



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/4551

24/11/2016

9511

AUTOR/A: VENDRELL GARDEÑES, Josep (GCUP-ECP-EM)

RESPUESTA:

Las competencias de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en materia de supervisión del mercado y competencia abarcan tanto el mercado mayorista como el minorista e incluyen, entre otras, las reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y de gas natural (artículo 7.15 de la Ley 3/2013¹), la función de velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador (artículo 7.4 de la Ley 3/2013) y la aplicación de la Ley de defensa de la competencia. En el ejercicio de estas competencias, la Comisión ha tenido conocimiento de que algunas empresas comercializadoras tramitan cambios de suministrador sin consentimiento o con consentimiento obtenido a través de engaño.

Esta situación ha sido advertida por la CNMC en algunos de sus informes como en el reciente “Informe de supervisión de las ofertas del mercado minorista de gas y electricidad para consumidores domésticos y pymes. Junio 2016” publicado el pasado 3 de noviembre de 2016, y que señala lo siguiente:

A la vista de la diversidad de ofertas disponibles y de las denuncias de los consumidores que llegan a la Comisión, cabe destacar la dificultad que éstos tienen para elegir la opción que mejor se adapta a sus necesidades. Adicionalmente, en algunas ocasiones, los consumidores reciben información poco transparente o poco veraz llevando a cabo contrataciones que, en muchos casos, empeoran las condiciones contratadas previamente. Todo ello hace que las recomendaciones realizadas en el informe anterior para los consumidores y los comercializadores a este respecto sigan siendo igualmente válidas. No obstante, se quiere hacer incidencia en las siguientes cuestiones:

- A la vista de la proliferación de ofertas indexadas al precio horario del mercado para el suministro de electricidad, y dada la complejidad de reproducir la factura por parte del consumidor, se recomienda al comercializador, en caso de disponer de este tipo de productos, la puesta a disposición del consumidor de herramientas que le permitan reproducir este tipo de facturas, así como de referencias públicas donde pueda acceder a los términos utilizados en el cálculo de las mismas. Adicionalmente, se recomienda al consumidor que haya contratado este tipo de productos, que compare su factura con la que resultaría de aplicar el mecanismo regulado del PVPC, a través de la herramienta que

¹ Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.



dispone la CNMC en su web (facturaluz2.cnmc.es), con el fin de conocer los ahorros reales con respecto a esta opción.

- Los comercializadores ligados a los principales grupos energéticos suelen ofertar productos de suministro de gas y electricidad que incluyen la contratación obligatoria de otros servicios adicionales de pago, generalmente el mantenimiento de instalaciones y calefacción o seguros; esta estrategia no es utilizada en los comercializadores eléctricos independientes. El coste de estos servicios puede llegar a suponer hasta un 20% adicional sobre el coste del suministro de gas, o hasta un 7% adicional en el caso del suministro de electricidad (en torno a 60-100€/año para un consumidor doméstico). En muchas ocasiones, este coste suele ser superior a los ahorros obtenidos al elegir unas nuevas condiciones del suministro. Por ello, se recomienda al consumidor que compruebe antes de cambiar de suministrador, si la contratación del suministro exige la contratación de servicios adicionales y en su caso, que valore el coste que conllevan junto con los ahorros esperados en el suministro, teniendo en cuenta las posibles revisiones más allá de un periodo inicial gratuito.
- En el informe anterior de junio de 2014 se recomendaba al comercializador que evitara la captación de clientes a través del canal de venta domiciliaria, con el fin de evitar prácticas engañosas. La citada Comisión tiene constancia, a través de varias denuncias de consumidores de la existencia de diversas prácticas engañosas a través de la utilización de dicho canal, lo que ha ocasionado la apertura de los correspondientes expedientes sancionadores por parte de la CNMC, actualmente en tramitación, por prácticas abusivas de venta tendentes a la captación de clientes vulnerando el derecho de los consumidores a elegir suministrador.

Por otra parte, la CNMC dirigió a los consumidores de electricidad y gas domésticos y PYMEs en enero de 2015 una serie de recomendaciones para contratar una oferta adecuada a sus necesidades, así como recomendaciones para el comercializador de electricidad y gas en el proceso de contratación². Esta iniciativa tiene como objetivo prevenir conductas contrarias al interés general y aconsejar a los consumidores para que estén mejor informados.

²https://www.cnmc.es/portals/0/ficheros/energia/consumidores/1501808_diptico%20recomendaciones.pdf



**Recomendaciones al CONSUMIDOR doméstico o PYME
de electricidad y gas para contratar una oferta:**

- Antes de decidirse por una nueva oferta, **compare los precios y los servicios** que ofrezcan al menos un par de empresas diferentes. Si tiene dificultades para entender o comparar las ofertas de suministro de gas o de electricidad, utilice aplicaciones como el comparador de la CNMC comparadorofertasenergia.cnmc.es o pida asesoramiento en una Oficina de Información al Consumidor o a través de una organización de consumidores.
- **Infórmese si tiene derecho al bono social eléctrico**, que ofrece la tarifa eléctrica más económica.
- Antes de decidirse por una oferta, **lea atentamente las condiciones del contrato**. En particular, busque si el contrato incluye o no la contratación y cobro de otros servicios adicionales, ya que tal vez le pueda interesar más un contrato simple, que incluya únicamente el servicio de suministro de gas o electricidad. Examine también cuáles son las condiciones de revisión de los precios e infórmese sobre cuál es el procedimiento para efectuar una reclamación.
- Examine si el contrato tiene **compromisos de permanencia o incluye penalizaciones económicas** al consumidor por su cancelación.
- Si recibe una llamada telefónica o una visita inesperada a su domicilio para que cambie de suministrador, no debe sentirse presionado, ni precipitarse. Pida una copia del contrato con las condiciones ofrecidas, y compruebe que en el contrato escrito figuran todas las condiciones que le indica el vendedor.
- **No facilite al vendedor los datos bancarios**, ni las facturas anteriores, ni sus datos personales, si no está realmente seguro de la contratación.
- Si realiza la contratación por internet, **guarde o imprima una copia de la oferta y el contrato**.
- En el caso de contratos celebrados fuera de establecimiento comercial (ventas domiciliarias, por teléfono o por internet), **tiene 14 días para desistir** del contrato sin tener que dar ninguna justificación. El vendedor está obligado a informarle del procedimiento a seguir.
- **Compare periódicamente su oferta con otras disponibles en el mercado**, en particular, cuando su suministrador le revise los precios del contrato.
- Para más información, consulte las guías al consumidor de la CNMC <http://www.cnmc.es/es-es/energia/consumidores/electricidad.aspx> <http://www.cnmc.es/es-es/energia/consumidores/gasnatural.aspx> [Bono social de electricidad](#)

**Recomendaciones al COMERCIALIZADOR de
electricidad y gas en el proceso de contratación:**

- Debe facilitar al consumidor toda la información de sus ofertas de manera veraz, transparente, completa y sencilla, de manera que los consumidores puedan evaluar y comparar estas ofertas con las de otros competidores.
- Debe informar al consumidor de las condiciones y plazos de revisión de los precios, del coste de los servicios adicionales que se contratan con el suministro y de la existencia, en su caso, de cláusulas de permanencia y de las penalizaciones económicas por rescisión del contrato.
- Debe hacer que las ofertas sean fácilmente comparables, debiendo aportar al consumidor una estimación del impacto económico que supone la contratación de la nueva oferta con respecto a las condiciones actuales. Se deberá aportar de forma clara los términos y los periodos sobre los que se aplican los descuentos ofertados.
- Debe informar al consumidor de todos sus derechos, en particular sobre el derecho de desistimiento en los plazos previstos en la normativa.
- Debe informar en el contrato de suministro los procedimientos de que dispone el consumidor para efectuar una reclamación.
- Debe informar al consumidor de la mejor oferta disponible de su empresa que mejor se adapte a su perfil.
- Debe evitar la captación de clientes a través de canales de venta domiciliaria. También se debe evitar la contratación telefónica en el caso de consumidores vulnerables o que no comprendan con claridad las condiciones de las ofertas – por ejemplo evitar la captación de clientes que sean personas mayores por este canal.
- Debe limitar la utilización de penalizaciones por rescisión anticipada de contrato, en particular cuando se le haya aplicado al consumidor una revisión de precio del contrato. En su caso, la penalización aplicada deberá ser debidamente justificada al consumidor en función del coste causado al comercializador.
- Debe identificarse de manera clara ante el consumidor, evitando prácticas o mensajes que generen confusión. Se deben implantar sistemas de control de calidad sobre los agentes que realizan el proceso de venta.
- Deber rescindir los servicios adicionales contratados por el consumidor en caso de rescisión del contrato de suministro asociado, salvo que el consumidor indique lo contrario.

8 de enero de 2015

También constituyen una referencia las “Recomendaciones al comercializador de electricidad y de gas natural sobre el servicio de atención al cliente” aprobadas por esta Comisión en agosto 2015³ como resultado del análisis efectuado en el “Informe de Supervisión de los Servicios de Atención al Cliente de las Empresas Comercializadoras de Gas y de Electricidad”. Cabe destacar dentro de estas recomendaciones la número 4: “Se recomienda que todas las llamadas que el consumidor realice al servicio de atención al cliente sean grabadas y que exista un procedimiento sencillo por el que el cliente tenga acceso a dicha grabación”.

Cabe señalar que, en los próximos informes de supervisión de las ofertas del mercado minorista y de los servicios de atención al cliente, se prevé analizar el grado de cumplimiento por parte de los comercializadores de las recomendaciones efectuadas por la CNMC en informes previos.

La CNMC, como autoridad también de competencia, tiene a su disposición adicionalmente otros instrumentos para sancionar este tipo de conductas que pudieran obstaculizar el cambio de suministrador falseando la competencia. En el pasado, este tipo de prácticas se han sancionado tanto por la vía del artículo 2 de la Ley 15/2007 de Defensa de la Competencia (LDC) al acreditarse el abuso de posición de dominio de determinadas distribuidoras verticalmente integradas en grupos empresariales activos también en actividades de comercialización, como por la vía del artículo 3 de la LDC por conductas desleales que han falseado la competencia afectando al interés general.

3 <https://www.cnmc.es/CNMC/Prensa/TabId/254/ArtMID/6629/ArticleID/1407/La-CNMC-publica-un-informe-sobre-los-servicios-de-atenci243n-al-cliente-que-ofrecen-las-empresas-comercializadoras-de-electricidad-y-de-gas.aspx>



En definitiva, la CNMC dispone de una variedad de instrumentos para sancionar las conductas de obstaculización del cambio de suministrador que están siendo empleadas de manera activa y coordinada con el fin de asegurar el buen funcionamiento de los mercados minoristas de gas y electricidad en beneficio de los ciudadanos.

Por último, conviene señalar que la CNMC tramita todas las reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas que han sufrido cambios de comercializador sin consentimiento o mediante engaño que se traducen, en su caso, en la apertura de los correspondientes expedientes sancionadores por parte de esta Comisión.

Actualmente se encuentran en tramitación diversos expedientes sancionadores por el incumplimiento de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes por parte de diversos comercializadores de electricidad y gas.

Madrid, 5 de enero de 2017