

Electrolineras: derechos y transparencia en la recarga de tu vehículo eléctrico

La transición hacia una movilidad más sostenible ha consolidado un nuevo modelo de repostaje en nuestras carreteras: las estaciones de suministro de energía eléctrica, popularmente conocidas como electrolineras. Ya se ubiquen de forma independiente o integradas dentro de las gasolineras tradicionales, estas instalaciones deben garantizar un entorno de total transparencia, seguridad e información para las personas consumidoras.

Conocer el marco legal que regula la recarga eléctrica te permitirá utilizar estos puntos con absoluta confianza y proteger tus derechos económicos.

¿Qué es una electrolinera y quién gestiona el servicio?

Una electrolinera es un área de suministro cuya función exclusiva es proveer de energía eléctrica a las baterías de los vehículos enchufables (tanto eléctricos puros como híbridos enchufables).

Las empresas encargadas de la venta de esta energía en los puntos de recarga actúan bajo la figura jurídica de **gestores de carga**. Aunque se trata de un sector en constante evolución técnica, estos operadores están sometidos a unas obligaciones muy estrictas para proteger al ciudadano en el mercado eléctrico:

- Deben informar con total claridad sobre el peaje de acceso a la red aplicado y procurar un uso racional y eficiente de la energía.
- Deben certificar de forma accesible el origen de la electricidad suministrada (promoviendo el uso de energías renovables) y detallar los impactos ambientales derivados de la misma.
- Tienen que garantizar el correcto funcionamiento y calibración de los equipos de medida y control en el punto de conexión para asegurar que la facturación de la energía consumida sea matemáticamente exacta.

Obligaciones informativas y carteles obligatorios

Cuando una estación de servicio tradicional incorpora postes de recarga eléctrica, la normativa de consumo exige que el establecimiento aplique los mismos estándares de transparencia que en el resto de los carburantes. Al entrar en el recinto, tienes derecho a visualizar de forma rápida todos los datos esenciales de la oferta comercial.

Las instalaciones deben exhibir carteles permanentes, legibles desde el interior de los vehículos y redactados al menos en castellano, con los siguientes contenidos:

- El nombre comercial, la marca o el anagrama corporativo de la empresa que suministra la electricidad.
- El **precio de venta al público fijado por kilovatio hora (kWh)** de forma clara.
- El listado completo de los medios de pago aceptados (tarjetas bancarias, efectivo, aplicaciones móviles o tarjetas de fidelización).
- Un resumen con los derechos y obligaciones que asisten al usuario de la instalación.
- El horario detallado del servicio y la indicación de la ubicación de la estación de suministro más cercana.

Si un punto de recarga sufre una avería técnica o un fallo en los sistemas de medición, el gestor tiene la obligación de colocar de manera inmediata sobre el poste un cartel visible con la leyenda *"Fuera de servicio"*.

Tipos de conectores de carga: compatibilidad técnica

El conector es el elemento físico de unión (cable y manguera) que enlaza el poste de carga con la toma de corriente de tu automóvil. Dado que existen diferentes estándares técnicos en el mercado automovilístico, la compatibilidad es una información previa indispensable.

Las electrolinerías tienen la obligación de indicar e informar de manera muy clara e inequívoca el **tipo de conector** que tiene disponible cada poste (como los modelos Tipo 2 o Mennekes, CCS Combo, CHAdeMO, entre otros) y la potencia máxima de carga que ofrece (carga rápida, semirrápida o ultrarrápida).

Antes de descolgar la manguera e iniciar el proceso, debes asegurarte de que el enchufe de la estación se adapta perfectamente a las especificaciones técnicas de la batería de tu coche.

Tarifas y facturación del suministro

La libertad de mercado implica que cada operador fija libremente el coste de la recarga. No obstante, debido a la naturaleza del sistema eléctrico, las tarifas de luz destinadas al repostaje de vehículos suelen estructurarse bajo la modalidad de discriminación horaria (estableciendo precios diferentes por el kWh según la franja horaria del día).

Al finalizar la recarga, el poste o el terminal de pago de la electrolinera debe entregarte obligatoriamente un **tique o justificante de pago**. Este documento, indispensable para cualquier reclamación posterior, debe desglosar con precisión los datos fiscales de la empresa, la fecha, la hora, la energía total consumida en kWh y el importe final cobrado.

Ejemplo práctico

Una conductora detiene su vehículo eléctrico en un punto de recarga rápido a las cuatro de la tarde. Tras conectar la manguera y completar la carga de la batería, comprueba en la pantalla que el precio cobrado por cada kilovatio hora (kWh) es notablemente superior al coste que figuraba en la aplicación móvil de la empresa y en el monolito informativo a la entrada del recinto. Al solicitar el comprobante, el terminal automático no emite ningún tique y no hay personal físico al que dirigirse.

La falta de coincidencia en los precios y la ausencia de tique vulneran la normativa. La empresa gestora de carga está obligada a mantener una información de precios verídica y coincidente en todos sus soportes, además de facilitar un justificante inmediato del suministro cobrado. La usuaria puede documentar el error mediante fotografías de las pantallas y tramitar una reclamación ante los organismos de consumo para exigir la devolución de la diferencia cobrada en exceso.

Conviene tener en cuenta

- Verifica siempre que el tipo de conector y la potencia del poste son compatibles con tu coche antes de iniciar la carga.
- Los precios del kilovatio hora (kWh) deben estar expuestos de forma clara y visible al público en la instalación.
- Exige siempre tu tique o justificante de pago al finalizar el suministro de electricidad.
- El gestor de carga debe garantizar el abastecimiento permanente y el mantenimiento técnico de los equipos de medida.
- Consulta el comparador oficial de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) para evaluar qué tarifa del mercado se adapta mejor a tus hábitos de movilidad.

Cómo reclamar si hay un problema

Si sufres cualquier conflicto relacionado con una facturación incorrecta en el precio del kilovatio hora (kWh), fallos en el sistema de cobro automático, falta de información en las tarifas o problemas con el funcionamiento del conector, puedes defender tus derechos de forma sencilla siguiendo estos pasos:

Solicitar la hoja de reclamaciones: Todas las empresas gestoras de carga deben poner a disposición de las personas consumidoras las hojas de reclamaciones. Si la electrolinera se ubica en una estación de servicio con personal, deben facilitártelas en mano de forma obligatoria. Si se trata de un punto de recarga desatendido o automático en la vía pública, el tótem de carga debe exhibir obligatoriamente un cartel donde se especifique la dirección postal o electrónica de la empresa para poder solicitar y tramitar el impreso de queja.

Plazo de resolución: Una vez que cumplimentas el documento y se lo haces llegar al gestor de carga, la empresa dispone de un plazo máximo y obligatorio de 15 días hábiles para responder formalmente a tu reclamación y proponerte una solución al conflicto.

Mediación ante la Administración: Si el establecimiento no contesta en el periodo legal o su propuesta no te resulta satisfactoria, puedes remitir tu ejemplar de la reclamación a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) más cercana a tu residencia o, si lo prefieres, presentarla de manera telemática.

Aportación de justificantes: Para agilizar el proceso de mediación, es fundamental que adjuntes a tu escrito todas las pruebas digitales o físicas de las que dispongas, tales como el tique de pago de la recarga, capturas de pantalla de la aplicación móvil con la tarifa anunciada, los mensajes de error del surtidor o el extracto bancario del cargo.

Además, puedes presentar una solicitud de arbitraje de consumo. El arbitraje es un sistema gratuito, voluntario y extrajudicial para resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas. Si la empresa está adherida al arbitraje, deberá someterse al procedimiento arbitral en los términos de su adhesión. Si no está adherida, se le invitará a aceptar el arbitraje para ese caso concreto. Si acepta, se iniciará el procedimiento. Si no acepta, la solicitud será archivada.

Preguntas frecuentes

¿Qué puedo hacer si el poste de carga retiene el cable de mi coche y no se puede desconectar?

Debes pulsar el botón de parada de emergencia del propio surtidor y ponerte en contacto de inmediato con el número de atención telefónica para incidencias que el gestor de carga tiene la obligación de exhibir de forma visible en el poste para desbloquear el sistema de seguridad.

¿Las electrolineras están obligadas a aceptar el pago directo con tarjeta bancaria sin necesidad de registrarse en una app?

Sí. De acuerdo con las normativas europeas y nacionales de infraestructura para combustibles alternativos, los puntos de recarga nuevos de alta potencia deben permitir el pago directo (mediante lector de tarjetas de crédito/débito o códigos QR accesibles) para facilitar el servicio sin registros previos obligatorios.

¿Tienen validez las reclamaciones si la estación de carga es totalmente automática y no tiene personal?

Sí, por completo. La ausencia de empleados físicos no exime a la empresa de sus responsabilidades de consumo. Los carteles informativos deben detallar la dirección postal o electrónica de la compañía para que puedas solicitar y tramitar la hoja de reclamaciones oficial.

Normativa de aplicación

- **Reglamento (UE) 2023/1804 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de septiembre de 2023 relativo a la implantación de una infraestructura para los combustibles alternativos y por el que se deroga la Directiva 2014/94/UE.** Establece los requisitos para las redes de recarga en la UE y obliga a que sean fáciles de usar, incluyendo pago sin contrato previo y con métodos universales como tarjeta, así como transparencia en precios e información al usuario.
 - **Real Decreto 184/2022, de 8 de marzo, por el que se regula la actividad de prestación de servicios de recarga energética de vehículos eléctricos.** Establece los requisitos para la prestación de servicios de recarga energética de vehículos eléctricos.
 - **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.** Regula los derechos de las personas
-

consumidoras y usuarias, incluyendo contratación a distancia y fuera de establecimiento, desistimiento, garantías y cláusulas abusivas.

- **Decreto 147/1998, de 27 de agosto, de protección de los derechos de los consumidores y usuarios en el suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público en la Comunidad de Madrid.** Regula las condiciones de información, facturación, seguridad y las comprobaciones de cantidad del combustible.
- **Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.** Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.

Temas relacionados

- Gasolineras: transparencia e información en el suministro de combustible
- El etiquetado europeo de los carburantes: una guía rápida
- Cómo tramitar una reclamación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).
- Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo

Cierre

El desarrollo tecnológico de la movilidad eléctrica debe ir acompañado de un respeto absoluto a las garantías básicas de consumo. Revisar las tarifas aplicables según el tramo horario, comprobar la idoneidad del conector y conservar el justificante del suministro te asegurará una experiencia de recarga justa, transparente y respaldada por la legalidad vigente.

Fecha de publicación: mayo de 2026.
