO

Para las TUR (Tarifas Último Recurso) y suministro envasado y canalizado GLPs durante los próximos 6 meses.

#### SUSPENSIÓN DE PORTALIDADES

En las que sean necesaria la presencia de operadores, agentes o usuario, asegurando el suministro sin interrupción ni subida de precio.

### SERVICIOS DIVERSOS

**AUNQUE LOS DERECHOS DETALLADOS AQUÍ NOS ASISTEN, SE RECOMIENDA CONTACTAR CON LA EMPRESA DE SERVICIOS PARA AMPLIAR LA INFORMACIÓN**

#### RECIBOS DE ACTIVIDADES ABONADAS PERIÓDICAMENTE

Se podrá solicitar la devolución de la parte proporcional del mes.

No se emitirán nuevos recibos hasta la prestación del servicio con normalidad.

#### SERVICIOS FUNERARIOS

Los precios de los servicios no podrán ser superiores a los precios vigentes con anterioridad al 14 de marzo de 2020. Se podrá solicitar el reembolso en caso del pago de precios superiores hasta seis meses después de la finalización del Estado de Alarma.

Se prohíben los velatorios en instalaciones, públicas o privadas, y domicilios particulares.

Máximo tres familiares o allegados respetando la distancia de uno a dos metros entre ellos en el sepelio. Posponiendo la celebración de cultos religiosos o ceremonias civiles fúnebres hasta la finalización del Estado de Alarma.

#### DEVOLUCIÓN DE COMPRAS

El plazo para devolución se paralizó el pasado 14 de marzo y volverá a contar desde el momento en que finalice el Estado de Alarma.

Compras por internet, **ADEMÁS**, sigue asistiendo el derecho de desistimiento, pudiendo devolver el producto en los 14 días siguientes a su recepción.

#### RENOVACIÓN DNI

La validez del DNI de las personas mayores de edad que caduque durante el periodo comprendido entre el 14/03/2020 y el 13/03/2021 queda prorrogada un año más.

### MÁS INFORMACIÓN

- [Ministerio para la Transición Ecológica](#)
- [Guía de preguntas frecuentes Derechos de los Consumidores COVID-19 \(Comunidad de Madrid\)](#)
- [Real Decreto ley 11/2020, de 31 de marzo por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19](#)

