



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LAS
OFERTAS DEL MERCADO MINORISTA
DE GAS Y ELECTRICIDAD
RECOGIDAS EN EL COMPARADOR DE
OFERTAS DE LA CNMC**

JUNIO 2014

8 de enero de 2015

**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LAS OFERTAS DEL MERCADO
MINORISTA DE GAS Y ELECTRICIDAD RECOGIDAS EN EL
COMPARADOR DE OFERTAS DE LA CNMC. JUNIO 2014**

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D. Josep Maria Guinart i Solà

D^a Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo.

En Madrid, a 8 de enero de 2014.

La Sala de Supervisión Regulatoria, acuerda aprobar el siguiente Informe de supervisión de las ofertas del mercado minorista de gas y electricidad recogidas en el comparador de ofertas de la CNMC. JUNIO 2014.

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LAS OFERTAS DEL MERCADO MINORISTA DE GAS Y ELECTRICIDAD RECOGIDAS EN EL COMPARADOR DE OFERTAS DE LA CNMC. JUNIO 2014

Índice

Resumen ejecutivo	4
1. Introducción	12
2. Objeto	12
3. Resumen de la regulación del gas y la electricidad y novedades en relación con el pvpc de electricidad.	13
4. El comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC	15
5. Metodología de análisis de las ofertas	17
6. Evolución del número de comercializadores y ofertas en el comparador	19
6.1 Evolución del número de comercializadores	19
6.2 Evolución del número de ofertas	21
6.3 Ámbito territorial de las ofertas	22
6.4 Ofertas por comercializador	23
7. Ofertas de suministro simples	28
7.1 Rangos de precios	28
7.1.1 Electricidad	28
7.1.2 Gas	31
7.2 Evolución de los precios de las ofertas de suministro de gas y electricidad	34
7.2.1 Evolución de los precios de las ofertas de electricidad	34
7.2.2 Evolución de los precios de las ofertas de gas	42
8. Estimación del ahorro entre la mejor ofertadel mercado libre y los precios regulados	44
8.1 Electricidad	44
8.2 Gas	46
9. Ofertas con servicios adicionales	48
10. Ofertas duales de gas y electricidad	51
11. Ofertas de electricidad verdes	53
12. Ofertas de electricidad altenartivas a precio fijo	53
13. Estrategias comerciales de los comercializadores	55
13.1 Electricidad	55
13.2 Gas	56
14. Clasificación de las ofertas	60
14.1 Electricidad	60
14.2 Gas	62
15. Recomendaciones en relación con la contratación de una nueva oferta de suministro	66

RESUMEN EJECUTIVO

La CNMC dispone, desde 2011, de una aplicación web que permite a los consumidores comparar las distintas ofertas de suministro de gas y electricidad disponibles en el mercado. Esta aplicación está disponible en el sitio web de la CNMC en el acceso directo comparadorofertasenergia.cnmc.es.

El comparador permite consultar las ofertas de gas natural disponibles para consumidores del grupo 3 (hasta 4 bares de presión) y ofertas de electricidad para consumidores en baja tensión, con y sin discriminación horaria.

El objetivo de la aplicación “Comparador de Ofertas” es facilitar a los consumidores la comparativa de precios y servicios de las ofertas de gas y electricidad disponibles en el mercado, de manera sencilla y personalizada para su volumen de consumo y su ubicación geográfica, permitiendo obtener toda la información sobre las alternativas más económicas y que mejor se adapten a las necesidades de los consumidores según su perfil específico de consumo.

Por sus características singulares, no es posible incluir en el comparador el nuevo Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor variable (PVPC) - ligado al precio del mercado mayorista de la electricidad-, al no conocerse el precio de manera previa. En este sentido, en 2014 la CNMC ha puesto en marcha un simulador de facturas de electricidad de suministros acogidos al PVPC y facturas de último recurso para consumidores vulnerables disponible en la dirección factualuz.cnmc.es/

El objeto de este informe es **analizar la evolución de la competencia y los niveles de precios en los mercados minoristas de gas y electricidad**, tomando como fuente la información disponible en la aplicación del comparador, en el periodo de junio de 2013 a junio de 2014. Se trata del tercer informe de supervisión de la competencia y los niveles de precios.

Los **datos más relevantes del análisis** son los siguientes:

- En relación con el **número de comercializadores** que publican sus ofertas a través del comparador de la CNMC, a finales del primer semestre de 2014, el comparador cuenta con 45 comercializadores con ofertas activas en el comparador. Todos los comercializadores inscritos realizan ofertas para el suministro de electricidad; además, 7 de ellos realizan ofertas para el suministro de gas y ofertas duales (contratación conjunta de gas y electricidad).

En comparación con junio de 2013, se observa un incremento del número de comercializadores eléctricos que realizan ofertas a los consumidores domésticos (16 nuevos comercializadores, que realizan un total de 62

ofertas), así como un estancamiento en los comercializadores gasistas con ofertas de suministro para los pequeños consumidores.

Entre los nuevos comercializadores eléctricos hay empresas de nueva creación y empresas ligadas a pequeños distribuidores eléctricos. Además, se han dado de alta en el comparador las comercializadoras eléctricas de referencia, que tienen la obligación de hacer una oferta alternativa a precio fijo para los consumidores con derecho al PVPC y publicarla en el comparador de la CNMC.

En el caso del gas, aunque se está produciendo la incorporación de nuevos comercializadores al mercado gasista español (más de 80 comercializadores registrados), la mayoría de ellos son empresas internacionales de trading que operan sólo en el mercado mayorista de gas o empresas que orientan sus ventas únicamente al mercado industrial, sin ambición de captar al pequeño consumidor residencial.

- En relación con el **número de ofertas activas en el comparador**, se obtienen las siguientes conclusiones:
 - Se incrementa el número de ofertas activas de electricidad (desde aproximadamente 240 ofertas en junio de 2013 a 275 en junio de 2014), principalmente por la incorporación de más comercializadores en el comparador.
 - Se mantiene constante el número de ofertas de gas, en el entorno de las 100 ofertas.
 - Se reduce el número de ofertas duales en el periodo de estudio, desde 128 ofertas duales en junio de 2013 a 63 ofertas en junio de 2014, por una mejor agrupación de los productos (en 2013 un solo comercializador tenía 95 ofertas duales, con características muy similares, y en 2014 están agrupadas en 22 productos).
 - En líneas generales, los comercializadores ligados a los cinco grupos energéticos tradicionales son los que ofrecen una mayor variedad de productos para cada segmento de mercado.
- Para facilitar la **comparativa de los precios de las ofertas**, en el informe se han definido cinco consumidores tipo de electricidad y otros cinco consumidores tipo de gas, y se analiza la evolución de los precios del suministro disponibles para cada perfil de consumidor.

En el caso de los precios de las ofertas de electricidad, los hechos más significativos son los siguientes:

- Para los consumidores eléctricos con derecho a PVPC, el spread entre la oferta mínima y la oferta máxima supone una diferencia en facturación de unos 180 €/año. Con la desaparición de la referencia del PVPC fijo en abril de 2014, se observa una mayor dispersión en las

ofertas, ya que hasta entonces una gran parte de las ofertas estaba referenciada a la evolución del PVPC/TUR.

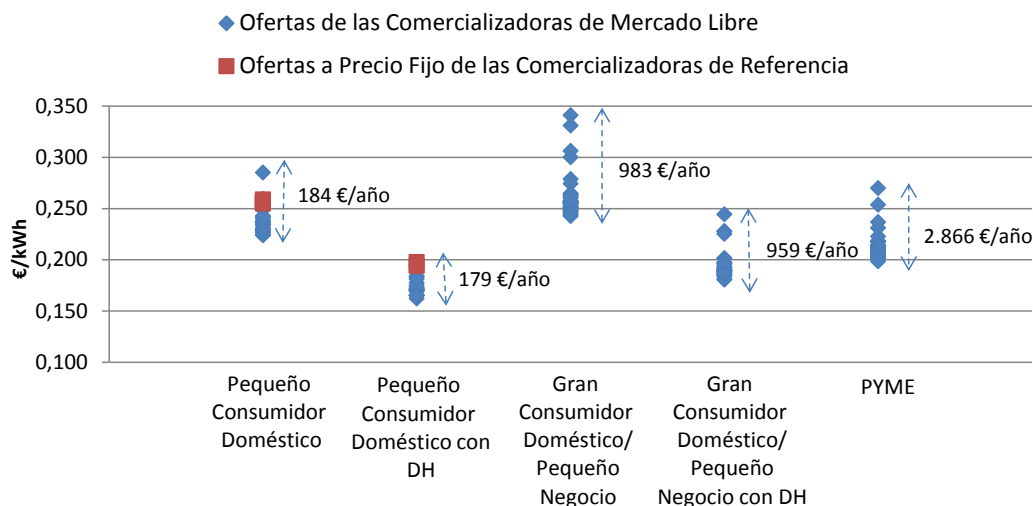
- En los consumidores eléctricos sin derecho a PVPC el diferencial entre ofertas puede variar entre 900 y 2.800 €/año.
- En el segmento de consumidores sin derecho a PVPC en baja tensión, los precios de las empresas energéticas tradicionales resultan menos competitivos que los del resto de comercializadores. La evolución de las ofertas de las comercializadoras no tradicionales sigue una tendencia coherente con la evolución del precio del mercado eléctrico, mientras que el incremento experimentado por las ofertas de las comercializadoras tradicionales no sería congruente con las estimaciones realizadas en este informe. Como consecuencia de esta diferencia de precios, las empresas no tradicionales incrementan su cuota de mercado en este segmento de consumidores, pasando de suministrar el 8% del mercado libre, en 2012, al 25% en 2013.
- En el segmento de consumidores con derecho a PVPC, las diferencias entre ambos colectivos de empresas son menos significativas, debido fundamentalmente a la existencia de la tarifa regulada que ha actuado hasta abril de 2014 como “techo” del resto de las ofertas, siendo en este segmento los márgenes brutos significativamente más reducidos que en el caso anterior. La evolución de las ofertas de las comercializadoras ha seguido, con carácter general, la evolución del precio regulado hasta esa fecha. Desde entonces, al no existir una referencia regulada ex ante para este colectivo, la evolución de las ofertas ha sido dispar, pasando los comercializadores a establecer nuevas cláusulas de revisión para las mismas. Estas cláusulas suelen hacer referencia a parámetros poco replicables por el consumidor, como “en función de la evolución del mercado”, por lo que el consumidor debería comparar periódicamente su oferta con el resto de productos disponibles, a fin de conocer la mejor opción.
- Las ofertas alternativas al PVPC, a precio fijo durante un año, de las comercializadoras de referencia se sitúan entre las más caras del comparador (un 8% superior a la media del resto de las ofertas de mercado libre, y un 13% superior a la media de las ofertas con revisión anual de las comercializadoras en mercado libre ligadas a las empresas energéticas tradicionales). Aún así, cerca de 700 consumidores habrían contratado estas ofertas a octubre de 2014. En este sentido, si bien este porcentaje resulta poco significativo en comparación con los 15 millones de consumidores que actualmente están suministrados por el comercializador de referencia (0,005%), sí resulta relevante que estos consumidores hayan elegido esta opción existiendo otras ofertas más baratas en el mercado con las mismas condiciones de revisión de precios. Este hecho podría estar poniendo

de manifiesto la dificultad que encuentra el consumidor eléctrico en comparar los productos existentes en el mercado.

Por otra, parte, la existencia de estas ofertas alternativas está favoreciendo la existencia de productos en el mercado que se publicitan destacando importante descuentos sobre dichas ofertas. Por todo ello, teniendo en cuenta que existen otras ofertas disponibles en el mercado fijas de las mismas características más competitivas, cabría plantearse la necesidad de seguir manteniendo la obligación a las comercializadoras de referencia de mantener estas ofertas alternativas.

- También existen en el mercado algunas ofertas vinculadas al nuevo PVPC. Algunas de ellas igualan el PVPC y otras resultan más caras al añadir un margen no incluido en el PVPC.
- Del total de ofertas de electricidad incluidas en el comparador, en junio de 2014 un 15% de las ofertas son ofertas verdes, frente al 28% de junio de 2013, sin que se pueda apreciar una estrategia singular de precios en cuanto a la oferta de productos “verdes”.

Rangos de precios e importes anuales de las ofertas de electricidad de ámbito nacional sin servicios adicionales por tipo de consumidor. Junio 2014

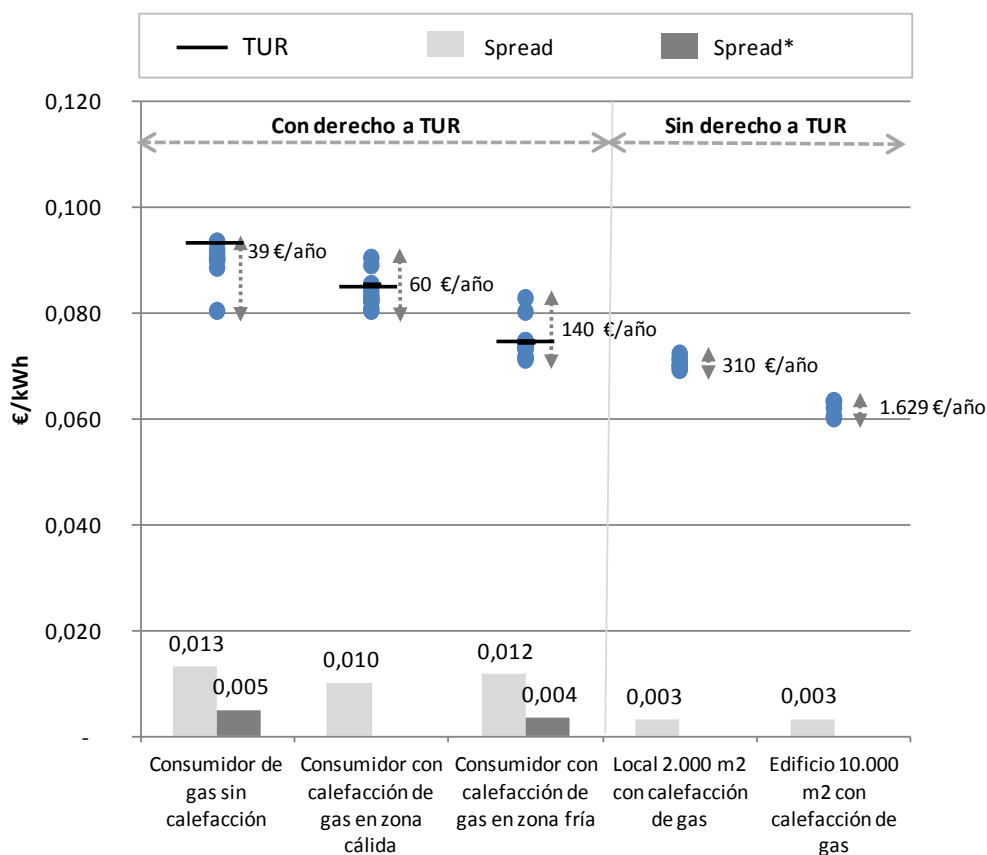


En el caso de los precios de las ofertas de gas, los hechos más significativos son los siguientes:

- En las ofertas para consumidores con derecho a TUR, el spread entre la oferta máxima y la oferta mínima supone una diferencia en facturación entre 39 y 60 €/año, en función del consumidor considerado.

- Una gran parte de las ofertas de suministro simples ofrecen un pequeño descuento sobre la tarifa TUR. No obstante, también existen ofertas de suministro a precios superiores a la tarifa regulada.
- En los consumidores de gas sin derecho a TUR el diferencial entre ofertas puede variar entre 300 y 1.600 €/año.
- En el periodo entre junio de 2013 y junio de 2014, los precios de las ofertas de suministro de gas apenas experimentan variaciones, salvo una pequeña subida en enero de 2014 coincidiendo con la variación de peajes. El coste de aprovisionamiento de gas en España se ha mantenido bastante estable en el periodo temporal considerado en este informe.
- Una estrategia común de los comercializadores es la contratación preferente de ofertas de suministro que incluyen la venta de servicios adicionales de pago, generalmente el mantenimiento de instalaciones y calefacción, cuyo margen de beneficio puede ser superior al margen del contrato de suministro.

Rangos de precios e importes anuales de las ofertas de gas de ámbito nacional sin servicios adicionales por tipo de consumidor. Junio 2014



[*] spread calculado sin considerar las ofertas significativamente desviadas de la media.

En general, en ambos sectores, las ofertas denominadas “on line”, de contratación y facturación electrónica, se sitúan habitualmente entre las más baratas del mercado. Una de las novedades detectadas en las ofertas de suministro de gas y electricidad son las denominadas “ofertas con tarifa plana”, que por una cuota fija da derecho al consumo de una determinada cantidad anual de energía. La comparación de esta oferta presenta cierta dificultad para el consumidor, puesto que aunque puede ser competitiva en aquellos consumidores cuyo consumo anual coincide con el volumen de consumo anual contratado, la oferta se vuelve menos competitiva cuanto más se desvíe el consumo anual del consumidor de la cantidad contratada, ya que se paga el importe fijo aunque no se consuma la energía contratada.

No debe confundirse esta tipo de ofertas con la modalidad de pago de “cuota fija” prevista en la normativa, que está siendo publicitada por algunas comercializadoras en la actualidad. Esta modalidad de pago, posible tanto en el suministro a través del comercializador de referencia como a través de cualquier comercializador, permite al comercializador facturar una cuota fija mensual al consumidor, siendo regularizada anualmente su facturación en base a lecturas reales.

Los comercializadores ligados a los principales grupos energéticos también ofrecen 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; esta estrategia es menos frecuente en los pequeños comercializadores eléctricos. 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.

Otra de las novedades en el periodo considerado es el **proceso de compra colectiva de energía** realizado entre septiembre y octubre de 2013 por parte de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU). La oferta ganadora, que fue contratada por 22.000 consumidores domésticos, ofrecía un descuento del 3% sobre el término de energía de la TUR, además de un incentivo de 10 euros al consumidor para fomentar la permanencia durante el primer año, lo que suponía un ahorro medio de 49 €/año, según las estimaciones de la OCU. En octubre de 2014, la OCU ha vuelto a lanzar un nuevo proceso de compra colectiva, esta vez, para gas, electricidad y dual.

Los procesos de compra colectiva fomentan la participación de los consumidores en el mercado, facilitando la elección de suministrador, y a través de estos procesos pueden obtener un suministro en condiciones competitivas y en ocasiones, mejores las que podría obtener individualmente. Adicionalmente, estas soluciones facilitan la captación de clientes por parte de nuevos entrantes en el mercado minorista. Así, la empresa ganadora de la primera subasta habría pasado de tener 1.000 clientes antes de la compra

colectiva organizada por la OCU (segundo trimestre de 2013) a 36.000 en el tercer trimestre de 2014.

Para concluir, en el último apartado del informe se incluyen una relación de **malas prácticas** detectadas en la contratación comercial que deben evitarse por parte de los comercializadores:

- a) La venta de servicios fuera del establecimiento comercial, sin que el consumidor comprenda en muchos casos todos los términos y condiciones de la oferta, contratando un servicio que no se adecuaba a sus necesidades, o incluso en algunos casos, contratando un suministro más caro que el que ya tiene contratado.
- b) El establecimiento de penalizaciones económicas por rescisión anticipada del contrato excesivamente onerosas, sin que su importe se corresponda con los daños efectivamente causados o sin que se reduzca de manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado, en particular en el sector del gas, o tras producirse una revisión del precio del contrato.
- c) La falta de diferenciación de marca de muchos comercializadores con la empresa distribuidora y con la comercializadora de referencia del mismo grupo empresarial.
- d) La dificultad o falta de conocimiento sobre la forma de rescindir los servicios adicionales contratados conjuntamente con el suministro de gas o electricidad.
- e) La falta de claridad de las condiciones de revisión de precios de los contratos de suministro.

Adicionalmente, se incluyen una serie de consejos o recomendaciones a los consumidores domésticos o pequeñas empresas para realizar la contratación del suministro de gas y electricidad que se exponen a continuación:

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

1. 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.
2. Infórmese si tiene derecho al bono social eléctrico, que ofrece la tarifa eléctrica más económica.
3. 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.
4. Examine si el contrato tiene compromisos de permanencia o incluye penalizaciones económicas al consumidor por su cancelación.
5. 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.
6. No facilite al vendedor los datos bancarios, ni las facturas anteriores, ni sus datos personales, si no está realmente seguro de la contratación.
7. Si realiza la contratación por internet, guarde o imprima una copia de la oferta y el contrato.
8. 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.
9. Compare periódicamente su oferta con otras disponibles en el mercado, en particular, cuando su suministrador le revise los precios del contrato.
10. 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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Debe informar al consumidor de todos sus derechos, en particular sobre el derecho de desistimiento en los plazos previstos en la normativa.
5. Debe informar en el contrato de suministro los procedimientos de que dispone el consumidor para efectuar una reclamación.
6. Debe informar al consumidor de la mejor oferta disponible de su empresa que mejor se adapte a su perfil.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LAS OFERTAS DEL MERCADO MINORISTA DE GAS Y ELECTRICIDAD RECOGIDAS EN EL COMPARADOR DE OFERTAS DE LA CNMC. JUNIO 2014

1. INTRODUCCIÓN

El 27 de abril de 2011, la Comisión Nacional de la Energía – actualmente integrada en la CNMC - puso en funcionamiento una herramienta web que permite a los consumidores comparar las distintas ofertas de las empresas comercializadoras de gas y electricidad. Esta aplicación está disponible en el sitio web de la CNMC (www.cnmc.es), o en el acceso directo comparadorofertasenergia.cnmc.es.

El objetivo de la aplicación “Comparador de Ofertas” es facilitar a los consumidores la comparativa de precios y servicios de las ofertas de gas y electricidad disponibles en el mercado, de manera sencilla y personalizada para su volumen de consumo y su ubicación geográfica, permitiendo obtener toda la información sobre las alternativas más económicas y que mejor se adapten a las necesidades de los consumidores según su perfil específico de consumo. De esta manera, el comparador de ofertas dota de transparencia al mercado y fomenta la competencia. Adicionalmente, la evaluación de las ofertas de electricidad y gas natural permite analizar la evolución de la competencia y los niveles de precios en los mercados minoristas de gas y electricidad.

La Ley 3/2013, de 6 de julio, de creación de la CNMC, reconoció la importancia de la gestión del comparador de precios de gas y electricidad como herramienta de ayuda al consumidor, al incluirla expresamente entre las funciones de dicho organismo en relación con el mercado energético.

2. OBJETO

Este informe tiene por objeto la supervisión de los niveles de precios y el desarrollo de la competencia en los mercados minoristas de electricidad y gas natural, a través del análisis de las ofertas de gas y de electricidad comunicadas a la CNMC por las empresas comercializadoras para su publicación en la aplicación “Comparador de Ofertas”¹.

Este informe se desarrolla en el ejercicio de la funciones undécima y vigésima quinta recogidas en el artículo 7.1 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia:

¹ La Disposición Adicional Novena de la Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial, encomendaba a la extinta Comisión Nacional de la Energía tener disponible en su página web un sistema de comparación de ofertas de suministro de electricidad y gas que la comercializadoras ofrecen para colectivos o grupos de consumidores.

«11. Supervisar la adecuación de los precios y condiciones de suministro a los consumidores finales a lo dispuesto en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, y en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, y sus normativas de desarrollo y publicar recomendaciones, al menos anualmente, para la adecuación de los precios de los suministros a las obligaciones de servicio público y a la protección de los consumidores.».

«25. En materia de protección al consumidor, gestionar el sistema de comparación de los precios del suministro de electricidad y gas natural sobre la base de las ofertas que realicen las empresas comercializadoras, así como la elaboración de informes que contengan la comparación y evolución de los precios del suministro de electricidad y gas en los mercados minoristas.».

3. RESUMEN DE LA REGULACIÓN DEL GAS Y LA ELECTRICIDAD Y NOVEDADES EN RELACIÓN CON EL PVPC DE ELECTRICIDAD.

Los mercados minoristas de electricidad y de gas natural han experimentado desde el año 1999 en España una transición progresiva de los precios regulados hacia un contexto de liberalización, en el que todos los consumidores tienen la posibilidad de elegir libremente a su suministrador. Adicionalmente, los consumidores de menor tamaño tienen la opción de ser suministrados a través de un mecanismo regulado. En particular:

- En el caso del **sector eléctrico**, los consumidores de electricidad conectados en baja tensión y con una potencia contratada inferior o igual a 10 kW tienen la posibilidad de ser suministrados con un mecanismo regulado, «**Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC)**», por los comercializadores designados expresamente para ello, denominados «*Comercializadores de Referencia*» (COR).

La norma también establece que las comercializadoras de referencia deben ofrecer a sus clientes un **precio fijo** durante un periodo de un año desde el momento de su contratación, sin perjuicio de las posibles variaciones que pudieran derivarse de la aplicación de la normativa. Desde abril de 2014, dichas ofertas se han incorporado en el comparador de ofertas de electricidad y de gas de la CNMC, junto con el resto de ofertas, identificándose como “Oferta a precio fijo del comercializador de referencia”.

Además, los consumidores eléctricos vulnerables² pueden solicitar el **Bono social**, resultándoles la aplicación, en este caso, una tarifa de último recurso calculada con un descuento del 25% en todos los términos del PVPC.

² Tienen derecho al bono social eléctrico las personas físicas en su vivienda habitual que teniendo derecho a la TUR, cumplan alguno de los siguientes requisitos: a) clientes domésticos con una potencia contratada inferior a 3 KW, b) pensionistas con prestaciones mínimas; c) familias numerosas y d) hogares en los que todos sus integrantes se encuentren en situación de desempleo.

Asimismo, los consumidores sin derecho al PVPC que transitoriamente carezcan de contrato, serán suministrados por un comercializador de referencia debiendo abonar una tarifa de último recurso calculada a partir del componente de energía del PVPC así como los peajes que le resulten de aplicación, todo ello incrementado en un 20%.

- En el **sector del gas natural**, los consumidores de gas con consumo anual igual o inferior a 50.000 kWh tienen la posibilidad de ser suministrados a un precio regulado o «**Tarifa de Último Recurso (TUR)**» por los comercializadores designados expresamente para ello, denominados «*Comercializadores de último recurso*» (*CUR*).

En este contexto, en marzo de 2014, el 44% de los consumidores de electricidad y el 72% de los consumidores de gas que tenían derecho a un precio regulado, estaban siendo suministrados en condiciones libremente pactadas. Por su parte, los consumidores sin derecho a PVPC se encontraban a esa fecha, casi en su práctica totalidad, también suministrados en condiciones libremente pactadas.

Por sus características singulares, no es posible incluir en el comparador el nuevo Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor variable (ligado al precio del mercado mayorista spot de la electricidad), al no conocerse el precio de manera previa. No obstante, en 2014 la CNMC ha puesto en marcha un simulador de facturas de electricidad de suministros acogidos al PVPC y facturas de último recurso para consumidores vulnerables disponible en la dirección facturaluz.cnmc.es/. Para utilizar el simulador, el consumidor debe introducir en la nueva herramienta los datos que aparecen en su factura: fechas inicial y final de lectura, potencia y el peaje de acceso contratados, consumo registrado en el periodo y, en su caso, si es beneficiario del bono social, dando la herramienta como resultado el importe total de la factura. En la actualidad, esta herramienta recibe unas 20.000 visitas al mes.

Simulador de la factura de la luz

Simulador de facturas de electricidad de suministros acogidos al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) y facturas de último recurso para consumidores vulnerables



<http://facturaluz.cnmc.es/>

4. EL COMPARADOR DE OFERTAS DE GAS Y ELECTRICIDAD DE LA CNMC

El análisis de una oferta de suministro de gas o de electricidad puede resultar un ejercicio sumamente complejo para la gran mayoría de los consumidores. Para que los consumidores puedan realmente escoger el suministro que más les convenga, es necesario que puedan buscar y comparar, de manera rápida y sencilla, los precios y servicios asociados a las ofertas de suministro de gas y electricidad, para así seleccionar y contratar la oferta más interesante para cubrir sus necesidades.

Para facilitar esta elección, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia desarrolló y puso en servicio en abril de 2011 un comparador de ofertas de suministro de gas y electricidad, disponible en la dirección comparadorofertasenergia.cnmc.es.

Funcionamiento del comparador

El comparador tiene dos módulos diferenciados, un módulo de administración, que permite la introducción de las ofertas por parte de las empresas comercializadoras; y el módulo principal, de acceso público, que permite a los consumidores ejecutar las consultas.

Las compañías comercializadoras de gas y de electricidad están obligadas a comunicar sus ofertas a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con una estructura estándar adaptada a los requisitos del comparador, de manera que posteriormente las ofertas se puedan presentar al consumidor de una manera clara y ordenada.

Figura 1. Pantalla de acceso a la aplicación del comparador de ofertas de la CNMC.



Realización de consultas por un consumidor

El consumidor debe acceder a la dirección comparadorofertasenergia.cnmc.es, donde tiene que introducir la siguiente información:

- **Tipo de suministro:** gas / electricidad / ofertas conjuntas (dual).
- **Código postal**, correspondiente al domicilio o negocio del consumidor.
- **Datos de consumo anual (en kWh)** y, en el caso de la electricidad, la **potencia contratada**. El comparador también proporciona una ayuda sobre el consumo estimado para varios consumidores tipo.

Una vez introducidos estos datos, el comparador presenta todas las ofertas de suministro disponibles en el mercado para las características del suministro seleccionado, ordenadas según el importe estimado anual, en orden ascendente.

Para cada oferta del listado se puede acceder en «consultar detalle» a una **Ficha de Importes**, con el detalle del cálculo de los importes anuales estimados. Desde esta ficha de importes se puede acceder a otra **Ficha de Características**, en la que se muestra información detallada de la oferta: duración de la oferta, condiciones de revisión de precios, condiciones de permanencia y características de los servicios adicionales.

Estadísticas de Acceso

Desde su inauguración a finales de abril de 2011, el comparador recibe un número de visitas mensuales creciente. Entre 2012 y 2013 el número de visitas al comparador se ha incrementado en un 70%, al pasar de 215.000 visitas en 2012 a 365.000 visitas en el año 2013, alcanzando una media de 1.000 visitantes diarios. En lo que va de año 2014 el número de visitas al comparador se incrementa un 20% adicional.

Habitualmente el día de la semana con mayor número de visitas es el lunes, mientras que el número de visitas disminuye a la mitad los días festivos y en los fines de semana.

Gráfico 1. Evolución del número de visitantes al Comparador de Ofertas de la CNMC. Datos mensuales.



Fuente: CNMC

Los días del año con mayores visitas al comparador coinciden con aquellos en los que el comparador se cita en los medios de comunicación, como resultado de alguna noticia de interés para el consumidor³.

En el año 2012, la Escuela de Reguladores de Florencia eligió a la Comisión Nacional de la Energía como uno de los tres finalistas al "Energy Transparency Award"⁴ por el desarrollo y puesta en funcionamiento de su comparador de ofertas. Este premio distingue a una compañía o institución por su particular contribución a la transparencia de los mercados energéticos en Europa.

Mejoras de la herramienta

Durante el último año, se ha llevado a cabo una revisión de la herramienta, realizando una serie de mejoras en el comparador de ofertas de la CNMC. Además de mejorar el funcionamiento de algunas utilidades que la herramienta ya contemplaba y de adaptar su imagen a la del nuevo organismo regulador, se han realizado una serie de modificaciones necesarias para su adaptación a los recientes cambios en la normativa sectorial eléctrica. En particular, se ha eliminado del comparador la tarifa de electricidad denominada, hasta 2013, de último recurso, y la tarifa aplicable a los consumidores con derecho a bono social⁵.

Asimismo, se ha incluido la posibilidad de introducir ofertas de tipo tarifa plana que ya está ofreciendo algún comercializador.

Desde la puesta en marcha del comparador de ofertas, la CNMC realiza un seguimiento continuo de la calidad y la coherencia de la información que contienen las ofertas introducidas por los comercializadores en el comparador⁶, con el fin de que el consumidor disponga de una información veraz de cada una de las ofertas comerciales y pueda elegir su comercializador, disponiendo de una completa información.

5. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE LAS OFERTAS

³ El 25 de abril, fecha en que la CNMC publicó las Ofertas Alternativas de los comercializadores eléctricos de referencia a precio fijo para los consumidores con derecho a PVPC, se recibieron 4.800 visitas cuando la media diaria estaba en el entorno de 1.200. Asimismo, en febrero, se publicó el Informe sobre el Real Decreto de la metodología de cálculo de precios de la electricidad para el pequeño consumidor.

⁴ <http://fsr.eu.eu/Documents/ETA/ETA2012/121113DecisionCommittee.pdf>

⁵ Desde abril de 2013, el precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC- que viene a sustituir la anterior tarifa de último recurso) se calcula a partir del precio del mercado spot, por lo que no puede hacerse un cálculo a futuro de la facturación que resulta de aplicar este precio. Asimismo, el bono social se calcula como un descuento sobre el PVPC, por lo que igualmente no puede calcularse ex ante su facturación.

⁶ La CNMC realiza un control previo de las ofertas antes de activarlas y de que aparezcan en la web pública del comparador, solicitando aclaraciones a las empresas en caso necesario.

Este análisis consiste en la comparación de la facturación anual durante el primer año de contrato. El comparador recoge las ofertas de gas natural disponibles para consumidores con peajes de acceso del grupo 3 (suministrados en redes de distribución hasta 4 bares de presión) y ofertas de electricidad para consumidores en baja tensión, con y sin discriminación horaria. Esto supone un ámbito de cobertura del 99,9% de los consumidores de gas natural y del 99,6% de los consumidores de electricidad.

A efectos de facilitar el análisis comparativo, para la realización de este Informe se han definido cinco consumidores tipo de electricidad y otros cinco consumidores tipo de gas.

Los consumidores tipo de electricidad se definen en función del peaje de acceso, la potencia contratada y el consumo anual estimado de electricidad. También se distingue si el consumidor tiene contratado un único periodo de facturación (todas las horas del día son iguales a efectos de facturación) o dos o tres periodos, es decir consumidores con discriminación horaria (DH). En gas, los consumidores tipo se definen en función del peaje de acceso y el consumo anual estimado de gas.

En las siguientes tablas se resumen los diferentes consumidores tipo utilizados en este informe.

Tabla 1. Consumidores tipo de electricidad utilizados en el Informe

Etiqueta	Tarifa de Acceso	Potencia Eléctrica (kW)	Consumo Eléctrico Anual (kWh)
Pequeño Consumidor Doméstico	2.0A	4,4	3.000
Pequeño Consumidor Doméstico con DH	2.0DHA	5,5	5.000
Gran Consumidor Doméstico o Pequeño Negocio	2.1A	12	10.000
Gran Consumidor Doméstico o Pequeño Negocio con DH	2.1DHA	12,5	15.000
PYME	3.0A	32	40.000

Nota: Para el consumidor doméstico con DH, se considera un consumo del 33% en el periodo 1 y del 67% en el periodo 2. Para las PYMES se considera un consumo del 20% en el periodo 1, el 56% en el periodo 2 y el 24% en el periodo 3.

Tabla 2. Consumidores tipo de gas utilizados en el Informe

Etiqueta	Peaje de Acceso	Consumo Gas Anual (kWh)
Consumidor de gas sin calefacción	3.1	3.000
Consumidor con calefacción de gas en zona cálida	3.2	6.000
Consumidor con calefacción de gas en zona fría	3.2	12.000
Local 2.000 m ² con calefacción de gas	3.3	100.000
Edificio 10.000 m ² con calefacción de gas	3.4	500.000

Adicionalmente, se considera un consumidor tipo dual (suministro conjunto de gas y electricidad) representativo del segmento doméstico, que será la combinación del pequeño consumidor doméstico eléctrico y un consumidor con calefacción de gas en zona cálida.

El análisis de las ofertas de suministro de electricidad y gas recogidas en el comparador web de la CNMC consiste en la estimación de la facturación anual durante el primer año de contrato, correspondiente a cada consumidor tipo, teniendo en cuenta las ofertas introducidas en cada momento en el comparador y activadas por la CNMC⁷. Estos importes, expresados en euros, incluyen el impuesto de la electricidad, el impuesto de hidrocarburos y el IVA, pero no incluyen el importe del alquiler de los equipos de medida⁸. Debe tenerse en cuenta que para las ofertas con revisión inferior al año, incluidas las tarifas reguladas, la estimación del importe anual recogido en el comparador se realiza considerando que los precios introducidos en un momento dado serán mantenidos durante todo un año, ya que generalmente las revisiones de precios están ligadas a la evolución futura de otros índices. Tampoco recogerían las variaciones, al alza o a la baja, derivadas de la aplicación de la normativa (variaciones de los componentes regulados). Por tanto, dicho importe podría ser superior o inferior a la facturación real correspondiente a dichas ofertas.

6. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE COMERCIALIZADORES Y OFERTAS EN EL COMPARADOR

El comparador de ofertas incluye tanto ofertas simples, que incluyen solo el suministro de la energía (gas o electricidad), como ofertas que incluyen además, la contratación obligatoria de servicios adicionales de valor añadido. Por otra parte, las ofertas de electricidad de los comercializadores que cumplen con el sistema de garantía de origen y etiquetado de la CNMC, se consideran «ofertas verdes». Adicionalmente, los comercializadores pueden, a través de la herramienta, dirigir sus ofertas a un ámbito territorial concreto (nacional, peninsular, insular, regional, local, etc.) y a diferentes segmentos de consumidores (pymes, hogares, etc.). También se contempla la introducción de ofertas duales, que incluyen el suministro combinado de gas y electricidad.

6.1 Evolución del número de comercializadores

A finales del primer semestre de 2014, el comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC cuenta con 45 comercializadores con ofertas activas en el comparador. Todos los comercializadores inscritos realizan ofertas para el suministro de electricidad; además, 7 de ellos realizan ofertas para el suministro de gas y ofertas duales (contratación conjunta de gas y electricidad). Los comercializadores que ofertan ambos suministros son los que han estado ligados tradicionalmente a los cinco grandes grupos eléctricos españoles: Endesa Energía, S.A.U., E.On Energía S.L., Gas Natural Servicios, SDG, Iberdrola Generación, S.A.U., y los comercializadores del Grupo EDP

⁷ En el comparador se muestra la facturación correspondiente al primer y el segundo año.

⁸ Para los peajes de acceso eléctricos 3.0A, los importes mostrados también excluyen penalizaciones por facturación de energía reactiva y por exceso de potencia.

(Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U.⁹ e Hidrocantábrico Energía, S.A.U.), a los que se suma Galp Energía.

En el último año, desde junio de 2013 hasta junio de 2014, se observa que el número de comercializadores activos con ofertas para suministros de gas y suministros duales se ha mantenido constante¹⁰. Por el contrario, se aprecia un significativo incremento en el número de comercializadores eléctricos activos en el comparador de ofertas, pasando de 31 comercializadores ofertando suministros eléctricos en junio de 2013 a 45 comercializadores en junio de 2014. En el último año, se han dado de alta 16 nuevos comercializadores eléctricos en el comparador. Algunos de estos comercializadores aún sin estar expresamente obligados¹¹ se adhieren voluntariamente al comparador¹² como un instrumento para aumentar su visibilidad en el mercado.

Cabe destacar el hecho de que, con la entrada en vigor del nuevo mecanismo para el cálculo del PVPC, se han dado de alta en el comparador las comercializadoras de referencia, que tienen la obligación de hacer una oferta alternativa a precio fijo para los consumidores con derecho al PVPC y publicarla en el comparador de la CNMC.

Las comercializadoras de referencia actualmente designadas son las que venían siendo comercializadoras de último recurso: Endesa Energía XXI, S.L.U., Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U., Gas natural S.U.R. SDG, S.A., E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L. y EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A. Adicionalmente, la norma prevé que cada uno de los grupos empresariales a los que pertenecen las empresas Cide HC-Energía S.L., Empresa de alumbrado eléctrico de Ceuta, S.A. y Gaselec, designen una de las sociedades que lo integran como comercializador de referencia. De esta forma, la Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta comercialización de referencia, S.A.U. habría sido designada para llevar a cabo esta actividad desde el 21 de Octubre de 2014¹³, Teramelcor, S.L. desde 15 de noviembre de 2014¹⁴, y CHC Comercializador de Referencia, SLU, desde el 7 de diciembre de 2014¹⁵.

⁹ Opera exclusivamente en el País Vasco.

¹⁰ La reducción en algunos meses se debe a la ausencia de ofertas publicadas en las fechas de volcado de datos del comparador en la base de datos.

¹¹ Sólo los comercializadores que publican sus ofertas para suministros eléctricos en baja tensión o suministros de gas de hasta 4 bares de presión están obligados a publicar sus ofertas en el comparador de ofertas de la CNMC.

¹² 7 comercializadoras eléctricas a junio de 2013.

¹³ Real Decreto 886/2014, de 10 de octubre, por el que se designa comercializador de referencia de electricidad a Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta comercialización de referencia, S.A.U.

¹⁴ Real Decreto 930/2014, de 31 de octubre, por el que se designa comercializador de referencia de electricidad a Teramelcor, S.L.

¹⁵ Real Decreto 983/2014, de 21 de noviembre, por el que se designa comercializador de referencia de electricidad a CHC Comercializador de Referencia, SLU.

En el último año no se ha dado de baja ninguna comercializadora en el comparador, si bien alguna durante algún mes no ha tenido ninguna oferta activa.

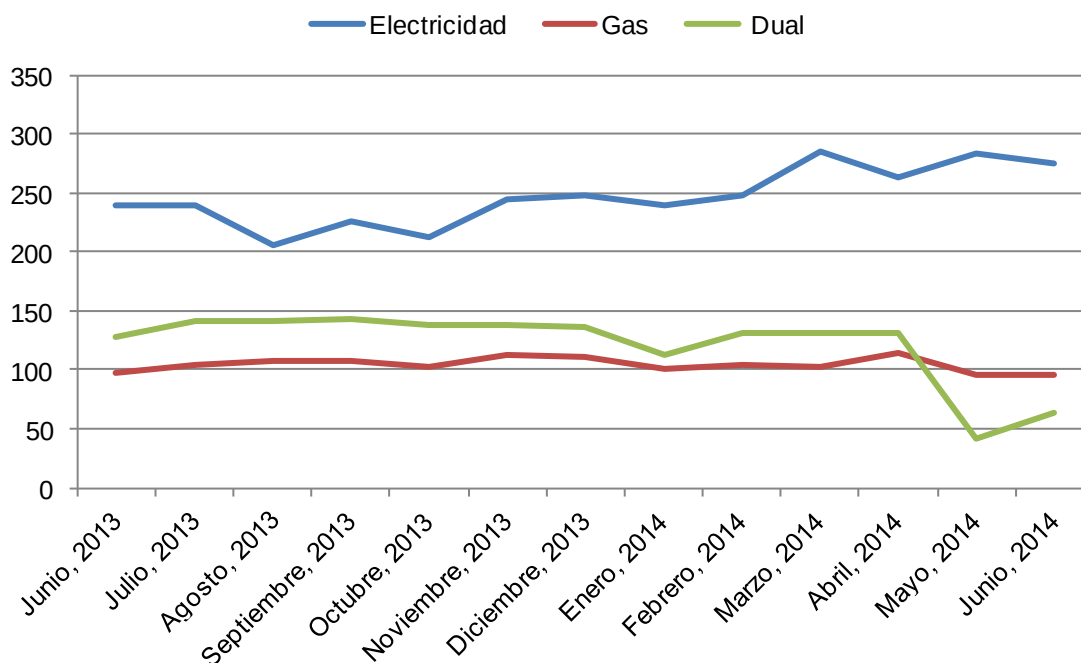
6.2 Evolución del número de ofertas

Si se analiza la evolución del número de ofertas activas en el comparador desde junio de 2013 hasta junio de 2014, se observa que el número total de ofertas activas oscila entre 420 – 520 ofertas aproximadamente. Si se analiza el número de ofertas activas en cada mercado, en el mercado eléctrico el número de ofertas activas oscila entre 200-280, en el mercado de gas entre 95-115 y en el mercado dual entre 40-130.

En este periodo se aprecia un incremento en el número de ofertas activas de electricidad (desde aproximadamente 240 ofertas en junio de 2013 a 275 en junio de 2014) debido principalmente, al incremento de comercializadores eléctricos en el comparador (16 nuevos comercializadores realizando un total de 62 ofertas). También se aprecia un número de ofertas de gas constante (en el entorno de las 100 ofertas), y una reducción del número de ofertas duales en el periodo de estudio (desde 128 ofertas duales en junio de 2013 a 63 ofertas en junio de 2014). Esta reducción en el número de ofertas duales, que se da principalmente al final del período de análisis, viene motivada por la desactivación en el comparador de varias combinaciones de ofertas muy similares pero con distintos servicios adicionales. En particular, la caída en el número de ofertas duales en mayo y junio de 2014 se debe a que Gas Natural Servicios ha reducido el número de combinaciones de ofertas de suministro de gas y electricidad con distintos servicios adicionales, lo que provocaba que el comparador mostrase un número muy elevado de ofertas duales de dicho comercializador con características muy similares.

Por ello, la disminución en el número de ofertas duales no implica una menor oferta de este tipo de servicios, sino una mejor agrupación de las ofertas en su presentación en el comparador.

Gráfico 2. Evolución del número de ofertas activas en el comparador en cada mercado (eléctrico, gas y dual), para el conjunto del territorio español. Junio, 2013 – Junio, 2014



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

6.3 Ámbito territorial de las ofertas

Si se analiza el ámbito territorial de las ofertas, no se observan variaciones significativas respecto a los datos publicados en el último informe (a junio de 2013). Se observa que la mayoría de las ofertas, tanto en gas como en electricidad, se dirigen a la totalidad del territorio español. No obstante, en el mercado eléctrico, existen un número significativo de ofertas de ámbito local y regional derivado de la actividad de comercialización de las pequeñas distribuidoras eléctricas que, tras la liberalización del mercado en julio de 2009, crearon sus propios comercializadores para suministrar energía eléctrica en el mercado libre. En este sentido cabe destacar que casi se ha duplicado el número de ofertas eléctricas de ámbito local, pasando de 15 ofertas en junio de 2013 a 28 ofertas en junio de 2014.

Lo más destacable sería el incremento de ofertas eléctricas nacionales (desde 160 en junio de 2013, a 197 un año después) motivado principalmente, por la inclusión en el comparador durante el último año de nuevos comercializadores de ámbito nacional no ligadas a las pequeñas distribuidoras.

En el suministro de gas y dual la mayoría de las ofertas son de ámbito nacional, ya que a diferencia del mercado eléctrico, solo hay 4 grandes grupos de distribución de gas, y no hay comercializadores orientados a mercados locales. Las ofertas multirregionales de gas tienden a diferenciar dos zonas de mercado, distinguiendo entre las provincias en las que el grupo al que pertenece el comercializador es también el principal distribuidor de gas y las

provincias en las que el grupo al que pertenece el comercializador no tiene redes de distribución de gas.

Tabla 3. Número de ofertas activas en el comparador en cada mercado: eléctrico, gas y dual clasificadas por su ámbito territorial. Junio de 2014.

	Electricidad	Gas	Dual	Total
Nacional	197	73	57	327
Multirregional	10	6	2	18
Regional	40	16	4	60
Local	28			28
Total	275	95	63	433

Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC

6.4 Ofertas por comercializador

Si se analiza el número de ofertas activas a finales de junio de 2014 por comercializador y mercado, se observa que en líneas generales, los comercializadores ligados a los cinco grupos energéticos tradicionales son los que ofrecen una mayor variedad de productos en cada mercado, destacando Endesa Energía y Gas Natural Servicios, SDG por el elevado número de ofertas duales que ofrecen en comparación con el resto de comercializadores.

Tabla 4. Número de ofertas activas en el comparador en cada mercado: eléctrico, gas y dual por comercializador y para el conjunto del territorio español. Junio de 2014

	Electricidad	Gas	Dual	Total
Endesa Energía, S.A.U.	30	30	19	79
Gas Natural Servicios, SDG	19	19	22	60
Iberdrola Generación, S.A.U.	18	12	6	36
Hidrocantábrico Energía, S.A.U	15	15	4	34
E-On Energía S.L.	14	4	2	20
GALP Energía España S.A.U	3	8	8	19
Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U	8	7	2	17
NEXUS ENERGIA, S.A.	13			13
VERTSEL ENERGÍA, S.L.U.	10			10
CIDE HC Energía S.A.U.	9			9
Electracomercial Centelles, S.L	9			9
Eléctrica de Guadassuar Coop. V.	7			7
Eléctrica Serosense S.L	7			7
Goener S.Coop	6			6
Fenie Energía S.A	6			6
Electra Caldense Energía, SA	6			6
Eléctrica Municipal de Santa Coloma de Queralt	6			6
Aduriz Energía S.L.U	6			6
WATIUM, S.L.	5			5
Stagioni Energía Renovables S.L.	5			5
Electrica de Guixes, S.L.	5			5
Estabanell y Pahisa Mercator, S.A.	5			5
Suministros Especiales Alginetenses Coop V	5			5
Zencer, S. Coop. And.	5			5
CLIDOM ENERGY, S.L.	5			5
Electra Aduriz, S.A	5			5
Comercializadora Eléctrica de Cadiz S.A.U	4			4
Aracán Energía, S.L.	4			4
Alcanzia Energía S.L.	4			4
Gas Natural S.U.R. SDG, S.A.	3			3
Enérgya VM Gestión de Energía S.L.U.	3			3
Endesa Energía XXI, S.L.U.	3			3
UniEléctrica Energía, S.L.	3			3
Aura Energía, S.L.	3			3
Factor Energía, S.A	3			3
Dreue Electric, S.L.	2			2
Eléctrica de Moscoso S.L.	2			2
Enara Gestión y Mediación, S.L.	2			2
EDP Comercializadora de último recurso S.A.	1			1
E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.	1			1
Ninobe Servicios Energéticos S.L.	1			1
Electrica de Meliana, Soc. Coop. Valenciana	1			1
Syder Comercializadora Verde S.L	1			1
Iberdrola Comercialización Último Recurso S.A.U.	1			1
Audax Energía S.L	1			1
Total	275	95	63	433

Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

Si se analiza la comercialización eléctrica al igual que se observaba en años anteriores, se encuentra un mayor número de ofertas orientadas a los consumidores de menor tamaño, todo ello dentro del colectivo considerado en el comparador. En términos medios no se observa una gran variabilidad en el número de ofertas orientadas a los diferentes segmentos de consumo: así, en junio de 2014, el 40% de las ofertas incluidas en el comparador, estarían orientadas al pequeño consumidor con derecho a PVPC, el 34% de las ofertas estarían orientadas al gran consumidor o pequeño negocio (sin derecho a PVPC) y el 27% de las ofertas estarían orientadas a las PYMES.

Si se analiza por separado a los comercializadores ligados a los cinco grupos energéticos tradicionales, al igual que el año anterior, se observa que éstos realizan un mayor esfuerzo comercial en el segmento de los consumidores con derecho a PVPC mientras que el resto de los comercializadores, en términos medios, centran sus esfuerzos comerciales en el segmento de los consumidores sin derecho a PVPC.

Asimismo, se aprecia un menor número de ofertas con discriminación horaria (DH) que en junio de 2013, especialmente en el caso de los cinco grupos energéticos tradicionales, lo que resultaría más coherente con la estructura actual de consumo donde únicamente un 7% de los consumidores en baja tensión cuentan en la actualidad con discriminación horaria.

Tabla 5. Porcentaje de ofertas dirigidas para cada consumidor tipo sobre el total de ofertas de cada comercializador eléctrico y para el conjunto del territorio español agrupando a los comercializadores en dos grandes grupos.

Junio de 2014

	Pequeño Consumidor Doméstico	Pequeño Consumidor Doméstico con DH	Gran Consumidor Doméstico/Pequeño negocio	Gran Consumidor Doméstico/Pequeño negocio	PYME
Comercializadoras ligadas a los 5 grupos energéticos tradicionales (incluidas las Comercializadoras de Referencia)	35%	15%	19%	12%	19%
Comercializadoras no ligadas a los 5 grupos energéticos tradicionales	18%	14%	20%	17%	32%
Total	25%	14%	19%	15%	27%

Junio de 2013

	Pequeño Consumidor Doméstico	Pequeño Consumidor Doméstico con DH	Gran Consumidor Doméstico/Pequeño negocio	Gran Consumidor Doméstico/Pequeño negocio	PYME
Comercializadoras ligadas a los 5 grupos energéticos tradicionales (incluidas las Comercializadoras de Referencia)	24%	20%	18%	19%	18%
Comercializadoras no ligadas a los 5 grupos energéticos tradicionales	17%	14%	21%	19%	29%
Total	20%	17%	20%	19%	24%

Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC

Por último, si se analiza el número de ofertas que cada comercializador dirige a uno y otro segmento de mercado se observa que algunos comercializadores centran su actividad comercial en el segmento de consumidores sin derecho a PVPC, como son, Aura Energía, S.L., Enara Gestión y Mediación, S.L.,

Enérgya VM Gestión de Energía S.L.U., Lumisa Energías, Ninobe Servicios Energéticos S.L. o UniEléctrica Energía, S.L.

Tabla 6. Número de ofertas dirigidas para cada consumidor tipo eléctrico por comercializador para el conjunto del territorio español. Junio de 2013 y junio de 2014

Comercializadora	PEQUEÑO CONSUMIDOR DOMÉSTICO		GRAN CONSUMIDOR DOMÉSTICO O PEQUEÑO NEGOCIO		PYME	
	Junio, 2013	Junio, 2014	Junio, 2013	Junio, 2014	Junio, 2013	Junio, 2014
Aduriz Energía S.L.U	2	2	2	2	2	2
Alcanzia Energía S.L.	1	2	1	1	1	1
Aracán Energía, S.L.	0	1	0	0	0	3
Audax Energía S.L	2	0	2	0	1	0
Audax Energía S.L	0	1	0	0	0	0
Aura Energía, S.L.	0	0	0	1	0	2
CIDE HC Energía S.A.U.	2	3	2	4	1	2
CLIDOM ENERGY, S.L.	2	2	1	2	1	1
Comercializadora Eléctrica de Cadiz S.A.U	1	1	2	2	1	1
Dreue Electric, S.L.	0	0	0	1	0	1
E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L	0	1	0	0	0	0
EDP Comercializadora de último recurso S.A.	0	1	0	0	0	0
Electra Aduriz, S.A	2	2	2	2	1	1
Electra Caldense Energía, SA	2	2	2	2	2	2
Electra comercial Centelles, S.L	2	2	2	2	5	5
Eléctrica Municipal de Santa Coloma de Queralt	0	4	0	2	0	1
Electrica de Guixes, S.L.	0	2	0	2	0	1
Electrica de Meliana, Soc. Coop. Valenciana	1	1	0	0	0	0
Eléctrica de Moscoso S.L.	2	2	0	0	0	0
Eléctrica Municipal de Santa Coloma de Queralt	0	2	0	2	0	2
Electrica Serosense S.L	2	2	0	0	5	5
Enara Gestión y Mediación, S.L.	0	0	0	1	0	1
Endesa Energía XXI, S.L.U.	0	3	0	0	0	0
Endesa Energía, S.A.U.	13	14	9	10	6	6
Enercoluz Energía, S.L.	2	0	2	0	2	0
Enérgya VM Gestión de Energía S.L.U.	0	0	2	2	1	1
E-On Energía S.L.	4	8	4	4	2	2
Estabanell y Pahisa Mercator, S.A.	0	2	0	2	0	1
Factor Energía, S.A	0	0	2	2	1	1
Fenie Energía S.A	0	3	2	2	1	1
GALP Energía España S.A.U	0	0	0	2	0	1
Gas Natural S.U.R. SDG, S.A.	0	3	0	0	0	0
Gas Natural Servicios, SDG	11	9	8	8	2	2
Gesternova, S.A.	2	0	4	0	2	0
Goiener S.Coop	0	3	0	2	0	1
Hidrocantábrico Energía, S.A.U	12	6	12	6	3	3
Iberdrola Comercialización de Último Recurso	0	1	0	0	0	0
Iberdrola Generación, S.A.U.	6	12	4	4	2	2
Lumisa Energías S.L.	0	0	2	0	1	0
Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U	6	3	8	3	2	2
NEXUS ENERGIA, S.A.	2	2	6	5	6	6
Ninobe Servicios Energéticos S.L.	0	0	0	0	0	1
Iberdrola Comercialización Último Recurso S.A	2	0	2	0	0	0
Stagioni Energía Renovables S.L.	0	2	0	2	0	1
Suministros Especiales Alginetenses Coop V	2	2	2	2	1	1
Syder Comercializadora Verde S.L	2	0	2	0	1	1
UniEléctrica Energía, S.L.	0	0	2	2	1	1
VERTSEL ENERGÍA, S.L.U.	0	4	0	4	0	2
WATIUM, S.L.	4	2	2	2	1	1
Zencer, S. Coop. And.	2	2	2	2	1	1
Total	91	114	93	92	56	69

Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC

En el caso del gas, las ofertas generalmente se pueden clasificar en función del nivel de consumo anual de gas de los consumidores a los que van dirigidas. En la mayoría de los casos, las ofertas son válidas para un rango de consumo anual igual al rango de los escalones de peajes del grupo 3 (3.1, 3.2, 3.3 y 3.4). Por eso, las ofertas se pueden dividir en cuatro grupos correspondientes a cada peaje: las que se ofrecen a consumidores con un consumo de gas inferior a 5.000 kWh/año que normalmente son consumidores sin calefacción de gas; las que se ofrecen a consumidores con un consumo anual de gas de hasta 50.000 kWh, que suelen ser consumidores con calefacción de gas; las que se dirigen a consumidores con un consumo anual de gas superior a 50.000 kWh/año y las que se dirigen a consumidores con un consumo anual de gas superior a 100.000 kWh/año.

No obstante, en bastantes casos, una misma oferta es válida para todos los consumidores con derecho a TUR. Por ello, a efectos de evaluar el segmento de mercado al que se dirigen las ofertas de cada comercializador, se ha considerado más adecuado presentar el número de ofertas únicamente en dos grupos: ofertas dirigidas a consumidores con derecho a TUR (hasta 50.000 kWh/año de consumo de gas) y ofertas dirigidas a consumidores sin derecho a TUR (consumo de gas superior a 50.000 kWh/año).

Como se observa en la siguiente tabla, hay siete comercializadores que presentan ofertas para los consumidores de gas con derecho a TUR, pero uno de ellos, Galp Energía España, S.A.U., no realiza ofertas a consumidores de gas sin derecho a la TUR. Por tanto, la posibilidad de elección es algo menor en el segmento de consumidores sin derecho a TUR.

Si se comparan estos valores con los presentados un año antes, se observa que no hay prácticamente variaciones en el total de ofertas.

Tabla 7. Porcentaje de ofertas en función del tipo de consumidor al que van dirigidas sobre el total de ofertas de cada comercializador de gas y para el conjunto del territorio español. Junio de 2014

Comercializador	Ofertas de gas para consumidores con derecho a TUR	Ofertas de gas para consumidores sin derecho a TUR
Endesa Energía, S.A.U.	80%	20%
E-On Energía S.L.	50%	50%
GALP Energía España S.A.U	100%	0%
Gas Natural Servicios, SDG	89%	11%
Hidrocarbónico Energía, S.A.U	60%	40%
Iberdrola Generación, S.A.U.	83%	17%
Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U	43%	57%
Total general	77%	23%

Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

7. OFERTAS DE SUMINISTRO SIMPLES

7.1 Rangos de precios

7.1.1 Electricidad

En el segmento del pequeño consumidor con derecho a PVPC, el hecho más destacable es la entrada en vigor, el pasado 1 de abril de 2014, de la nueva metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor (Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación). Con esta nueva metodología, el coste de producción considerado para el cálculo del precio del término variable de electricidad, deja de tener un valor trimestral (basado en el resultado de las subastas CESUR, que a tal efecto se celebraban), pasando a basarse en el precio horario del mercado diario durante el periodo al que corresponda la facturación.

De esta manera, desaparecen en el mercado libre las ofertas vinculadas al PVPC, que en segmento del pequeño consumidor con derecho a PVPC suponían casi la mitad de las ofertas publicadas en el comparador (casi dos terceras partes si se tienen en cuenta las ofertas duales).

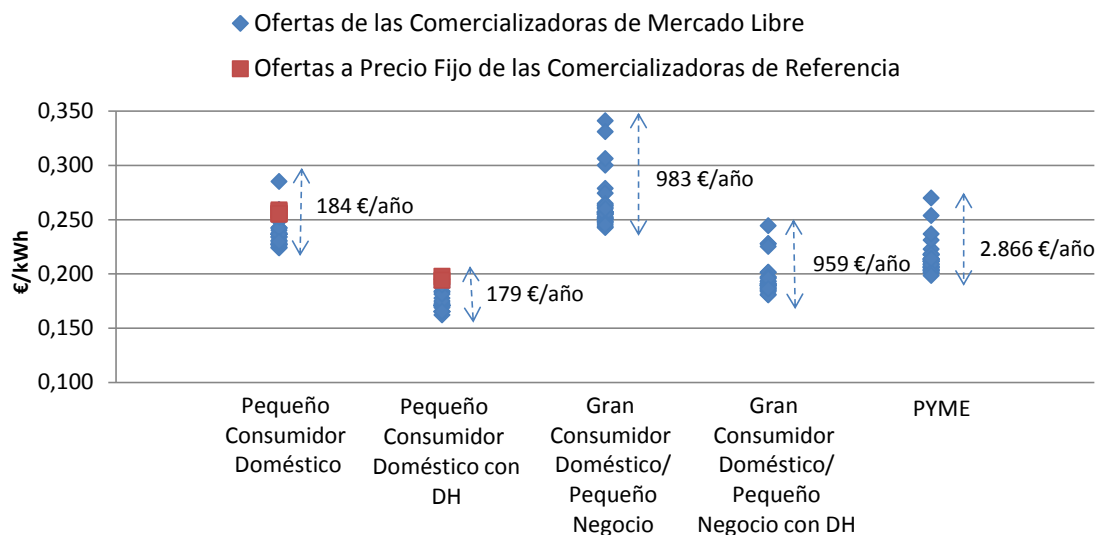
Otro de los hechos destacables, es la nueva obligación de las comercializadoras de referencia, establecida en el Real Decreto 216/2014, de ofrecer una oferta alternativa para los consumidores con derecho al PVPC en la que se establezca un precio fijo del suministro para el periodo de un año.

Y otra de las novedades, en el ámbito del comparador de ofertas, es la publicación, por parte de Gas Natural Fenosa de ofertas con tarifa plana. En concreto, ha publicado cinco ofertas, para cada una de las cuales se establece una cuota fija mensual durante 12 mensualidades, una franja de consumo máximo anual (kWh/año) y un recargo en caso de exceso de consumo por encima de la franja contratada.

No debe confundirse esta tipo de ofertas con la modalidad de pago de “cuota fija” prevista en la normativa, que está siendo publicitada por algunas comercializadoras en la actualidad. Esta modalidad de pago, posible tanto en el suministro a través del comercializador de referencia como a través de cualquier comercializador, permite al comercializador facturar una cuota fija mensual al consumidor, siendo regularizada anualmente su facturación en base a lecturas reales.

En el siguiente gráfico se muestran los precios medios unitarios de las ofertas de electricidad de ámbito nacional, sin servicios adicionales, por tipo de consumidor, publicadas en el comparador de la CNMC, indicándose la diferencia entre las oferta más cara y más barata para cada consumidor tipo.

Gráfico 3. Rangos de precios e importes anuales de las ofertas de electricidad de ámbito nacional sin servicios adicionales por tipo de consumidor. Junio 2014



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

En el segmento de pequeño consumidor doméstico, los precios de las ofertas oscilan entre 0,224 €/kWh y 0,312 €/kWh, para consumidores sin DH, y entre 0,164 €/kWh y 0,208 €/kWh, para consumidores con DH¹⁶. Las ofertas más caras para el consumidor tipo elegido corresponden a tarifas planas (Tarifa Plana Luz Media, de Gas Natural Fenosa), a las ofertas a precio fijo de las comercializadoras de referencia, y a las ofertas que aseguran una revisión de precios con un horizonte temporal igual o superior al año (Plan Hogar, de Iberdrola; Tarifa Tranquilidad, de Endesa). No obstante, se ha de señalar que algunas de las ofertas más caras que se muestran en el gráfico ofrecerían precios más atractivos con otros perfiles de consumidor diferentes al elegido. Así por ejemplo, la Tarifa Plana Luz Media de Gas Natural Fenosa¹⁷ que, sería la más cara para el consumidor tipo establecido en este informe, se situaría entre las más baratas si el cliente tuviese un consumo anual de 7.000 kWh y una potencia contratada elevada (al no incluir término de facturación fijo).

En cuanto a las ofertas más baratas en el segmento de pequeño consumidor doméstico, éstas son, en general, las denominadas “on-line”, que se contratan y se facturan vía web. En concreto, la oferta más barata en junio de 2014 para el pequeño consumidor doméstico es la Tarifa 2.0A Web de Alcanzia Energía, S.L.

¹⁶ El precio del PVPC para el segundo trimestre de 2014 ha resultado 0,216 €/kWh y 0,151 €/kWh, sin y con DH, respectivamente. Cabe señalar que los precios en el mercado diario han sido especialmente bajos durante ese periodo, y se espera que sean superiores en lo que resta del año.

¹⁷ Esta tarifa establece un precio fijo de 56 €/mes (impuestos no incluidos), para consumos de hasta 4.000 kWh.

En el segmento de consumidores sin derecho a PVPC, al igual que en periodos anteriores, el rango de precios es más amplio. En este segmento, hasta abril de 2014, algunas ofertas hacían referencia a la tarifa disuasoria; referencia que deja de existir con la desaparición de un valor fijo para el PVPC.

En la siguiente tabla se muestran los precios promedios y la facturación anual correspondiente a las ofertas disponibles en junio de 2014 por tipo de consumidor y la desviación típica. Se aporta únicamente como referencia el precio y facturación de un consumidor que hubiera estado acogido al PVPC entre julio y septiembre de 2014 (se recuerda que muchas de las ofertas incluidas en el comparador ofrecen precios fijos durante un año o más, mientras que el precio recogido del PVPC únicamente muestra la facturación del tercer trimestre).

Tabla 8. Precio (€/kWh) e importe anual (€/año) promedio y desviación típica de las ofertas sin servicios adicionales y en ámbito nacional por tipo de consumidor eléctrico. Junio de 2014.

	Pequeño Consumidor Doméstico		Pequeño Consumidor Doméstico con DH		Gran Consumidor Doméstico/ Pequeño Negocio		Gran Consumidor Doméstico/ Pequeño Negocio con DH		PYME	
	€/año	€/kWh año	€/año	€/kWh año	€/año	€/kWh año	€/año	€/kWh año	€/año	€/kWh año
PVPC/TUR*	703	0,234	934	0,170	2.684	0,268	3.619	0,241	11.458	0,286
Precio promedio	720	0,240	878	0,176	2.636	0,264	2.937	0,196	8.538	0,213
Desviación Típica	41	0,014	52	0,010	240	0,024	234	0,016	569	0,014

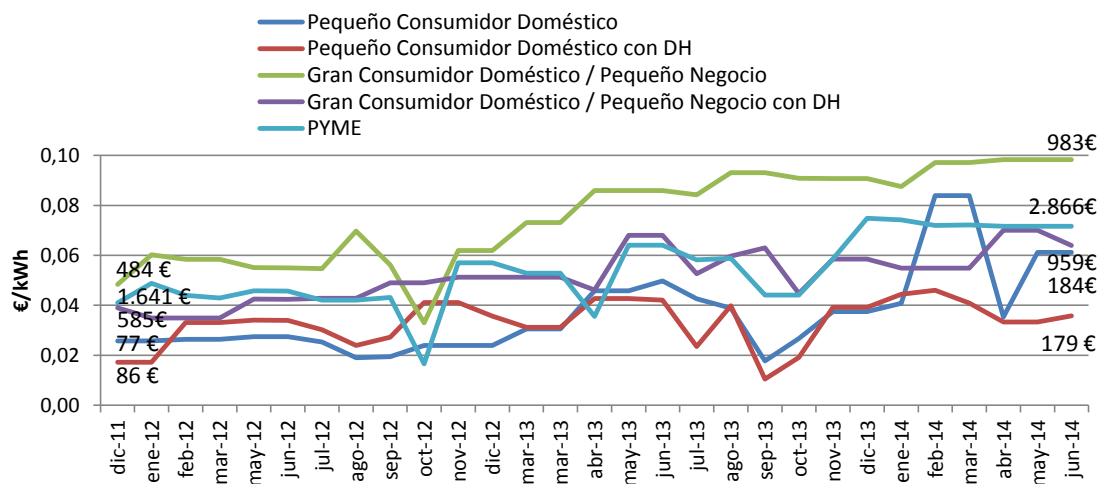
PVPC/TUR*: PVPC para el pequeño consumidor entre el 1/7/2014 y el 30/9/2014. TUR para grandes consumidores que, sin tener derecho a acogerse al precio voluntario para el pequeño consumidor, transitoriamente carecen de contrato, según precios de PVPC entre el 1/7/2014 y el 30/9/2014.

Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC

Si se analiza la evolución de las diferencias de precios entre las ofertas más baratas y más caras por tipo de consumidor, se aprecia una tendencia creciente. Con carácter general, los incrementos se deben al encarecimiento de las ofertas más elevadas o la aparición de ofertas más caras en cada segmento para el consumidor tipo elegido. Así, por ejemplo, en el segmento de pequeño consumidor doméstico, la elevada diferencia de precios en febrero y marzo de 2014 se debe a la publicación por parte de E.On de su oferta Mar y Montaña¹⁸, y la diferencia de precios en mayo y junio de 2014 se debe a la publicación de la oferta plana de Gas Natural Fenosa.

¹⁸ Esta oferta, dirigida a segundas residencias, con un término de potencia nulo, desde el mes de abril debe contratarse obligatoriamente junto con servicios adicionales.

Gráfico 4. Evolución de las diferencias de precios entre la oferta de electricidad más cara y la más barata por tipo de consumidor (ofertas de ámbito nacional sin servicios adicionales)



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

7.1.2 Gas

En el siguiente gráfico se muestra el rango de precios de las ofertas de suministro de gas simples (sin servicios adicionales), expresado en €/kWh para los consumidores tipo considerados en el estudio, así como la diferencia del coste del suministro anual entre la oferta más cara y la más barata, expresada en €/año.

En el caso de las ofertas a consumidores con derecho a acogerse a la tarifa TUR, una gran parte de las ofertas de suministro simples ofrecen un pequeño descuento sobre esta tarifa. No obstante, también existen ofertas de suministro a precios superiores a la tarifa regulada.

El spread entre la máxima y la mínima oferta se sitúa entre 0,010 €/kWh y 0,013 €/kWh según el nivel de consumo (0,011 €/kWh en junio de 2013), lo que supone una diferencia en facturación de 39 €/año para un consumidor de gas sin calefacción, y de 140 €/año para un consumidor con calefacción de gas en zona fría (33 €/año y 112 €/año, respectivamente, en junio de 2013).

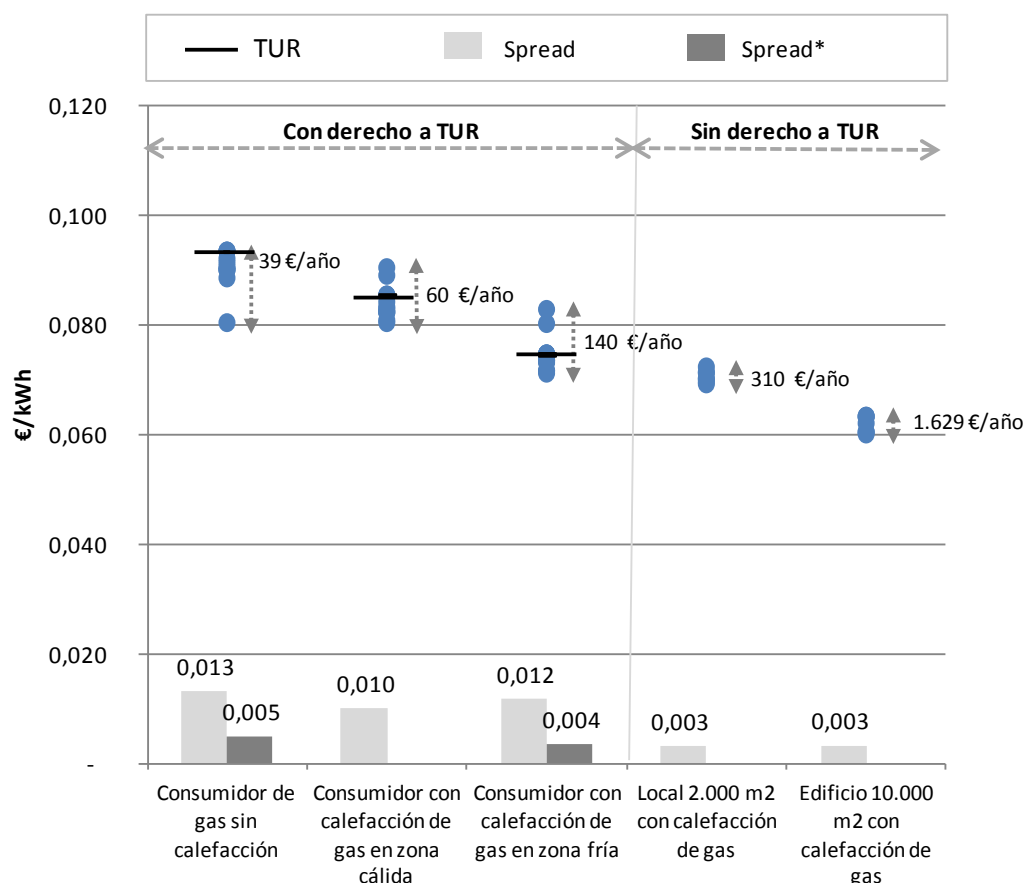
Para estos consumidores, la oferta viene a suponer un descuento promedio sobre la TUR de entre 0% (ofertas con precio similar a la TUR) y 2,3%. Para los tipos de consumidores analizados, el máximo descuento a conseguir, acogiéndose a la mejor oferta, sería equivalente a un descuento de entre el 4,7% y el 14% sobre la TUR, dependiendo del nivel de consumo.

Las ofertas con mayores descuentos ofrecen un descuento en el término fijo que oscila entre el 10% y el 15% del término fijo de la TUR durante el primer año (equivalente a unos 10 – 15 € de ahorro en un consumidor de 6.000

kWh/año); o un descuento del 5% en el término variable (equivalente a unos 20 € de ahorro en un consumidor de 6.000 kWh/año).

Para los consumidores sin derecho a TUR, para los que no existe una tarifa de referencia, las empresas tienen sus propias tarifas compuestas por término fijo y término variable. En general, las empresas utilizan el término fijo de conducción del peaje de transporte y distribución firme como término fijo de sus ofertas y existe una menor diferenciación entre las ofertas realizadas. Para estos consumidores, la diferencia entre la oferta mínima y máxima se sitúa en 0,003 €/kWh, spread bastante inferior al de los consumidores con derecho a TUR pero que, debido al alto consumo de este tipo de consumidores, representa una diferencia en la facturación anual de entre 310 € y 1.629 € en función del consumidor considerado.

Gráfico 5. Rangos de precios e importes anuales de las ofertas de gas de ámbito nacional sin servicios adicionales por tipo de consumidor. Junio 2014

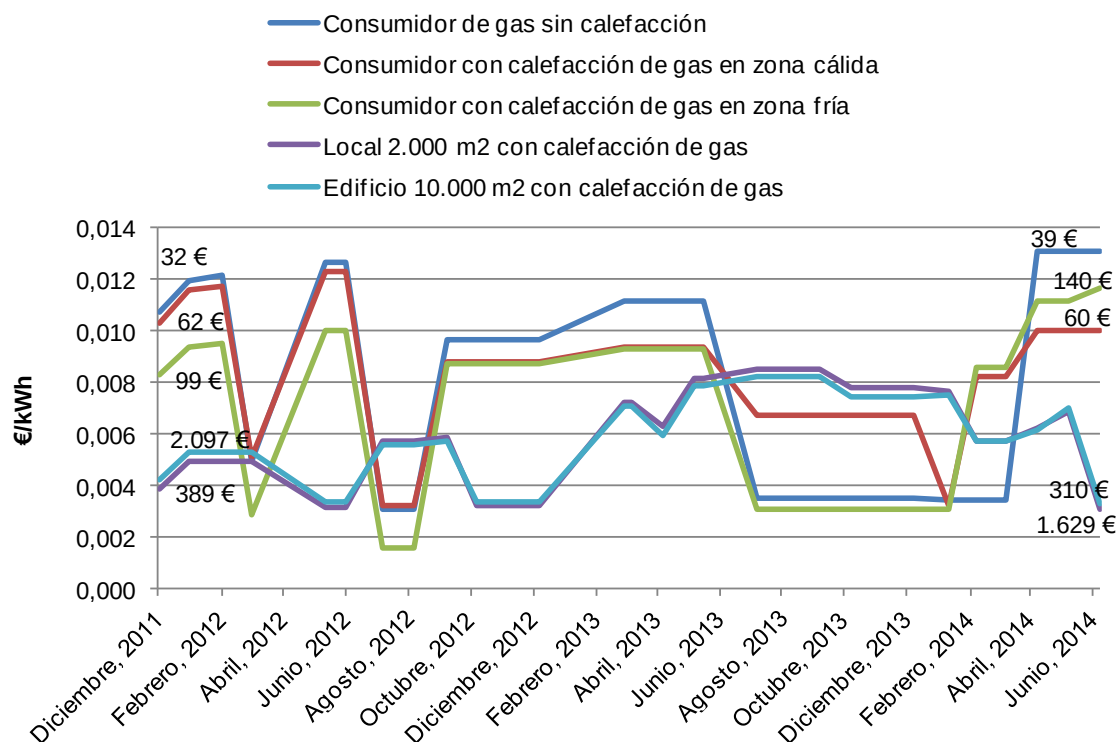


Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC
[*] spread calculado sin considerar las ofertas significativamente desviadas de la media.

Si se analiza la evolución de las diferencias de precios entre las ofertas más baratas y más caras por tipo de consumidor, se observa que para los consumidores con derecho a la TUR se mantiene más o menos constante,

aunque con una tendencia ligeramente creciente, acentuada en mayo y junio de 2014. Para todos los consumidores sin derecho a TUR se observa desde mayo de 2013 una tendencia decreciente en el spread de las ofertas simples (sin servicios adicionales) incluidas en el comparador.

Gráfico 6. Evolución de las diferencias de precios entre la oferta más cara y la más barata por tipo de consumidor de gas (ofertas de ámbito nacional sin servicios adicionales). Diciembre, 2011 – Junio, 2014



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC.

Una de las novedades detectadas en las ofertas de suministro de gas son las denominadas “ofertas con tarifa plana” de Gas Natural Servicios. En concreto, Gas Natural Servicios ha publicado cinco ofertas, para cada una de las cuales se establece una cuota fija mensual durante 12 mensualidades, lo que da derecho al consumo de una determinada cantidad anual de energía (en kWh/año), aplicándose un recargo en caso de exceso del consumo por encima de la cantidad contratada.

La comparación de esta oferta presenta cierta dificultad para el consumidor, puesto que aunque puede ser competitiva en aquellos consumidores cuyo consumo anual coincide con la energía anual contratada, la oferta se vuelve menos competitiva cuanto más se desvíe el consumo anual de dicha cantidad.

A título de ejemplo, la “tarifa plana” de Gas Natural Servicios para consumidores hasta 3.000 kWh/año es la más competitiva para un consumidor tipo que consuma exactamente los 3.000 kWh/año contratados (el coste de la energía es de 0,0803 €/kWh); sin embargo, un consumidor con esta misma

tarifa pero un consumo anual de 1.500 kWh/año pagaría el kWh al doble de precio (0,1605 €/kWh), y por encima de los 3.000 kWh/año el coste de la energía aumenta a 0,12 €/kWh, con lo que en ambos casos la oferta deja de ser competitiva en precios.

Por ello, la contratación de estas ofertas no es recomendable si el consumidor no conoce este valor con gran exactitud.

Cabe destacar también las ofertas Tarifas ONE Gas, de Endesa Energía, válidas para consumidores domésticos cuyo consumo no supere los 50.000 kWh año, que ofrecen un 10% de descuento en el término fijo y un 4% adicional contratando antes del 15 de julio de 2014, siempre y cuando el cliente haga uso preferente de los canales online.

Si no se consideran las ofertas significativamente desviadas de la media, el promedio del importe anual de las ofertas del mercado sin servicios adicionales sería ligeramente inferior al de la TUR y el conjunto de las ofertas simples se moverían en un rango más reducido para los consumidores con derecho a TUR. Además, el spread tendería a igualarse en todos los segmentos de consumo.

Tabla 9. Importe Anual (en €/año y €/kWh año) de la oferta promedio y la desviación típica por tipo de consumidor de gas. Junio de 2014

	Consumidor de gas sin calefacción		Consumidor con calefacción de gas en zona cálida		Consumidor con calefacción de gas en zona fría		Local 2.000 m2 con calefacción de gas		Edificio 10.000 m2 con calefacción de gas	
	€/año	€/kWh año	€/año	€/kWh año	€/año	€/kWh año	€/año	€/kWh año	€/año	€/kWh año
Tarifa Regulada	280	0,093	512	0,085	895	0,075	-	-	-	-
Sin servicios adicionales	274	0,091	508	0,085	888	0,074	-	-	-	-
ni ofertas signif. desviadas	5	0,002	16	0,003	26	0,002	-	-	-	-
Desviación Típica										
Sin servicios adicionales	271	0,090	504	0,084	894	0,074	7.044	0,070	30.853	0,062
Desviación Típica	11	0,004	17	0,003	39	0,003	102	0,001	685	0,001

Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

7.2 Evolución de los precios de las ofertas de suministro de gas y electricidad

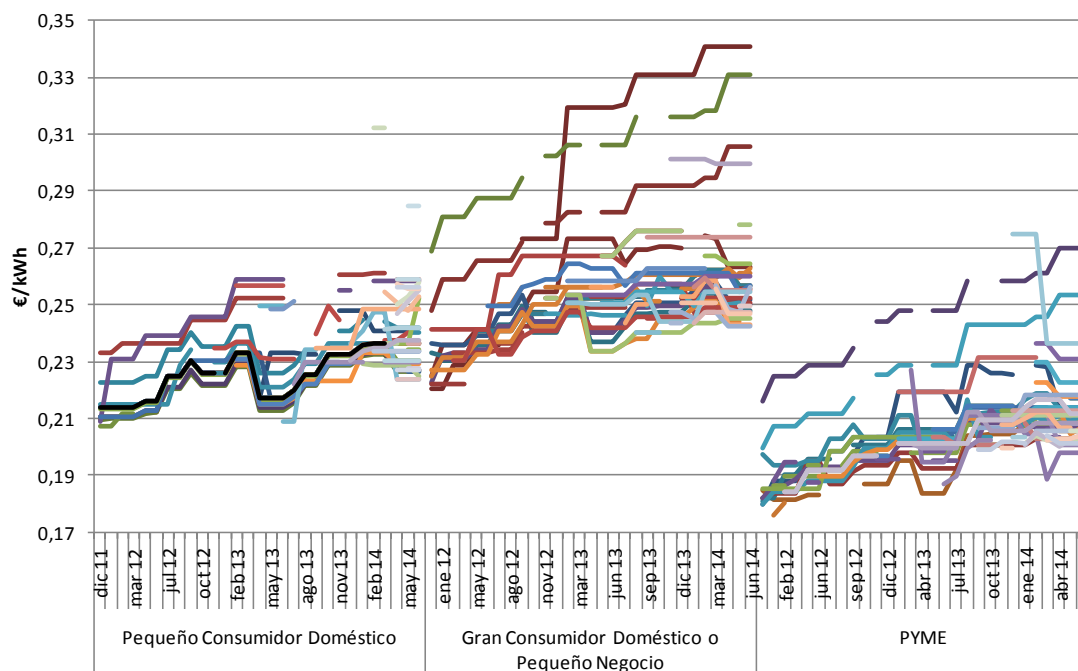
7.2.1 Evolución de los precios de las ofertas de Electricidad

Evolución del precio total de las ofertas

El gráfico siguiente muestra la evolución del precio medio de facturación anual correspondiente a las ofertas disponibles en el comparador desde diciembre de 2011, para cada uno de los tipos de consumidor utilizados en este informe sin discriminación horaria. Como puede apreciarse, se registra desde 2011 una tendencia creciente en el precio de las ofertas disponibles, registrándose en el último año con respecto al año anterior un incremento de un 3%, 3% y 5% del precio medio de las ofertas registradas para un pequeño consumidor, un gran consumidor doméstico y una PYME, respectivamente. Dicha variación se debe en parte, al incremento registrado por el componente regulado de los precios

en el periodo julio 2013-junio 2014 con respecto a un año antes, que ha sido del 4% para consumidores domésticos y del 8%, para las PYMEs.

Gráfico 7. Evolución del importe anual (€/kWh) de las ofertas eléctricas de ámbito nacional sin servicios adicionales publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC según tipo de consumidor (Consumidores domésticos sin DH).



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

Nota: La TUR/PVPC corresponde a la línea negra que aparece junto con el resto de ofertas para el pequeño consumidor doméstico

Evolución del componente no regulado de las ofertas

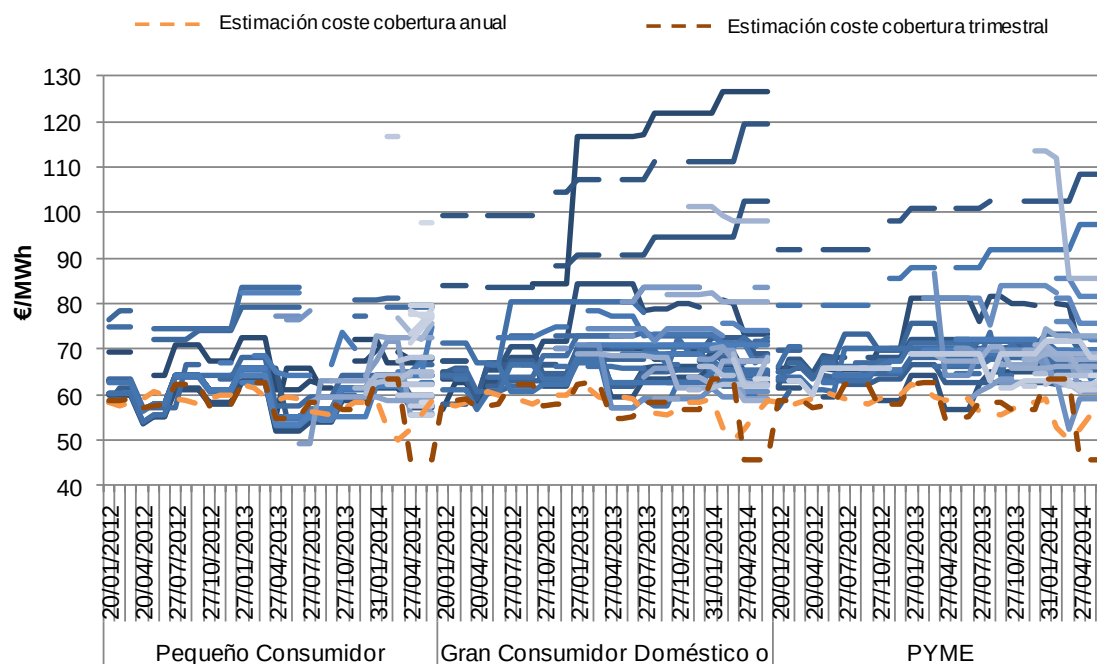
Con el fin de aislar el efecto del incremento de los componentes regulados del precio, en la gráfica siguiente se muestra la evolución de los precios medios correspondientes a las mismas ofertas presentadas en el gráfico anterior, una vez deducido el importe correspondiente a los componentes regulados (impuestos, peajes, pagos por capacidad, costes del operador del mercado y del sistema, y pérdidas). Es decir, muestra la evolución del componente no regulado implícito en las ofertas, correspondiente al coste de adquisición de energía en los mercados (mercados diario e intradiario o mercados a plazo y servicios de ajuste), junto con el margen comercial considerado por cada comercializador. Únicamente se muestran ofertas que no incluyen servicios adicionales. Si bien se desconocen los costes reales de adquisición de los comercializadores, se han utilizado una serie de estimaciones de sus costes con el fin de poder analizar la evolución seguida por el componente no regulado de las ofertas. En el gráfico siguiente se muestra dos estimaciones basadas en las cotizaciones de los mercados a plazo OMIP. Se han utilizado las cotizaciones del producto base de los mercados a plazo del mercado diario ajustados con el factor de apuntamiento calculado trimestralmente para las

tarifas de acceso de estudio, y se les han sumado los servicios de ajuste del año inmediatamente anterior al periodo de entrega.

Para las referencias a plazo, se han calculado dos referencias para las cotizaciones base de OMIP: por una parte, el precio medio de las cotizaciones base diarias de los contratos de futuros mensuales o trimestrales negociados en OMIP con entrega en el año móvil siguiente, durante el mes inmediatamente anterior al comienzo del periodo de entrega; y, por otra, teniendo en cuenta que muchos contratos tienen una revisión trimestral (según trimestres naturales), se ha tomado la cotización base media de los contratos trimestrales negociados durante el mes inmediatamente anterior al trimestre de entrega. Esta última referencia se aproxima mucho a los resultados de las subastas CESUR (producto base), celebradas hasta septiembre de 2013. Dichas referencias se han reducido en el periodo julio 2013-junio 2014 entre un 8% y un 9% con respecto al mismo periodo del año anterior.

Considerando adicionalmente el efecto del apuntamiento y de los servicios de ajuste, las estimaciones de coste considerando las referencias a plazo antes referidas, se habrían reducido en el periodo julio 2013 – junio 2014 entre un 5% y un 6% respecto al mismo periodo del año anterior.

Gráfico 8. Evolución del componente no regulado (€/MWh) de las ofertas publicadas en la web de la CNMC según tipo de consumidor (ofertas de ámbito nacional sin servicios adicionales- Consumidores domésticos sin DH), junto con dos estimaciones del coste de adquisición estimado de la electricidad, incluidos los servicios de ajuste, basadas en las cotizaciones OMIP, trimestral y anual.



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC.

Nota: las referencias son estimaciones del coste de adquisición de la energía, incluyendo precio de la energía en OMIP y servicios de ajuste.

Si bien cada oferta muestra una evolución diferente, en términos medios, el componente no regulado de las ofertas en el periodo julio 2013-junio 2014 ha variado entre un -1% y 1%, en función del tipo de consumidor¹⁹. Diferenciando entre las ofertas a precio libre de las comercializadoras ligadas a los grupos empresariales tradicionales y el resto de comercializadoras, en términos medios, cabe destacar que los precios de los componentes no regulados de las ofertas de los grupos tradicionales se incrementan entre un 4% y un 7% para los consumidores de mayor tamaño, mientras que se reducen un 3% para los consumidores con derecho a PVPC. Por el contrario, las ofertas del resto de comercializadores se mantienen con respecto a hace un año. Por su parte, los costes estimados de adquisición en los mercados a plazo se habrían reducido entre un 5 y un 6%²⁰, como se ha comentado anteriormente, lo que implicaría un desacoplamiento entre los precios implícitos en las ofertas y los costes estimados. Este mismo hecho se aprecia si se estiman los costes utilizando referencias en los mercados spot. Este desacoplamiento se ha manifestado de una manera más patente para los segmentos sin derecho al PVPC, y especialmente durante el primer semestre de 2014, donde las cotizaciones de los mercados a plazo han mostrado una fuerte volatilidad como consecuencia de la evolución del precio del mercado spot.

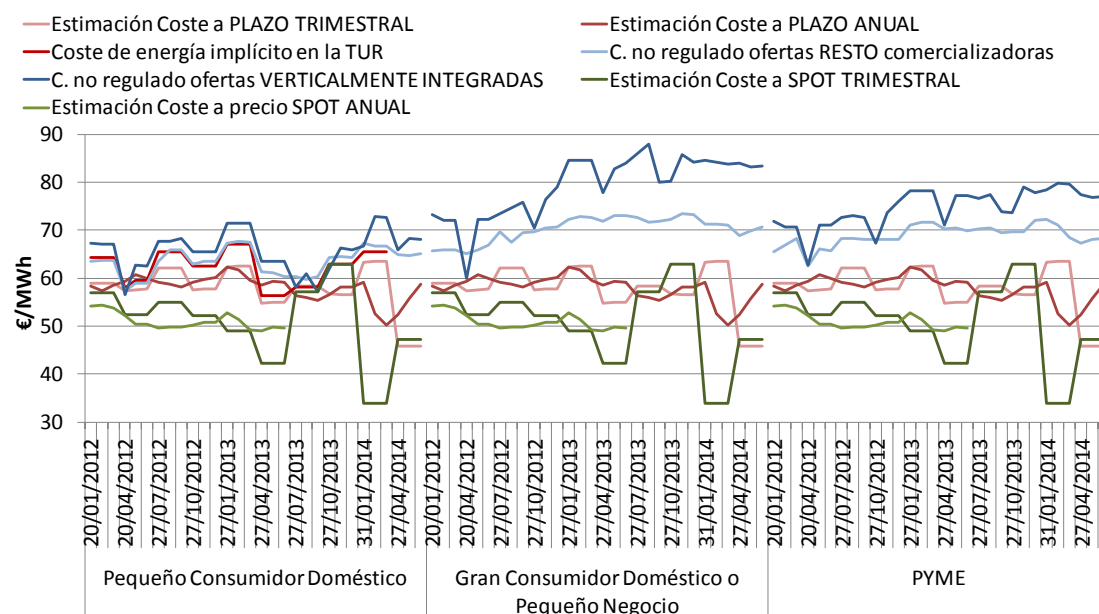
Así, en el gráfico siguiente se puede apreciar, para el segmento del pequeño consumidor doméstico, como tanto las ofertas de las comercializadoras tradicionales como las del resto grupos han estado fuertemente marcadas por la evolución de los mercados a plazo, y en particular por la evolución de la antigua TUR, actuando esta referencia como “contención” del resto de las ofertas. En consecuencia, los márgenes medios brutos comerciales de las comercializadoras son significativamente más ajustados en este segmento que en el de los consumidores en baja tensión sin derecho a TUR.

Por el contrario, para los consumidores de mayor tamaño, las ofertas han experimentado un mayor incremento que el precio de los mercados a plazo y spot, especialmente, las ofertas de las comercializadoras tradicionales. En particular, cabe señalar que las ofertas de las comercializadoras tradicionales han registrado un incremento muy superior a las del resto de comercializadoras, abriéndose un “gap” cada vez mayor entre las ofertas de ambos colectivos.

¹⁹ Se ha reducido en torno a un 1% en el caso del consumidor doméstico, se ha mantenido en el caso de las PYMES y se ha incrementado en torno a un 1% en el caso de los consumidores de mayor tamaño.

²⁰ Las cotizaciones OMIP se habrían reducido entre un 9% y un 7%, mientras que el precio medio de los servicios de ajuste se habría incrementado un 20%.

Gráfico 9. Evolución del componente no regulado (€/MWh) de las ofertas publicadas en la web de la CNMC según tipo de consumidor (ofertas de ámbito nacional sin servicios adicionales- Consumidores domésticos sin DH), junto con cuatro estimaciones del coste de adquisición estimado de la electricidad, incluidos los servicios de ajuste, basadas en las cotizaciones del precio del mercado a plazo en OMIP, trimestral y anual, y en el precio del mercado spot, trimestral y anual.



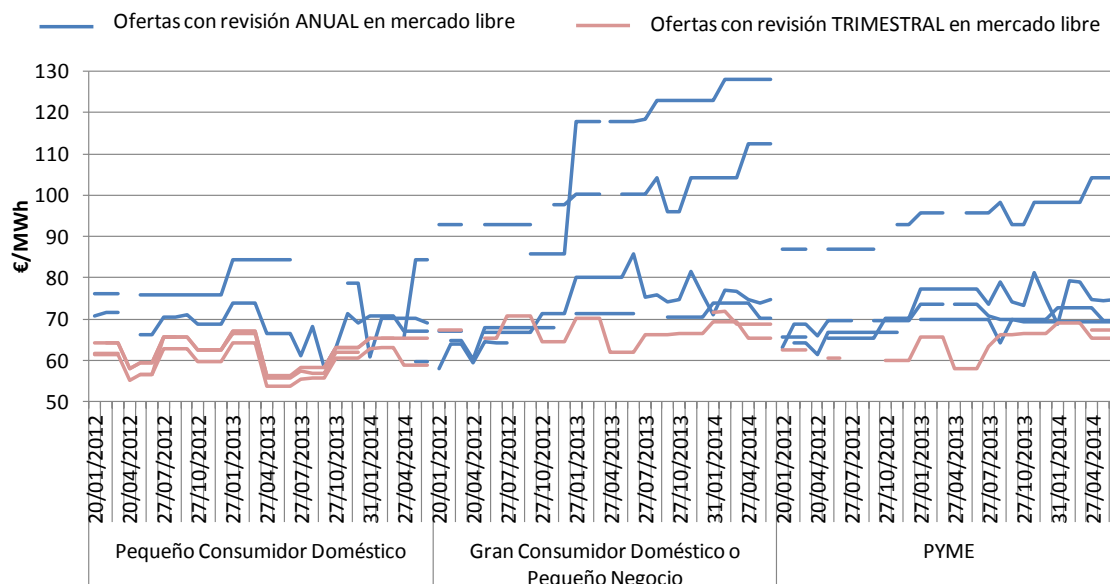
Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

Nota: Cada valor de la estimación basada en el precio del mercado spot se ha calculado como la media del precio de los 12 meses siguientes, en el caso de la referencia anual, y en la media de los 3 meses siguientes, en el caso de la referencia trimestral.

Se han eliminado de este análisis aquellas ofertas que exigen tener una participación en el capital de la comercializadora. No se incluyen las ofertas a precio fijo de los comercializadores de referencia.

Este significativo incremento que han registrado las ofertas de las comercializadoras tradicionales, responde fundamentalmente al incremento de algunas de las ofertas que ofrecen precios fijos para un periodo de un año, tal y como puede apreciarse en el gráfico siguiente.

Gráfico 10. Evolución del precio medio del componente no regulado (€/MWh) de las ofertas publicadas en la web de la CNMC según tipo de consumidor (ofertas de ámbito nacional sin servicios adicionales- Consumidores domésticos sin DH), de las comercializadoras vinculadas a las empresas energéticas tradicionales, indicando el tipo de revisión de las ofertas -trimestral o anual-.



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

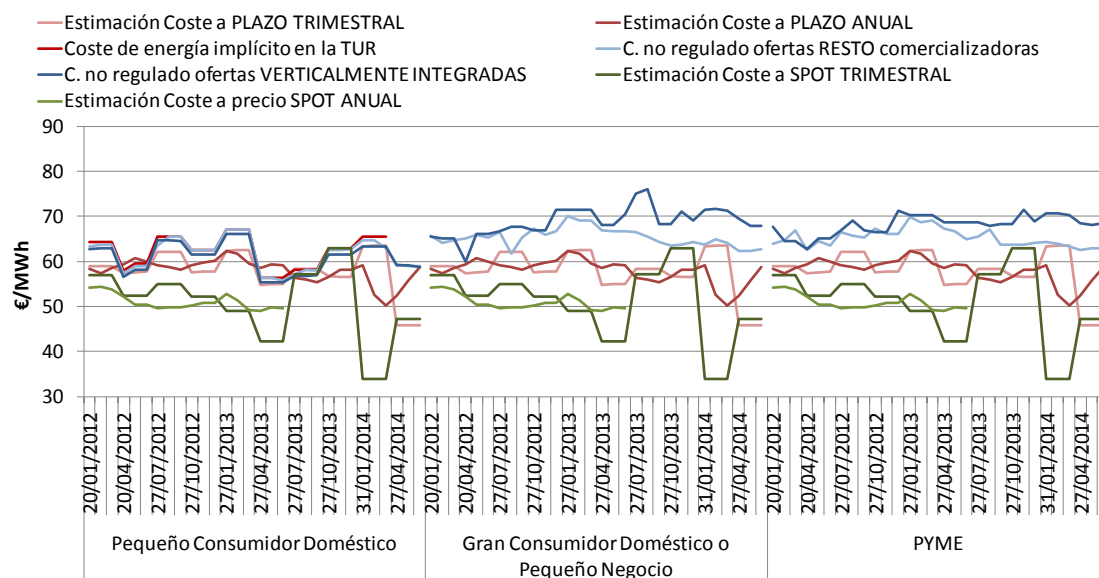
Nota: Se ha considerado que tienen revisión anual aquellas ofertas que se revisan con una periodicidad anual o superior. Se incluyen aquellas ofertas que se actualizan en enero con el IPC, y que podrían estar actualizándose dentro del primer año de contrato. Se incluyen también aquellas ofertas que mantienen los precios hasta una fecha fija, siempre que entre ésta y la fecha del contrato transcurra al menos un año. Se ha considerado que tienen revisión trimestral aquellas ofertas que se revisan al menos tres veces al año. Se incluyen, además de las ofertas con revisión trimestral, aquellas que pueden revisarse en enero, abril y octubre.

Asimismo, si se eligen únicamente las cinco ofertas más baratas en cada mes, se obtienen unos resultados similares a los obtenidos considerando la totalidad de las ofertas. Así, las ofertas más baratas de las empresas tradicionales siguen presentando un incremento significativo en el último año para los consumidores sin derecho a PVPC, a diferencia de lo ocurrido con el segmento sin derecho a PVPC. Por el contrario, las ofertas más baratas del resto de los comercializadores sí presentan una evolución más ajustada con respecto a los costes en los tres segmentos analizados. Asimismo, estos mismos resultados se vuelven a obtener si se elige únicamente la oferta más barata de cada grupo de comercializadores en cada momento.

En resumen, a la vista de la evolución experimentada por las ofertas incluidas en el comparador (considerando únicamente aquellas sin servicios adicionales), en términos medios, las precios de las empresas energéticas tradicionales resultan menos competitivas que los del resto de comercializadores, especialmente en los segmentos de consumidores sin derecho a PVPC. En el segmento de consumidores con derecho a PVPC, las diferencias entre ambos colectivos de empresas son menos significativas, debido fundamentalmente a la existencia de la tarifa regulada que ha actuado

hasta abril de 2014 como “techo” del resto de las ofertas. En este segmento, la evolución de las ofertas de las comercializadoras ha seguido, con carácter general, la evolución del precio regulado. Por el contrario, en el segmento de consumidores sin derecho a PVPC, si bien la evolución de las ofertas de las comercializadoras no tradicionales sigue una tendencia coherente con la evolución del precio de los mercados, el incremento experimentado por las ofertas de las comercializadoras tradicionales no estaría explicado de acuerdo con las estimaciones realizadas en este informe.

Gráfico 11. Evolución del componente no regulado (€/MWh) de las 5 ofertas más baratas publicadas en la web de la CNMC según tipo de consumidor (ofertas de ámbito nacional sin servicios adicionales- Consumidores domésticos sin DH), junto con las estimaciones del coste de adquisición estimado de la electricidad, incluidos los servicios de ajuste, basadas en las cotizaciones OMIP, y en el precio del mercado spot



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

Nota: En cada mes se toman las 5 ofertas más baratas existentes en el mercado para cada segmento. Se han eliminado de este análisis aquellas ofertas que exigen tener una participación en el capital de la comercializadora.

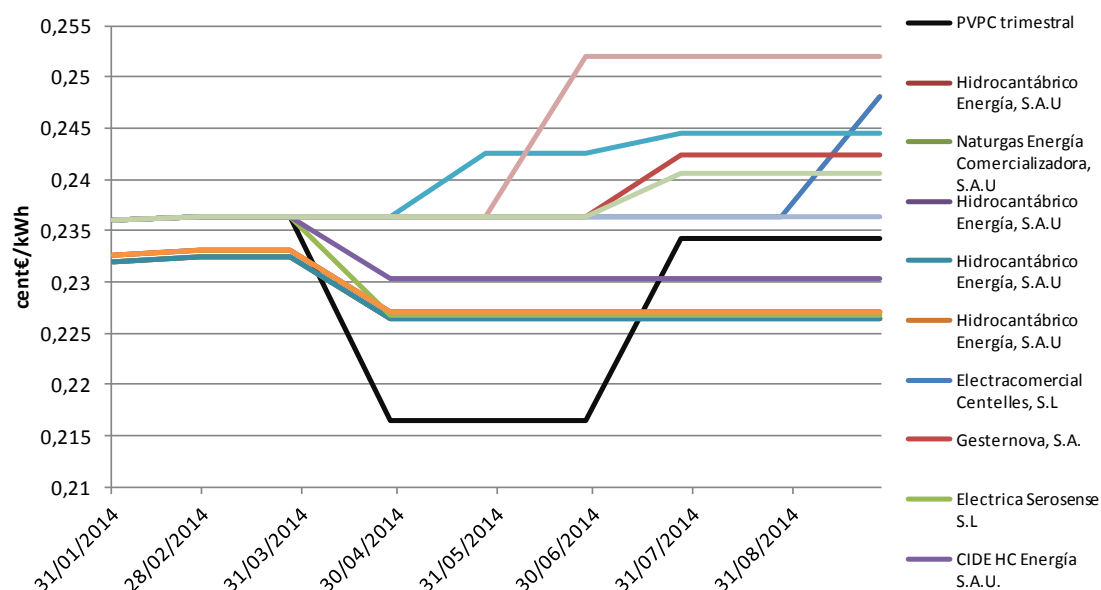
Evolución de las ofertas vinculadas anteriormente la TUR

Como ya se ha indicado anteriormente, hasta marzo de 2014, gran parte de las ofertas orientadas al pequeño consumidor estaban indexadas a la evolución de la TUR (desde enero PVPC). Desde abril, al desaparecer dicha tarifa, las ofertas han perdido dicha referencia, pasando a evolucionar considerando diferentes parámetros cada una de ellas. Eso ha permitido la existencia de una mayor dispersión en las ofertas a partir de entonces, tal y como se aprecia en el gráfico siguiente, donde se muestra la evolución del precio de las ofertas dirigidas al pequeño consumidor sin discriminación horaria que en enero estaban referenciadas al PVPC.

La mayoría de estas ofertas han mantenido el precio o lo han reducido a partir de abril; aun así, no han recogido la significativa bajada que ha experimentado

el precio en el mercado durante el segundo trimestre. Hay dos ofertas (de las comercializadoras Gas Natural Servicios y Watium) que han incrementado sus precios; sin embargo, estas ofertas, que antes se revisaban trimestralmente, han pasado a revisarse a partir de abril con carácter anual. Con el incremento registrado, se han situado estas ofertas en el entorno de otras ofertas existentes en el mercado de carácter anual. Otras indican que los precios podrán revisarse con carácter inferior al año (en algunos casos trimestral), cuando la comercializadora considere oportuno su revisión o en función de los precios de adquisición de la energía eléctrica en los mercados organizados de producción. Otras han pasado a referenciarse directamente al PVPC, por lo que no puede mostrarse junto al resto de ofertas en el comparador²¹. Otras han mantenido invariable el precio del PVPC establecido el primer trimestre de 2014.

Gráfico 12. Evolución de los precios de las ofertas de ámbito nacional sin servicios adicionales para pequeño consumidor sin DH que en enero de 2014 estaban referenciadas al PVPC



Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC

Nota: PVPC se ha calculado el correspondiente al segundo trimestre y al tercer trimestre de 2014

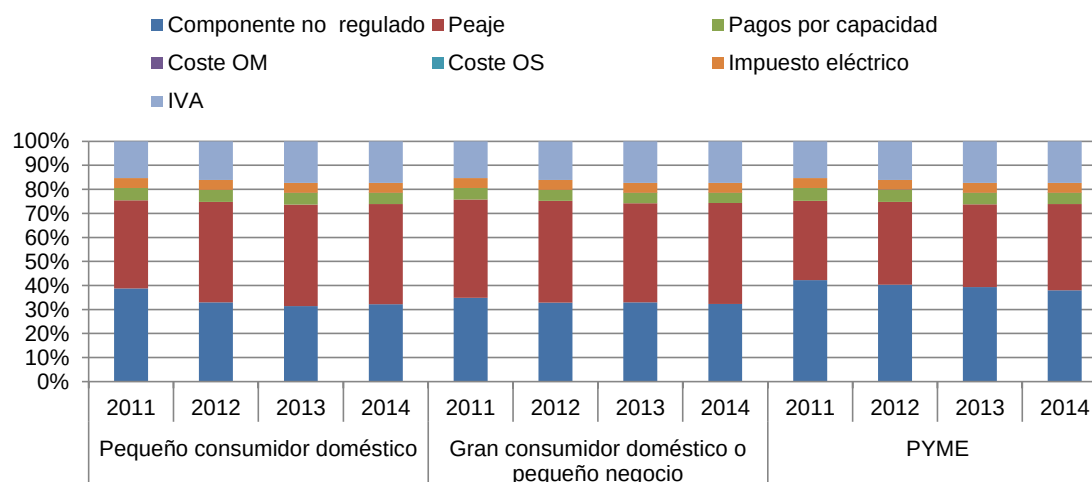
Considerando únicamente el segundo y el tercer trimestre del año, las tres ofertas más baratas (HC, Naturgas y Electrica Serosense S.L), ofrecerían un precio medio similar al resultante del PVPC en ese periodo. No obstante, el resto de las ofertas habrían ofrecido unas ofertas más caras que el PVPC. No obstante, es importante recordar que, algunas de ellas han modificado las clausulas de revisión de los contratos ofreciendo precios fijos durante el año, mientras que otras se revisan con carácter trimestral.

²¹ No resulta posible prever con antelación para el año siguiente el resultado del PVPC, ya que depende del resultado del precio spot en cada momento

Peso que representa el componente no regulado en la factura eléctrica total

Resulta importante señalar que el peso que representa el componente no regulado de la factura eléctrica se ha venido reduciendo en los tres últimos años, motivado por el incremento del componente regulado y del IVA, situándose en el caso de los consumidores domésticos en el entorno del 30%, y en el caso de las PYMES, en el entorno del 40%.

Gráfico 13. Evolución del peso que representan los componentes de una factura eléctrica (consumidor sin DH)



Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC

7.2.2 Evolución de los precios de las ofertas de Gas

El siguiente gráfico muestra la evolución de los precios unitarios (en €/kWh) de las ofertas de gas para distintos tipos de consumidores, en el periodo de junio de 2013 a junio de 2014.

En este periodo se ha producido una única modificación de las tarifas de último recurso, que tuvo lugar en enero de 2014. En dicha revisión, el término fijo de la tarifas TUR 1 (para consumos anuales menores o iguales que 5.000 kWh) y TUR 2 (para consumos anuales entre 5.000 y 50.000 kWh) aumentó un 13,49% y 3,50% respectivamente sobre los valores del trimestre anterior; por el contrario, el término variable disminuyó un 0,43% para la TUR 1 y un 0,80% para la TUR 2.

En el resto de trimestres no se han modificado las tarifas. Los peajes de acceso también fueron revisados en enero de 2014 y experimentaron una subida del 2,3%.

Como ya se ha comentado en el apartado anterior, la mayoría de las ofertas de suministro de gas para consumidores con derecho a la Tarifa de Último Recurso tienen un precio referenciado a la evolución de la TUR. En el gráfico se observa que la mayoría de las ofertas siguen la misma línea que la TUR:

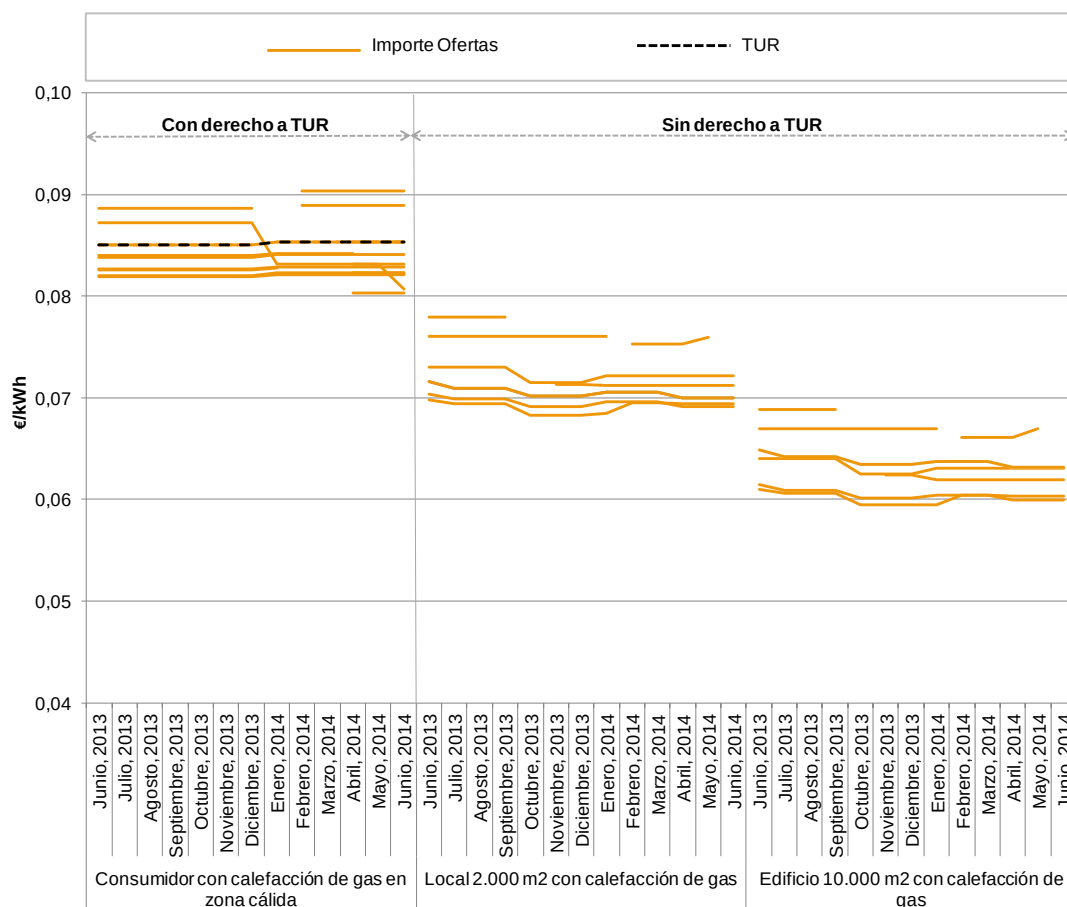
constante hasta junio de 2013, en enero de 2014, experimentan una subida similar a la registrada por la TUR y posteriormente permanecen constantes.

Las ofertas de suministro para consumidores sin derecho a la TUR, además de los incrementos en los peajes de acceso que tuvieron lugar en enero de 2014, reflejan también las variaciones en el coste de aprovisionamiento de gas, que se ha mantenido bastante estable en el periodo temporal considerado en este informe, entre junio de 2013 y junio de 2014.

Considerando como referencia el índice de coste de aprovisionamiento que publica la CNMC calculado a partir de los datos de aduanas, el coste del aprovisionamiento experimenta un descenso del 3% pasando de 27,06 €/MWh en junio de 2013 a 26,12 €/MWh en julio de 2013, y vuelve a descender otro 3% en septiembre de 2013. En noviembre y diciembre de 2013 el precio de aduanas sube en torno a un 4% hasta 26,34 €/MWh y a partir de ahí presenta variaciones mensuales de signo alterno, marcando un precio de 25,17 €/MWh en junio de 2014.

Por otra parte, en la gráfica se puede observar que, en el caso de ofertas sin servicios adicionales, el precio del suministro de gas en €/kWh es comparativamente más bajo cuanto mayor es el consumo anual, lo que se debe, no solamente a que el término variable del precio ofertado es mejor, sino también a que disminuye el peso del término fijo.

Gráfico 14. Representación del importe anual (€/kWh) de las ofertas de gas por tipo de consumidor sin servicios adicionales. Junio, 2013– Junio, 2014



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC
Nota: Sólo se han considerado ofertas de ámbito nacional

8. ESTIMACIÓN DEL AHORRO ENTRE LA MEJOR OFERTA DEL MERCADO LIBRE Y LOS PRECIOS REGULADOS

8.1 Electricidad

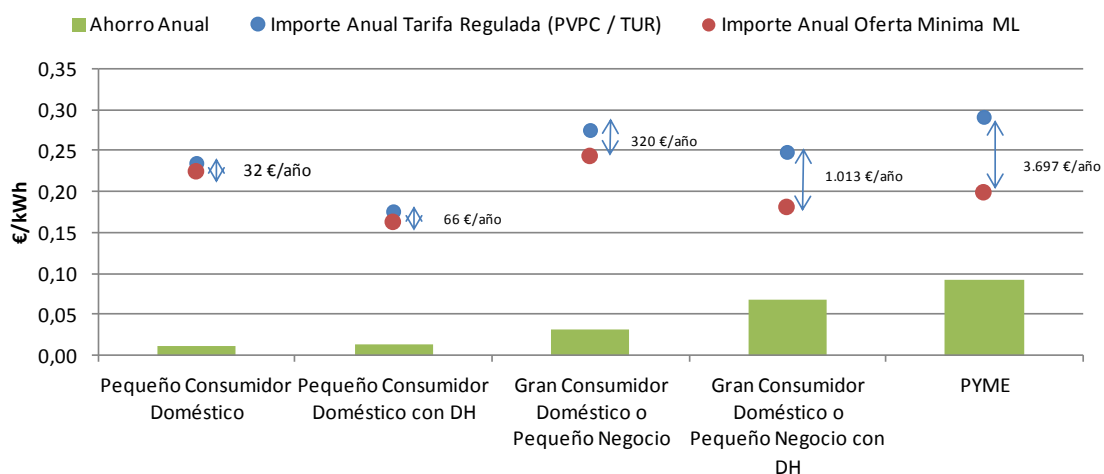
Con la desaparición de la referencia fija del PVPC a partir de abril de 2014, únicamente resulta posible calcular con carácter ex post, los ahorros que conlleva el paso de la tarifa regulada a la contratación de alguna de las ofertas de mercado libre. Para ello, se ha tomado como valor del PVPC para el tercer trimestre de 2014 el resultado del PVPC del 1 de julio al 30 de septiembre 2014²², lo que sería comparable con las ofertas que se revisan trimestralmente disponibles en el comparador en junio. En el caso de los consumidores sin derecho a PVPC, se ha considerado como tarifa regulada la tarifa de último

²² Para ese periodo, el término de facturación de energía ha sido 0,108488 €/kWh, según datos de REE.

recurso correspondiente tal y como se define desde el 1 de abril de 2014 en el Real Decreto 216/2014²³.

Como puede apreciarse en el gráfico siguiente, el ahorro obtenido por un pequeño consumidor de pasarse del PVPC a la oferta más barata en junio de 2014 alcanzaría los 32€/año, extrapolando a todo un año las condiciones de dicha oferta y del mercado registradas en el tercer trimestre de 2014.

Gráfico 15. Ahorro anual de pasar de PVPC a la oferta más barata de mercado libre por tipo de consumidor eléctrico para el periodo julio-septiembre 2014



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

Nota: Sólo se han considerado ofertas de ámbito nacional.

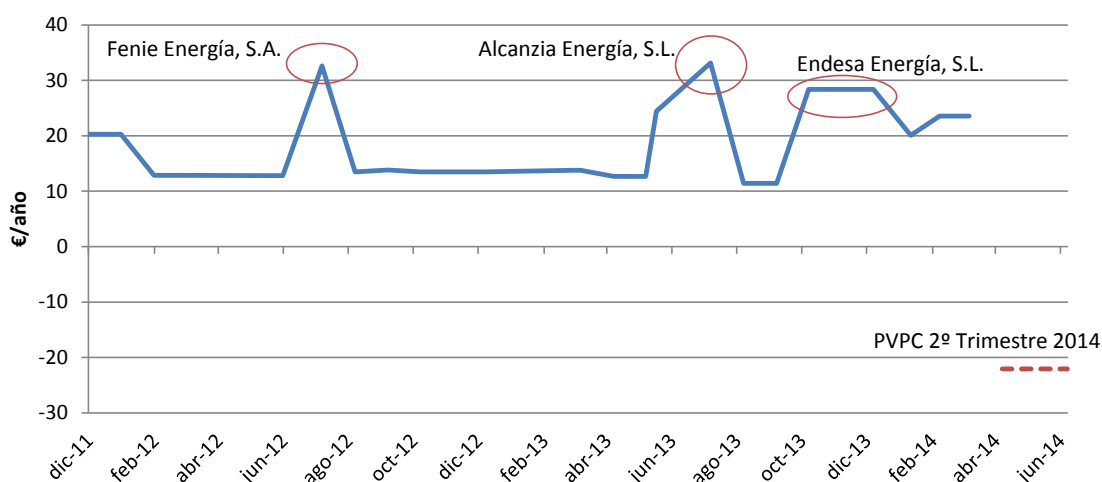
Como consecuencia de los precios que se están registrando en el mercado eléctrico durante el tercer trimestre de 2014, los consumidores con derecho a PVPC no consiguen elevados ahorros al pasar al mercado libre. Con respecto a la tarifa de último recurso, esta tarifa es más disuasoria desde el pasado 1 de abril de 2014, teniendo en cuenta que para la facturación de la potencia no se toma el peaje de acceso 2.0A, como se hacía anteriormente, sino el peaje de acceso que corresponda al punto de suministro.

Si se analiza la evolución del posible ahorro de pasar de la tarifa regulada al mercado libre, se observa que los máximos ahorros que podrían conseguirse alcanzarían los 30 € anuales, coincidiendo con la contratación de las ofertas más baratas que las comercializadoras lanzan con el objetivo de captar clientes. En cualquier caso, siempre se deben tener en cuenta las posibles revisiones de precios.

²³ Los términos de los peajes de acceso que correspondan al punto de suministro al que debe realizarse la facturación, incrementados en un 20 por ciento. Adicionalmente, el resto de términos que incluye el precio voluntario para el pequeño consumidor correspondiente al consumidor con peaje de acceso 2.0A sin discriminación horaria incrementados en un 20 por ciento en todos sus conceptos.

Durante el segundo trimestre de 2014 se registraron precios muy bajos en el mercado eléctrico y ninguna comercializadora ofreció precios menores, ni siquiera en ofertas con revisión trimestral.

Gráfico 16. Evolución del ahorro anual de pasar a mercado libre. Pequeño consumidor sin DH.



Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC
Nota: Sólo se han considerado ofertas de ámbito nacional.

8.2 Gas

En el caso del gas el análisis del ahorro potencial de pasar de ser suministrado a la tarifa de último recurso a ser suministrado eligiendo alguna de las ofertas disponibles en el mercado se realiza únicamente para los consumidores con derecho a TUR, al no haber tarifa de referencia para los grandes consumidores.

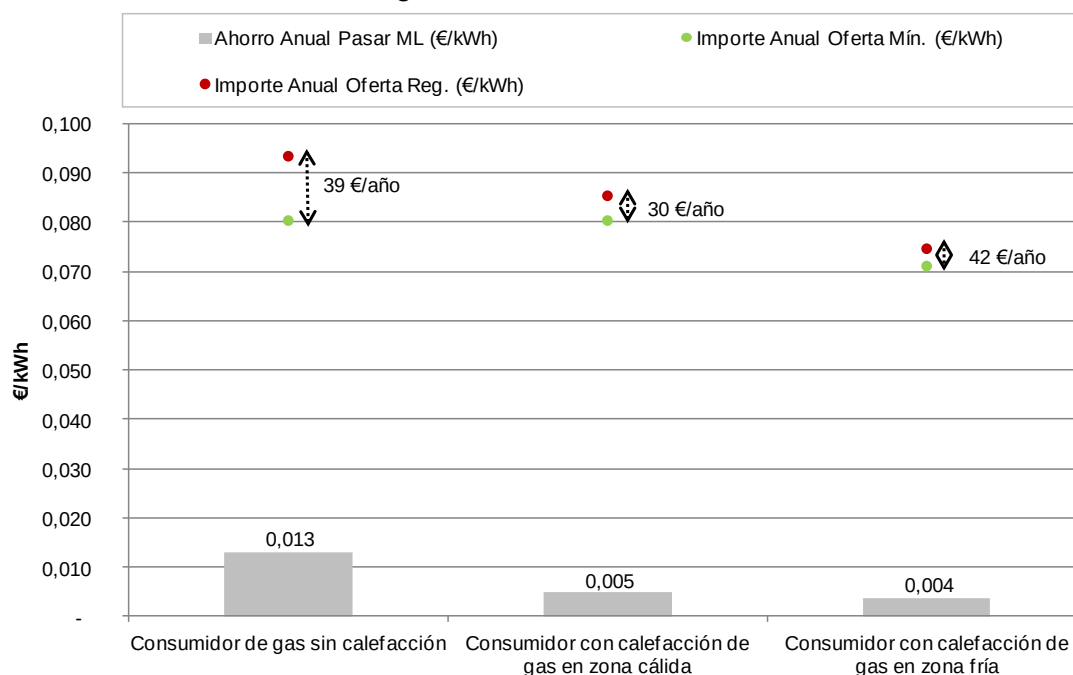
Para los consumidores tipo considerados en este estudio y que tienen derecho a TUR, el ahorro anual resultante de elegir la oferta más barata disponible en el comparador a junio de 2014, se encuentra entre 30-42 €/año según el consumo anual, lo que representa entre un 5 y un 14 % de su factura anual.

El mayor ahorro se encuentra en el grupo de consumidores de gas sin calefacción y consumo de 3.000 kWh/año, y corresponde al cambio a la oferta de tarifa plana de Gas Natural Servicios, aunque esta oferta deja de ser la más competitiva si el consumo anual se desvía de esta cantidad.

En algunos casos la cuantía de ahorro anual puede resultar un incentivo insuficiente para iniciar un cambio de suministrador; sin embargo, el número de cambios de suministrador en el sector del gas natural ha ido aumentando considerablemente en los últimos años y se ha ido reduciendo el número de consumidores suministrados por un comercializador de último recurso.

A 31 de diciembre de 2013, el porcentaje de consumidores con derecho a TUR que sigue siendo suministrado por un comercializador de último recurso se sitúa en el 28%²⁴, tres puntos por debajo del 31% del año 2012.

Gráfico 17. Ahorro en €/kWh de pasar a mercado libre por tipo de consumidor para el mercado de gas con derecho a TUR. Junio de 2014.



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

Nota: Sólo se han considerado ofertas de ámbito nacional

Si se analiza la evolución del ahorro de pasar de la tarifa regulada (TUR) a la mejor oferta del mercado libre para un consumidor doméstico con derecho a TUR, se observa que, en el periodo de estudio, se mantiene estable para los consumidores de gas sin calefacción y para los consumidores de gas con calefacción en zona cálida, aumentando ligeramente para los consumidores de gas con calefacción en zona fría.

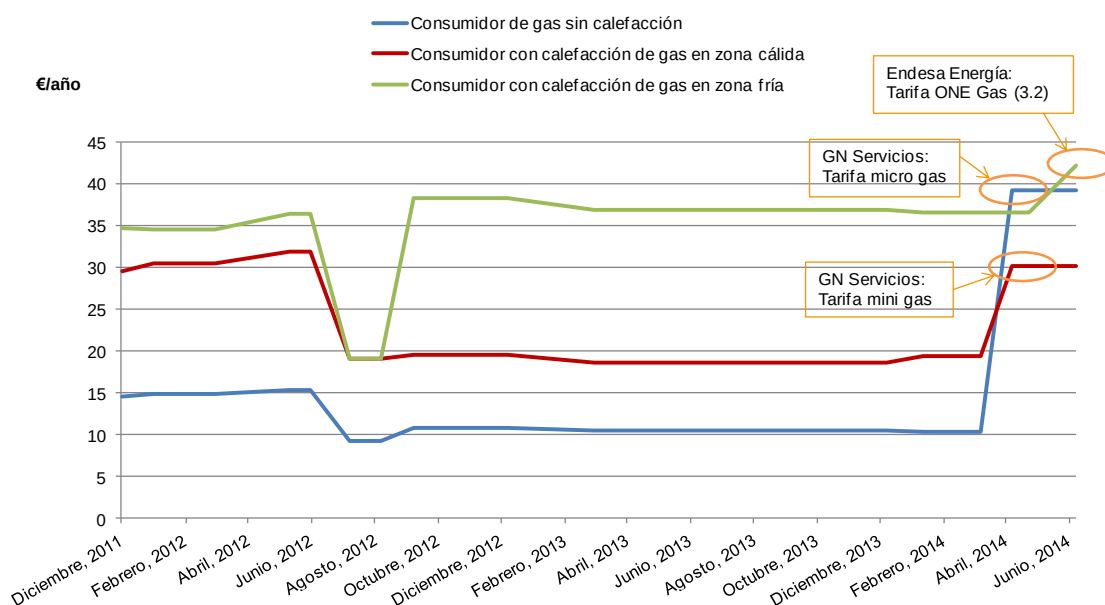
Al final del período considerado sí se detecta un aumento en el ahorro máximo al pasar de mercado regulado a mercado libre. En el caso de consumidores de gas sin calefacción y de consumidores con calefacción de gas en zona cálida, este aumento se explica por la aparición de las denominadas “ofertas con tarifa plana”.

Estas ofertas son las más competitivas para los dos consumidores tipo señalados, con consumos de 3.000 kWh/año y 6.000 kWh/año, pero la oferta se vuelve menos competitiva cuanto más se desvíe el consumo anual de dicha cantidad.

²⁴ Información extraída de la Circular 5/2008 de la CNE.

En el caso del consumidor tipo con calefacción en zona fría, el aumento en el ahorro máximo es consecuencia de la aparición de la oferta las ofertas Tarifas ONE Gas, de Endesa Energía, válidas para consumidores domésticos cuyo consumo no supere los 50.000 kWh año, que ofrecen un 10% de descuento en el término fijo y un 4% adicional contratando antes del 15 de julio de 2014, siempre y cuando el cliente haga uso preferente de los canales online. El impacto de nuevas ofertas en este tipo de consumidores es menor porque suelen ofrecer descuento en el término fijo que para este tipo de consumidores tiene un peso mucho menor.

Gráfico 18. Evolución del ahorro máximo anual de pasar a mercado libre por tipo de consumidor para el mercado de gas con derecho a TUR. Diciembre, 2011 – Junio, 2014.



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNE
Nota: Sólo se han considerado ofertas de ámbito nacional

9. OFERTAS CON SERVICIOS ADICIONALES

Del total de los 45 comercializadores que ofertan productos eléctricos solo 5 comercializadores²⁵ ligados a los cinco grupos energéticos tradicionales, ofrecen productos eléctricos que obligan a la contratación de servicios adicionales. En el mercado de gas, todos los comercializadores (ligados a los cinco grupos energéticos tradicionales más Galp Energía) ofertan algún producto que exige la contratación de servicios adicionales.

Al igual que en 2013, durante 2014 todos los comercializadores con ofertas activas en electricidad y gas ofertan productos que no exigen la contratación de ningún servicio adicional (ofertas simples).

²⁵ Endesa Energía, E.On Energía, S.L. y Gas Natural Servicios SDG, S.A. en el ámbito nacional y comercializadores del grupo EDP en Asturias y País Vasco.

Asimismo, la mayoría de las ofertas con servicios adicionales se realizan al segmento del pequeño consumidor doméstico (viviendas).

Como se puede observar en la tabla siguiente, en el mercado eléctrico a medida que el tamaño del consumidor aumenta el número de ofertas que obligan a la contratación de servicios adicionales disminuye. Además, se observa un aumento de las ofertas sin servicios adicionales en todos los segmentos de consumo. Esto es debido a que los nuevos comercializadores incorporados en el último año al comparador no realizan ofertas que exijan la contratación de servicios adicionales.

En el mercado de gas se ofertan servicios adicionales principalmente para los consumidores con consumo anual hasta 50.000 kWh, y existen menos ofertas con servicios adicionales para consumos superiores. Sin embargo, cabe señalar que se ha reducido el número de ofertas de gas con servicios adicionales para los consumidores con derecho a la TUR.

Finalmente se observa que en el mercado de gas, el número de ofertas que incluyen la contratación obligatoria de servicios adicionales sigue siendo significativamente mayor que en electricidad, lo que resulta coherente teniendo en cuenta que gran parte de los servicios adicionales están relacionados con el mantenimiento de la caldera de gas.

Tabla 10. Número de ofertas con y sin servicios adicionales por tipo de consumidor eléctrico. Junio de 2014.

Tipo Consumidor	Nº ofertas sin servicios adicionales	Nº ofertas con servicios adicionales
Pequeño consumidor doméstico	51	14
Pequeño consumidor doméstico con DH	32	6
Gran consumidor doméstico / Pequeño negocio	43	3
Gran consumidor doméstico / Pequeño negocio con DH	37	
PYME	52	2

Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

Tabla 11. Número de ofertas con y sin servicios adicionales por tipo de consumidor de gas. Junio de 2014.

Tipo Consumidor	Nº ofertas sin servicios adicionales	Nº ofertas con servicios adicionales
Consumidor de gas con derecho a TUR	14	27
Local de 2.000 m ² con calefacción de gas	9	2
Edificio de 10.000 m ² con calefacción de gas	9	1

Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

En la siguiente tabla se observa que el importe que representa el servicio adicional sobre la facturación total desciende a medida que el tamaño del cliente incrementa, ya que el importe a pagar por el servicio adicional es independiente del volumen de consumo.

La oferta de productos que incluyen la contratación obligatoria de un servicio adicional es una estrategia habitual en el segmento doméstico. En este segmento, donde el volumen de consumo del cliente es bajo, los comercializadores pudieran estar tratando de recuperar parte el coste de sus esfuerzos comerciales a través de posibles márgenes en la contratación de los servicios adicionales.

Tabla 12. Porcentaje que representa el importe del servicio adicional sobre la facturación anual total para el consumidor eléctrico durante el periodo julio 2013 – junio, 2014

	Importe promedio oferta	Importe promedio servicio	%Importe servicio sobre total
Pequeño Consumidor Doméstico	731	41	5%
Pequeño Consumidor Doméstico con DH	882	62	7%
Gran Consumidor Doméstico o Pequeño Negocio	2.627	104	4%
Gran Consumidor Doméstico o Pequeño Negocio con DH	3.070	167	5%
PYME	8.611	145	2%

Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC

NOTA: importes mostrados en € año

Tabla 13. Porcentaje que representa el importe del servicio adicional sobre la facturación anual total para el consumidor de gas durante el periodo julio 2013 – junio, 2014

	Importe promedio oferta	Importe promedio servicio	%Importe servicio sobre total
Consumidor de gas sin calefacción	354	89	20%
Consumidor con calefacción de gas en zona cálida	549	89	14%
Consumidor con calefacción de gas en zona fría	926	89	9%
Local 2.000 m2 con calefacción de gas	7.427	205	3%

Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

NOTA: importes mostrados en €/año

A continuación se introduce, a efectos orientativos, un resumen de los distintos tipos de servicios adicionales incluidos en algunas ofertas como servicios de contratación obligatoria para poder acogerse a los precios y/o descuentos de dichas ofertas. Además, se indica el precio (€/mes sin IVA) de cada uno de estos servicios adicionales ofertados en el mes de junio de 2014. En líneas generales estos servicios adicionales son los que se ofertaban a junio de 2013, actualizados en su mayoría, en función del IPC. Existen otros servicios adicionales ofrecidos por las empresas, pero que no aparecen en el comparador por ser de contratación opcional.

Sin bien se aprecian diferencias significativas en los precios de los servicios adicionales ofrecidos, las diferencias de precio también pueden deberse a las distintas prestaciones incluidas en cada uno de los servicios ; por ejemplo, diferentes tipos de productos y coberturas de mantenimiento del hogar, de la caldera de gas, de las instalaciones eléctricas, etc.

Tabla 14. Tipo de servicios adicionales por comercializador. Junio de 2014.

Comercializadora	Mantenimiento Instalación Eléctrica		Mantenimiento Gas				Otros	
	Servicio	€/mes	Sin calefacción	€/mes	Con calefacción	€/mes	Servicio	€/mes
Endesa Energía, S.A.U.	Servicio asistencia eléctrica (urgencias)	3,38	Gas Plus	5,51	Gas Plus	7,72		
	Servicio asistencia a profesionales	5,49						
	Servicio A-Punto	12,78						
Gas Natural Servicios SDG, S.A.	ServElectric Xpress	3,78			ServGas Básico	6,36		
					ServGas	8,71		
E.On Energía, S.L.			Servicio Mantenimiento Gas Sin Calefacción	7,95	Servicio Mantenimiento Gas Con Calefacción	9,45	Servicio Asistencia Hogar (Urgencias)	2,30
Iberdrola Generación, S.A.	Protección eléctrica hogar	5,90			Servicio Mantenimiento Gas Con Calefacción	8,78	Urgencias eléctricas	1,99
Hidrocarbónica Energía, S.A.U	Funciona Luz	5,46	Funciona dual: Mantenimiento de instalación eléctrica y gas sin calefacción	5,88	Funciona dual plus: Mantenimiento de instalación eléctrica y gas con calefacción	10,30		
Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U	Funciona Luz	5,46	Funciona dual: Mantenimiento de instalación eléctrica y gas sin calefacción	5,88	Funciona dual: Mantenimiento de instalación eléctrica y gas con calefacción	20,21		
	Funciona	11,63						
Galp Energía España, S.A.U.					Confortgas básico	6,20	Conforthogar	3,67
					Confortgas	8,95	Confortclima	7,26

Fuente: Comparador de ofertas de energía del comparador de la CNMC

NOTA: los precios de los servicios adicionales no incluyen IVA

10. OFERTAS DUALES DE GAS Y ELECTRICIDAD

Una de las estrategias utilizadas por los comercializadores para maximizar su margen comercial en el segmento del consumidor doméstico es la oferta conjunta del suministro de gas y electricidad (ofertas duales). De esta manera, son capaces de ofertar precios más bajos a través del ahorro de costes por las sinergias derivadas de ambas actividades y de la captación del cliente.

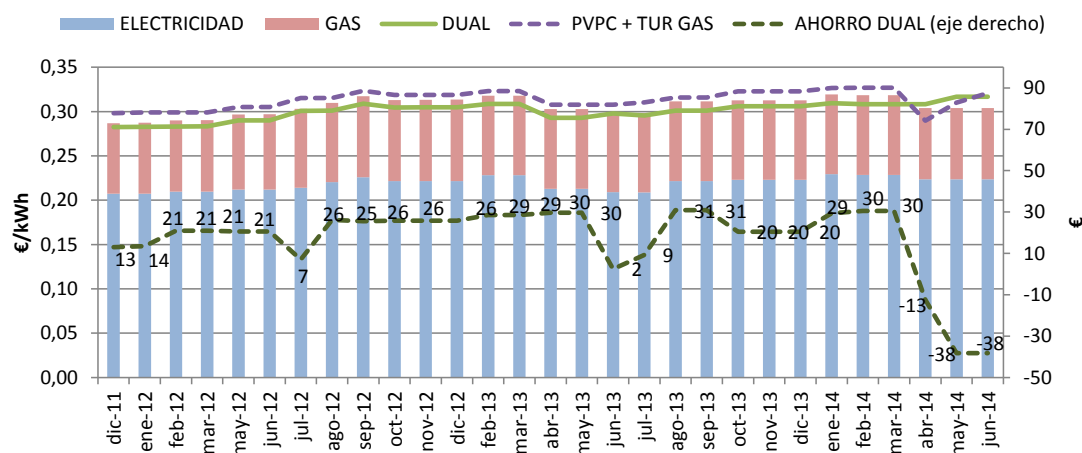
Hay 7 comercializadores que ofertan este tipo de productos y todas además, la combinan con la oferta de productos adicionales. Asimismo, al igual que ocurría en el mercado eléctrico, todos los comercializadores ofertan al menos una oferta simple.

Desde octubre de 2013, los comercializadores sólo ofertan productos duales orientados al pequeño consumidor doméstico, desapareciendo las ofertas duales para consumidores sin derecho a PVPC eléctrica o sin derecho a TUR de gas. Este enfoque hacia el pequeño consumidor se justificaría por la mayor similitud en los patrones de consumo de gas y electricidad de este tipo de clientes, pudiendo realizar una misma oferta a un amplio grupo de consumidores.

A continuación se analiza para un pequeño consumidor eléctrico doméstico con calefacción de gas en zona cálida, el ahorro anual que supone la contratación de la mejor oferta de un producto dual frente a la contratación por separado de

la mejor oferta de suministro eléctrico y la mejor oferta de gas durante el periodo de estudio.

Gráfico 19. Evolución del ahorro anual de contratar la mejor oferta dual en vez de la mejor oferta de suministro eléctrico y de gas por separado. Diciembre, 2011 – Junio, 2013.



Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC

Se observa que en la mayoría del periodo considerado, la mejor oferta dual supone un ahorro frente a la combinación de las mejores ofertas de gas y electricidad por separado.

Los menores ahorros en las ofertas duales frente a la contratación por separado de los servicios, se producen cuando hay ofertas eléctricas muy atractivas (para el pequeño consumidor doméstico) realizadas por comercializadores que no realizan ofertas duales: en julio de 2012, una oferta de Fenie Energía, S.A. y en julio de 2013 y abril – junio de 2014, ofertas de Alcanzia Energía, S.L. Adicionalmente, en mayo de 2014 Gas Natural Servicios desactivó sus ofertas duales más baratas (para pequeño consumidor eléctrico doméstico con calefacción de gas en zona cálida), con lo que las ofertas duales activas (para ese tipo de consumidor) resultan incluso superiores que la contratación por separado de la mejor oferta de suministro eléctrico y la mejor oferta de gas.

Si se analiza el número de ofertas duales que obligan a la contratación obligatoria de algún servicio adicional, se observa que el número de ofertas que incluyen la contratación obligatoria de servicios adicionales es significativamente mayor que el número de ofertas simples (46 ofertas con servicios adicionales obligatorios vs. 15 ofertas simples), lo que resulta coherente teniendo en cuenta que gran parte de los servicios adicionales están relacionados con el mantenimiento de la caldera de gas.

11. OFERTAS DE ELECTRICIDAD VERDES

A efectos del comparador de ofertas de la CNMC sólo se consideran ofertas verdes aquellas que cumplen con el sistema de garantía de origen y etiquetado de la CNMC²⁶. En este sentido, a junio de 2014, 10 comercializadores presentan ofertas verdes: Som Energía, SCCL, Gesternova, S.A., Zencer, S. Coop. And., E-On Energía S.L, Hidrocantábrico Energía, S.A.U., Clidom Energy, S.L., Enara Gestión y Mediación, S.L., y Goiener S. Coop.

Con carácter general, los comercializadores que ofertan productos de energía verde, cuentan con un 100% de energía verde o de cogeneración alta eficiencia de acuerdo con el Sistema de Garantía de Origen y Etiquetado de la Electricidad de la CNE. En los casos en los que las garantías de origen no cubren la totalidad de las ventas de los comercializadores, éstos están redimiendo a favor de los consumidores con ofertas verdes las garantías correspondientes a través de dicho sistema de Garantía de Origen.

Del total de ofertas de electricidad incluidas en el comparador, en junio de 2014 un 15% de las ofertas son ofertas verdes, frente al 28% de junio de 2013. Esta reducción se debe a la publicación de menos ofertas verdes por parte de las comercializadoras ligadas a los 5 grandes grupos energéticos. Al igual que ocurría en anteriores informes del comparador de ofertas no se aprecia una estrategia singular de precios en cuanto a la oferta de productos “verdes”. En general, los productos que ofertan los comercializadores que cumplen con los requisitos de garantía de origen y etiquetado de la CNMC se consideran “ofertas verdes” y no suelen llevar asociadas ningún tipo de descuento o prima por el hecho de ser verde, sino que suelen estar más vinculadas a la política de precios de la propia empresa en cada segmento.

12. OFERTAS DE ELECTRICIDAD ALTERNATIVAS A PRECIO FIJO

Con la entrada en vigor del nuevo mecanismo para el cálculo del PVPC, los comercializadores de referencia tienen la obligación de realizar una oferta alternativa al PVPC a los consumidores con potencia contratada inferior o igual al 10 kW. Desde entonces, se han incluido en el comparador dichas ofertas junto con el resto de ofertas existentes en el mercado.

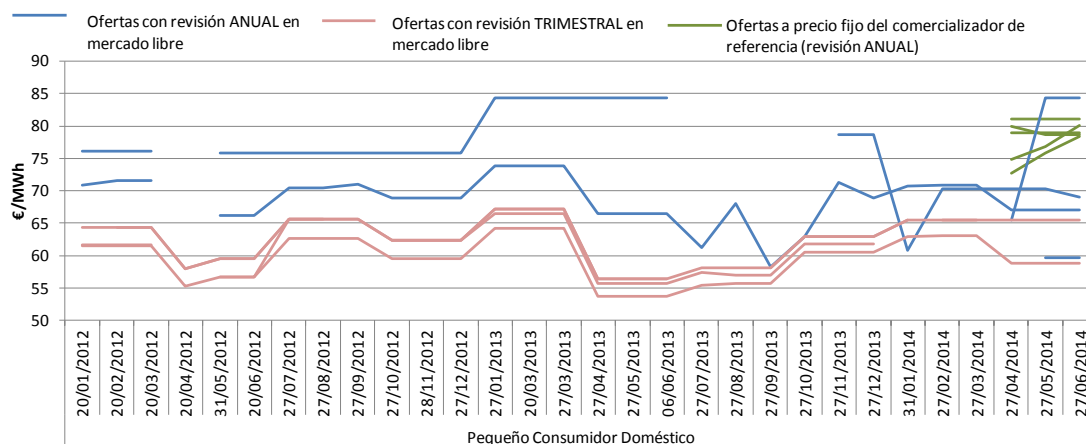
Como ya se ha mencionado anteriormente, estas ofertas alternativas al PVPC se sitúan entre las más caras del comparador. En concreto, en el periodo abril-junio 2014, estas ofertas de los comercializadores de referencia han sido un 8% superior a la media del resto de las ofertas de mercado libre, y un 13% superior a la media de las ofertas con revisión anual de las comercializadoras en mercado libre ligadas a las empresas energéticas tradicionales (ver gráfico siguiente). Sin embargo, de acuerdo con la información disponible en esta

²⁶ http://gdo.cnmc.es/CNE/resumenGdo.do?informe=memorias_sistema_gdo

Comisión a octubre de 2014, cerca de 700 consumidores²⁷ habrían contratado estas ofertas. En este sentido, si bien este porcentaje resulta poco significativo en comparación con los 15 millones de consumidores que actualmente están suministrados por el comercializador de referencia (0,005%), sí resulta relevante que estos consumidores hayan elegido esta opción existiendo otras ofertas más baratas en el mercado con el mismo tipo de revisión. Esto hecho podría interpretarse como una muestra de fidelidad al suministrador de referencia, o por el contrario, estaría poniendo de manifiesto la dificultad que encuentra el consumidor eléctrico en comparar los productos existentes en el mercado, tal y como pone de manifiesto el “Consumer Market Score Board” publicado por la Comisión Europea en 2014²⁸.

Por otra, parte, la existencia de estas ofertas alternativas está favoreciendo la existencia de productos en el mercado que se publicitan destacando importantes descuentos sobre dichas ofertas, lo que pudiera en algún caso, confundir al consumidor. Por todo ello, teniendo en cuenta que existen otras ofertas disponibles en el mercado fijas durante un año, cabría plantearse la necesidad de seguir manteniendo la obligación a las comercializadoras de referencia de mantener estas ofertas alternativas.

Gráfico 20. Evolución del precio medio del componente no regulado (€/MWh) de las ofertas publicadas en la web de la CNMC (ofertas de ámbito nacional sin servicios adicionales- Consumidores domésticos sin DH), de las comercializadoras vinculadas a las empresas energéticas tradicionales en mercado libre, indicando el tipo de revisión de las ofertas -trimestral o anual-, y de las ofertas alternativas a precio fijo de las comercializadoras de referencia para el consumidor con derecho a PVPC



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

²⁷ IB 452, END 126, GNUF 115, HC 2, Eon 2, Total 697 consumidores

²⁸ El “Consumer Market Scoreboard” publicado por la Comisión Europea en 2014, indica la existencia de un grado elevado de descontento y desconfianza de los consumidores energéticos españoles, en particular en el caso eléctrico. Así, destaca el hecho de que casi la mitad de los consumidores españoles consideran difícil comparar servicios ofrecidos por distintos suministradores y no confían en que los suministradores cumplan con las normas de protección de los consumidores.

Nota: Se ha considerado que tienen revisión anual aquellas ofertas que se revisan con una periodicidad anual o superior. Se incluyen aquellas ofertas que se actualizan en enero con el IPC, y que podrían estar actualizándose dentro del primer año de contrato. Se incluyen también aquellas ofertas que mantienen los precios hasta una fecha fija, siempre que entre ésta y la fecha del contrato transcurra al menos un año. Se ha considerado que tienen revisión trimestral aquellas ofertas que se revisan al menos tres veces al año. Se incluyen, además de las ofertas con revisión trimestral, aquellas que pueden revisarse en enero, abril y octubre.

13. ESTRATEGIAS COMERCIALES DE LOS COMERCIALIZADORES

13.1 Electricidad

Hasta marzo de 2014, la mayoría de las ofertas realizadas por los comercializadores se encontraban referenciadas como un descuento sobre el precio fijado trimestralmente para los consumidores acogidos al PVPC (antes TUR). De esta forma, casi todas ellas se revisaban trimestralmente en función de la variación experimentada por el PVPC, situándose muy cercanas todas ellas. Si bien existía alguna oferta que garantizaba un precio fijo durante un horizonte temporal próximo o superior al anual, el número de este tipo de ofertas era reducido. No obstante, incluso en estos casos, las variaciones experimentadas por cualquiera de los componentes regulados del precio eran trasladados al consumidor.

Con la desaparición de la referencia del PVPC, tal y como se definía antes de marzo de 2013, se observa una mayor diferenciación en las ofertas, y especialmente en su evolución, hasta entonces marcada generalmente por el PVPC/TUR. Al igual que anteriormente, las variaciones de los componentes regulados incluidos en el precio son trasladados directamente al consumidor. Sin embargo, con respecto al componente no regulado, desde abril de 2013, se pueden observar diferentes tipos de revisiones en las ofertas:

- Precio fijo durante un periodo cercano o superior a un año.
- Precio fijo durante un año pero incluyendo la actualización del IPC al comienzo del año.
- Revisiones trimestrales
- Una revisión al año.
- Revisión siempre que se produzca una variación en el coste de alguno de los componentes utilizados para fijar el precio.

También existen en el mercado algunas ofertas vinculadas al nuevo PVPC, incluyendo un margen comercial sobre dicho precio. Estas ofertas no se muestran en el comparador dado que no resulta posible calcular de manera ex ante la facturación anual que les corresponde. Se encuentran en este colectivo algunas de las ofertas de Galp, que coincide exactamente con el PVPC y de Factor, que resultan más caras que el PVPC, al incluir un margen que compensa el menor del término fijo de potencia.

Otro hecho también relevante en el último año, es la formulación por parte de los comercializadores de ofertas denominadas “on line”, que requieren contratación y facturación electrónica. Estas ofertas se sitúan entre las más baratas de las disponibles en el mercado.

Por otra parte, cabe señalar la estrategia de empresas como Factor Energía que publicitan sus ofertas señalando los ahorros que representan sus productos con respecto a las ofertas a precio fijo de los comercializadores de referencia, las cuales, como se ha dicho anteriormente, se sitúan entre las más caras disponibles en el mercado.

Finalmente, al igual que en el año anterior, cabe destacar la existencia de algunas comercializadoras que condicionan la contratación de sus ofertas a la participación en su capital: Eléctrica de Guadassuar Coop. V, Som Energía, SCCL (Coop), Suministros Especiales Alginetenses Coop V, Zencer, S. Coop. And, Eléctrica de Meliana, Soc. Coop, Goiener S. Coop, con un aportación al capital social que varía entre los 30 y los 100€.

13.2 Gas

Al igual que en electricidad, si se analizan las ofertas de gas de los distintos comercializadores se observa que realizan estrategias comerciales diferenciadas según el consumidor final tenga o no tenga derecho a la TUR. Así por ejemplo, como ya se ha comentado en un apartado anterior, Galp Energía España, S.A.U sólo realiza ofertas a los consumidores con derecho a TUR.

En todas las ofertas, los precios son válidos hasta que se produzca un cambio en las tarifas de referencia y/o en los conceptos regulados (peajes, impuestos), momento en el que se revisan en función de dicho cambio.

El análisis de este apartado se realiza sobre las ofertas activas en el mes de junio de 2014.

Para los clientes con derecho a TUR²⁹ (consumo anual de gas ≤ 50.000 kWh/día), todos los comercializadores referencian sus ofertas a la evolución de la TUR (con la excepción de algunas ofertas de Endesa Energía). Todos ellos ofrecen al menos una oferta simple (sólo suministro de gas).

Por grupo empresarial, las ofertas dirigidas a este grupo de consumidores siguen las siguientes líneas:

- Endesa Energía dependiendo de la oferta, ofrece un porcentaje de descuento sobre el término fijo o sobre el variable de la TUR. En la mayoría de sus ofertas se indica que no hay penalizaciones por cambio de compañía, ni cláusulas de permanencia.

²⁹ Tarifas de acceso 3.1 y 3.2.

Dispone además de unas ofertas con precio del consumo de energía garantizado hasta el 1 de enero del 2015, salvo variación al alza o a la baja en los componentes regulados de los peajes.

En el año 2014 ha lanzado su oferta ONE, que ofrece un descuento del 10% en el término fijo del gas, siempre y cuando el cliente haga uso preferente de los canales online: contratación online, facturación electrónica y domiciliación bancaria.

- Gas Natural Servicios dispone de ofertas básicas con precios iguales a la TUR1 y a la TUR2 y ofertas con servicios adicionales con un 50% de descuento sobre el término fijo igual a la TUR. Adicionalmente, ofrecen un bono de 10€ al realizar la contratación online y un 5 % de descuento por adherirse al Plan Ahorro Online (facturación electrónica y uso de medios electrónicos para comunicaciones).

La mayoría de las ofertas tiene condiciones de permanencia, e indican que la resolución del contrato antes de la fecha de finalización conllevará el abono de las tarifas de acceso por el periodo que reste hasta la finalización del contrato de suministro, así como la restitución de las ofertas comerciales y descuentos recibidos. En el caso de las tarifas planas GNS indica que calculará el importe que se debía haber facturado al Cliente con la tarifa de gas que corresponda, y el importe abonado por el Cliente con la tarifa plana hasta la fecha de baja y facturará al Cliente la diferencia entre ambos importes en caso de que éste resultase a pagar por el Cliente.

Asimismo, dispone de ofertas dirigidas a nuevas altas en el suministro de gas en las que además de un 100% de descuento en el término fijo los seis primeros meses regalan 4 meses del servicio de mantenimiento anual. Gas Natural Servicios es el único comercializador que tiene ofertas específicamente dirigidas a consumidores que no tuvieran gas anteriormente y se den de alta en su comercializador. Estas ofertas tienen por objeto facilitar la captación de nuevos clientes en las redes de distribución, generando un valor añadido al grupo empresarial integrado y no tienen condiciones de permanencia.

En el año 2014 han lanzado sus tarifas planas, con que ofrecen pagar un importe fijo al mes estipulado en función del rango de consumo anual y siempre y cuando el consumidor se mantenga dentro de los límites de consumo del rango que le aplica.

- Las ofertas del grupo EDP (Hidrocantábrico Energía y Naturgas Energía Comercializadora) usan una estrategia de marca regional: Naturgas realiza ofertas válidas para consumidores del País Vasco, y HC realiza ofertas válidas consumidores en el resto de comunidades. Diferencian

entre ofertas a consumidores domésticos y ofertas a comercios o negocios. Las ofertas dirigidas a consumidores domésticos tienen descuento de un 10% sobre el término fijo de la TUR (o un 20% si se contrata el servicio adicional funciona) y ofrecen un descuento adicional en un programa de “*puntos HC Energía*”, que pueden convertirse en una cantidad de kWh de consumo de gas gratis o en otros regalos. Las ofertas dirigidas a comercios o negocios tienen un descuento del 2 % o el 4 % sobre el término variable de la TUR.

- E.On Energía dispone de dos ofertas para consumos de hasta 5.000 kWh/año y de 5.000 a 50.000 kWh/año, similares para los dos escalones de consumo, con un descuento del 50% sobre el término fijo de la TUR. Estas ofertas llevan asociado un servicio obligatorio de mantenimiento de la caldera e incluyen una cláusula de permanencia de 12 meses.
- Iberdrola Generación dispone de dos ofertas para cada escalón de consumos (3.1 y 3.2), una simple y otra con servicio adicional obligatorio de mantenimiento de la instalación de gas. El descuento en el suministro de gas es mayor (descuento del 30% en el término fijo) para las ofertas que obligan a la contratación del mantenimiento de la instalación de gas. Las ofertas incluyen de manera gratuita un servicio de Asistencia Hogar Iberdrola (servicio de asistencia y reparaciones hogar 24horas y servicio de orientación jurídica), factura electrónica y un servicio de cuota fija. Estas ofertas incluyen una cláusula de permanencia de 12 meses.

Durante el año 2014 ha lanzado varias ofertas para clientes que contraten y realicen las gestiones online. Estas ofertas ofrecen un descuento del 5% o del 10% sobre el término variable y no incluyen cláusulas de permanencia.

- GALP Energía España. Dispone de una oferta simple para cada grupo de consumo (3.1y 3.2), en la que aplica los precios de la TUR. El resto de ofertas obligan a la contratación de un servicio de mantenimiento de gas, de climatización o de asistencia de hogar, y ofrecen durante el primer año un descuento sobre el término fijo de la TUR de gas de un 20% o un 35% según el servicio que se contrate.

Dentro de los consumidores sin derecho a TUR todas los comercializadores, menos Galp Energía España, S.A.U., realizan ofertas simples (sin servicios adicionales).

En general los comercializadores realizan estas ofertas indicando que ofrecen un descuento sobre lo que denominan “sus tarifas propias o sin descuento” ya para este segmento de consumo la TUR no es un referencia válida.

La mayoría de comercializadores (Gas Natural Servicios, Iberdrola, Endesa Energía y E.On Energía) igualan el término fijo de su oferta al término fijo del peaje de conducción de transporte y distribución que corresponda por nivel de consumo, bien peaje 3.3 o peaje 3.4.

Por grupo empresarial, las ofertas dirigidas a este grupo de consumidores siguen las siguientes líneas:

- Endesa Energía ofrece para cualquier consumidor un porcentaje de descuento sobre el término fijo. Además presenta otras ofertas específicas para consumidores no domésticos. Los descuentos se aplican sobre sus propios precios de referencia, que el comercializador llama *Precios Endesa*. Las ofertas dirigidas a estos consumidores no incluyen servicios adicionales de contratación obligatoria. Las ofertas indican que la resolución del contrato antes del primer año dará derecho a Endesa a ser indemnizada en una cantidad equivalente al producto de 0,003 €/kWh por los días restantes hasta finalizar el primer año y por el consumo diario establecido por Endesa para el grupo tarifario del cliente.
- Gas Natural Servicios tiene dos ofertas dirigidas a este tipo de consumidores, una para los que consumen hasta 100.000 kWh/año incluido, y otros para los que tienen consumos superiores. Ambas ofertas presentan un descuento del 8% sobre el término fijo del peaje que corresponda por nivel de consumo los 12 primeros meses. Las ofertas son válidas para cualquier consumidor. Estas ofertas indican que la resolución del contrato antes de la fecha de finalización conllevará el abono de las tarifas de acceso por el periodo que reste hasta la finalización del contrato de suministro, así como la restitución de las ofertas comerciales y descuentos recibidos.
- El grupo EDP presenta unas ofertas simples válidas para cualquier consumidor, y otras, que obligan a la contratación de un servicio de mantenimiento, a las que sólo pueden acogerse comercios y negocios. Las ofertas de Hidrocantábrico Energía no aplican a todo el territorio nacional. Naturgas Energía Comercializadora realiza ofertas similares, pero únicamente para el País Vasco. La duración de los contratos ofertados es anual prorrogable, y se indica que no hay penalizaciones por cambio de compañía, ni cláusulas de permanencia.
- E.On Energía dispone de una oferta simple para cada escalón de consumos (3.3 y 3.4) con un descuento del 9% y el 12% respectivamente sobre unos precios EON que se mantienen fijos durante un año excepto en los conceptos regulados. Las ofertas incluyen un compromiso de permanencia 12 meses; en caso de no cumplirse, se aplicará al consumidor una penalización del 5% del valor de la energía consumida estimada hasta final del año de contrato.

- Iberdrola dispone de una oferta simple para cada escalón de consumos (3.3 y 3.4) y ofrece un descuento del 5% sobre lo que llama “precios exclusivos”, que se mantienen durante 12 meses excepto por actualización de IPC y conceptos regulados. Además ofrece de manera gratuita un servicio de Asistencia Hogar Iberdrola (servicio de asistencia y reparaciones hogar 24horas y servicio de orientación jurídica), factura electrónica y un servicio de cuota fija. Las ofertas incluyen una cláusula de permanencia de 12 meses.

14. CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

En el presente apartado se analiza la evolución de las ofertas de electricidad, gas y duales más baratas de ámbito nacional, identificando el producto concreto más competitivo en cada momento para los consumidores tipo seleccionados.

Como fechas representativas se han considerado diciembre de 2011, junio y diciembre de 2012, junio y diciembre de 2013 y junio de 2014.

14.1 Electricidad

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de la clasificación de las ofertas de electricidad más baratas para el pequeño consumidor doméstico sin DH.

Gráfico 21. Evolución de la clasificación de las ofertas de electricidad más baratas para el segmento de pequeño consumidor doméstico sin DH.

	Diciembre, 2011	Junio, 2012	Diciembre, 2012	Junio, 2013	Diciembre, 2013	Junio, 2014
Más barata	1ª Tarifa Tranquilidad Luz 	FÓRMULA 1117 HOGARES 	FÓRMULA LUZ HOGARES 	Tarifa Hogar 10 	Zencer 2.0A 	Tarifa 2.0A Web
	2ª FÓRMULA LUZ HOGARES 	Tarifa Ahorro Directo Luz 	Plan Disfruta Hogar online 	FÓRMULA LUZ HOGARES 	FÓRMULA LUZ HOGARES 	Tarifa ONE Luz
	3ª Luz 10 (2.0A) 	Luz 10 (2.0A) 	Som Energía 2.0A 	Zencer 2.0A 	Tarifa Luz Endesa contratación Online 	FÓRMULA LUZ HOGARES
	4ª Som Energía 2.0A 	BT Doméstica 		Tarifa Luz Endesa contratación Online 	Plan Disfruta Hogar online 	Serosense 10
	5ª ENERGÍA 10 	Plan Disfruta Hogar Online 	BT Doméstica 	Som Energía 2.0A 	Oferta 2.0A 	Conect@ Luz
	6ª 	Som Energía 2.0A 	Luz 10 (2.0A) 		Plan Iberdrola 	Tarifa Básica Online
Más cara	7ª BT Doméstica 	PLAN BÁSICO 	General 2.0A 	BT Doméstica 	Som Energía 2.0A 	Zencer 2.0A

Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC.

Nota: sólo se ha incluido la oferta más barata de cada comercializadora.

Para el pequeño consumidor doméstico destaca lo siguiente:

- La oferta «Fórmula Luz Hogares» de HC Energía se ha mantenido entre las ofertas más baratas para este tipo de consumidor desde finales de 2011. Esta tarifa estaba referenciada al PVPC hasta marzo de 2014, ofreciendo un descuento del 2% sobre el término de energía, además del regalo de 13 kWh de consumo durante el primer año del contrato.
- Endesa también suele tener alguna de sus ofertas entre las más baratas para el pequeño consumidor doméstico: «Tarifa Tranquilidad Luz» en diciembre de 2011, que era la más barata (esta tarifa mantiene el precio durante un periodo superior a un año y posteriormente se ha situado entre las ofertas más caras); «Tarifa Ahorro Directo Luz», desde diciembre de 2011 a junio de 2012, (esta tarifa estaba referenciada al PVPC con un descuento del 10% sobre el término de potencia); «Tarifa Luz Endesa contratación online», durante 2013, (también referenciada al PVPC con un descuento del 5% sobre el término de potencia); y «Tarifa ONE Luz», durante 2014.
- La oferta «Plan Disfruta Hogar online», de E.On, aparece algunos periodos entre las más baratas. Esta oferta aplicaba un 20% de descuento en el término de potencia sobre el PVPC contratando el Servicio de Asistencia Hogar. Esta oferta estuvo activa hasta diciembre de 2013.
- En junio de 2013 se dio de alta en el comparador de ofertas de energía la comercializadora Alcanzia Energía S.L., publicando su «Tarifa Hogar 10», que se situó como la más barata para el pequeño consumidor doméstico. En agosto de 2013 incrementó sus precios, desplazándose hacia las más caras. En abril de 2013, Alcanzia ha sustituido esa oferta por la «Tarifa 2.0A Web», que ha vuelto a situarse como la más barata.
- Zencer, S. Coop And. también se dio de alta en 2013, publicando la «Tarifa Hogar 10», que se ha mantenido entre las más baratas (la más barata en diciembre de 2013). Al igual que Som Energía, requiere que los clientes participen en el capital social de la cooperativa.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de la clasificación de las ofertas de electricidad más baratas para el segmento pymes.

Gráfico 22. Evolución de la clasificación de las ofertas de electricidad más baratas para el segmento pymes.

	Diciembre, 2011	Junio, 2012	Diciembre, 2012	Junio, 2013	Diciembre, 2013	Junio, 2014
Más barata	1º MEGAVATIO 3.0 fenienergía	FÓRMULA LUZ edp hc energía	FÓRMULA LUZ edp hc energía	FÓRMULA LUZ edp hc energía	TARIFA 3.0A iberdrola	ZENCER 3.0A zencerc
2º	Plan Empresas 3.0A/ Plan Gran Hogar e-on España	LUZ PYME (3.0A) nexus	PLUS 15 gesternova	Tarifa Empresas alcanzia	PLUS 15 gesternova	TARIFA 3.0A alcanzia
3º	Tarifa Ahorro +15kW endesa	AHORRO WEB 5 audax	MAXI 3.0 A energía-vm	PLUS 15 gesternova	IBEROFIJO 3.0A iberdrola	OFERTA 3.0A vertselenergia
4º	MAXI 3.0 A energía-vm	TARIFA AHORA +15kW (contratación empresas) endesa	GENERAL 3.0A syderverde	ZENCER 3.0A zencerc	OFERTA 3.0A vertselenergia	AURA ENERGÍA 3.0A auraenergía
5º	PLUS 15 gesternova	MEGAVATIO 3.0 fenienergía	BÁSICA PYMES electra aduriz s.a.	GENERAL 3.0A syderverde	TARIFA PYMES 3.0A enara	LUZ PYME nexus
6º	PLAN NEGOCIO AHORRO (3.0 A) gas natural penosa	T3.0A factorenergía	OFERTA E - 3.0A Aduriz Energía	ENERGÍA + 15 DESCUENTO enercoluz	FÓRMULA LUZ edp hc energía	TARIFA 3.0A stagoni
Más cara	7º AHORRO EMPRESA eléctrica	PLAN EMPRESAS 3.0A e-on España	T3.0A factorenergía	AUDAX TARIFA WEB 3.0A audax	TARIFA 3.0A iberdrola	DREUE 3.0A dreue

Fuente: Comparador ofertas de energía de la CNMC

Nota: sólo se ha incluido la oferta más barata de cada comercializadora.

En el segmento de las pymes destaca la presencia de las comercializadoras no pertenecientes a los grupos eléctricos tradicionales ofertando las tarifas más baratas para este tipo de consumidores. De las comercializadoras no pertenecientes a los grupos eléctricos tradicionales solamente, HC Energía aparece de forma más o menos continua con su tarifa «Fórmula Luz» (en junio sería la octava tarifa más barata).

Del resto de comercializadoras, destacan Gesternova, con su tarifa «Plus 15» (en junio no aparece porque tenía su oferta pendiente de activar), Zencer, S. Coop. And., con la publicación de su oferta para pymes en abril de 2013, Stagoni Energía Renovables S.L., desde diciembre de 2013, y Aura Energía, S.L., desde enero de 2014.

14.2 Gas

Para realizar el ranking de ofertas de gas se ha seleccionado la oferta más barata de cada comercializadora entre todas las ofertas de ámbito nacional, para dos consumidores tipo de los definidos en el apartado 4 de este informe. En las tablas siguientes se presenta el ranking resultante para cada tipo de consumidor.

Para analizar las ofertas para un consumidor con derecho a TUR, se ha considerado un consumidor con calefacción de gas en zona cálida (consumo anual de 6.000 kWh), y se observa lo siguiente:

- Normalmente las ofertas de suministro más baratas de cada comercializador son las ofertas simples, ya que no incluyen la contratación de ningún servicio adicional obligatorio. Sin embargo, también aparecen entre las ofertas más baratas algunas que a pesar de obligar a contratar un servicio adicional ofrecen un bono de 10 € y un

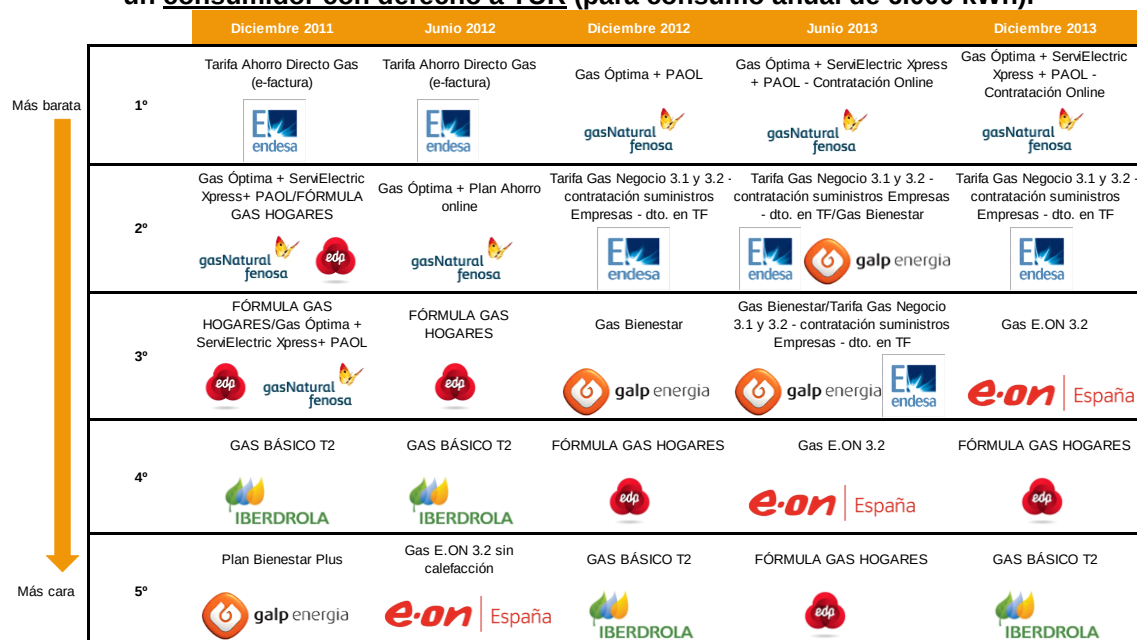
descuento del 50% en el término fijo durante el primer año por contratar on-line, además de un 5% de descuento adicional sobre el término fijo que se mantiene durante toda la vida siempre y cuando se elija la opción de facturación electrónica. También las tarifas planas se encuentran entre las ofertas más baratas.

- El primer y segundo puesto vienen ocupados a lo largo de todo el período analizado por Gas Natural Servicios y Endesa Energía, respectivamente.
- Las ofertas más baratas de Endesa Energía ofrecen un 15% de descuento sobre el término fijo del gas durante un año; además, la Tarifa Ahorro Directo Gas (e-factura) ofrece un 10% de descuento adicional en el término fijo de gas durante un año por activar el servicio de facturación electrónica.
- Las ofertas más baratas de Gas Natural Servicios, Gas Óptima + ServiElectric Xpress + Plan Ahorro online y Gas Óptima + Plan Ahorro online, ofrecen un descuento en el término fijo de un 50% para la primera y un 10% para la segunda, además de un 5% adicional por solicitar la facturación electrónica; pero sólo pueden acogerse a la oferta Gas Óptima + Plan Ahorro online los clientes que provengan de otra comercializadora. Asimismo, en el último año, Gas Natural Servicios ha lanzado una tarifa plana, por escalones de consumo, cuya posición puede oscilar entre la más barata y la más cara según el consumo considerado dentro del escalón.
- EDP, en diciembre de 2011 (entonces Hidrocarburos Energía) compartía la segunda posición con Gas Natural Servicios, con su oferta Fórmula Gas Hogares ofreciendo un 10% de descuento en el fijo de gas y 2.000 puntos equivalentes a 40 kWh de gas gratis. Sin embargo, baja de posición en febrero de 2012 al reducir a 33 el número de kWh gratis de su propia oferta. Esta oferta se mantiene invariable desde entonces, siendo desplazada por mejores ofertas de otras comercializadoras.
- Iberdrola Generación ocupa la cuarta y quinta posición con la oferta Gas Básico T2, que ofrece un 10% de descuento en el término fijo durante 12 meses. En este último año, Iberdrola ha lanzado varias ofertas de contratación online, entre ellas la oferta Conect@ gas (T2) en la que ofrece un descuento del 5% en el término variable activando la suscripción a factura electrónica, lo que le permite ocupar el tercer puesto en la clasificación.
- Galp Energía España, que en diciembre 2011 ocupaba el último lugar con su oferta Plan bienestar Plus, asciende a la tercera posición en diciembre 2012 con la introducción en el comparador de una oferta simple, Gas Bienestar, que ofrece un 15% de descuento sobre el término

fijo y no obliga a la contratación de ningún servicio adicional. En junio de 2014, su oferta más barata se llama Gas Avanza y es una oferta igual a la TUR.

- E.on Energía, S.L., se encuentra en la última posición en la primera parte del período analizado debido a que no tiene ofertas simples y ofrecen un descuento del 12% sujeto a la contratación de un servicio adicional. En el último tramo del período analizado vuelven a entrar en el ranking llegando a ocupar la tercera posición, ofreciendo un 12% de descuento sobre la TUR sin obligación de contratar servicios adicionales.

Gráfico 23. Evolución del ranking de las ofertas más baratas de cada comercializador para un consumidor con derecho a TUR (para consumo anual de 6.000 kWh).



Fuente: Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNMC

Para analizar las ofertas para un consumidor sin derecho a TUR, se ha considerado el consumidor tipo definido como edificio de 10.000 m² con calefacción de gas (consumo anual de 500.000 kWh). Cabe señalar que Endesa Energía es la única comercializadora que presenta más de una oferta para este tipo de consumidor en un mismo periodo, el resto de empresas sólo disponen de una oferta en cada momento. Se observa lo siguiente:

- En general, en el periodo considerado, las condiciones de las ofertas, se mantienen estables y sin grandes variaciones, salvo en el caso de E.ON Energía, S.L., que en junio de 2014 modifica las condiciones de la oferta y pasa de ofrecer un 40% de descuento en el término fijo a ofrecer un 12% de descuento en el término variable durante un año, lo que le lleva a pasar de la quinta posición a la tercera en el ranking de mejor oferta.

- Los dos primeros puestos a lo largo de casi todo el período analizado los ocupan Endesa Energía y Gas Natural Servicios. Gas Natural Servicios lo hace con su oferta Gas Supra Prima, posteriormente denominada Plan Energía Gas, que ofrece un 8% de descuento en el término variable de su tarifa de gas durante un año. Endesa Energía ocupa los primeros puestos con su oferta Tarifa Gas Empresas 3.4 – Contratación Suministros Empresas, que ofrece un 7% de descuento durante 12 meses sobre el término variable de su tarifa.
- La tercera, cuarta y quinta posición la van ocupando Hidrocantábrico, Energía (EDP), Iberdrola y Eon, según el mes que se considere.
- La oferta de EDP para este grupo de consumidores es Fórmula Gas T4, que ofrece un 6% de descuento en el consumo de gas sobre su tarifa propia durante 12 meses.
- Iberdrola Generación dispone para este tipo de consumidor de su tarifa Gas Negocios Plus T4, que ofrece un 5% de descuento en el término variable, sobre su tarifa propia, los primeros 12 meses.
- Hidrocantábrico ofrece su Fórmula Gas T4, que ofrece un 6% de descuento en el término variable, sobre su tarifa propia, durante la vigencia del contrato.

Gráfico 24. Evolución del ranking de las ofertas más baratas de cada comercializador para un consumidor sin derecho a TUR (para consumo anual de 500.000 kWh) .

	Diciembre 2011	Junio 2012	Diciembre 2012	Junio 2013	Diciembre 2013	Junio 2014
Más barata						
1º	Tarifa Gas Ahorro 	Tarifa Gas Empresas 3.4-contratación suministros Empresas 	Tarifa Gas Empresas 3.4-contratación suministros Empresas 	Gas Supra Prima 	Gas Supra Prima 	Tarifa Gas Empresas 3.4-contratación suministros Empresas 
2º	Gas Supra Prima 	Gas Supra Prima 	Gas Empresas E.ON (Tarifa 3.4) 	Tarifa Gas Empresas 3.4-contratación suministros Empresas 	Tarifa Gas Empresas 3.4-contratación suministros Empresas 	Plan Energía Gas 3.4 
3º	Gas Empresas E.ON (Tarifa 3.4) 	FÓRMULA GAS T4 	Gas Supra Prima 	FÓRMULA GAS T4 	GAS NEGOCIOS PLUS T4 	Gas E.ON Tarifa 3.4 
4º	GAS NEGOCIOS PLUS T4 	GAS NEGOCIOS PLUS T4 	FÓRMULA GAS T4 	Gas Empresas E.ON (Tarifa 3.4) 	FÓRMULA GAS T4 	GAS NEGOCIOS PLUS T4 
Más cara	FÓRMULA GAS T4 			GAS NEGOCIOS PLUS T4 	Gas Empresas E.ON (Tarifa 3.4) 	FÓRMULA GAS T4 

Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC

15. RECOMENDACIONES EN RELACIÓN CON LA CONTRATACIÓN DE UNA NUEVA OFERTA DE SUMINISTRO

El último informe publicado por la Comisión Europea del “Consumer Market Scoreboard”³⁰, indica la existencia de un grado elevado de descontento y desconfianza de los consumidores españoles de gas y electricidad. En particular, los consumidores españoles consideran difícil comparar servicios ofrecidos por distintos suministradores y no confían en que los suministradores cumplan con las normas de protección de los consumidores. En este mismo sentido, algunas de las asociaciones de consumidores españolas han denunciado a esta Comisión la existencia de algunas prácticas engañosas de captación de clientes por parte de los comercializadores que inciden en este grado de desconfianza.

Con el fin de mejorar esta percepción del consumidor, la CNMC ha llevado a cabo varias actuaciones, como el desarrollo del comparador de ofertas de energía, el análisis de los mecanismos de atención al cliente por parte del comercializador, etc.

No obstante, se considera necesario realizar adicionalmente una serie de recomendaciones al comercializador y al consumidor de electricidad o de gas que pudieran aumentar la transparencia en los procesos de contratación de suministrador y en consecuencia, fomentar la competencia. Tales recomendaciones se entienden sin perjuicio de otras actuaciones que resulte procedente adoptar por parte de esta Comisión, conforme a las previsiones de la normativa aplicable, según las circunstancias que concurran en cada caso.

En este sentido, la Ley 3/2013, establece entre las funciones de la CNMC la de “Supervisar la adecuación de los precios y condiciones de suministro a los consumidores finales a lo dispuesto en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, y en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, y sus normativas de desarrollo y publicar recomendaciones, al menos anualmente, para la adecuación de los precios de los suministros a las obligaciones de servicio público y a la protección de los consumidores”.

En este ámbito se realizan las siguientes recomendaciones para la protección de los consumidores, en particular, en el ámbito doméstico:

30

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/10_edition/docs/cms_10_working-doc_en.pdf

Recomendaciones al consumidor de electricidad y gas para contratar una oferta de suministro:

1. 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.
2. Pregunte si tiene derecho al bono social eléctrico, que ofrece la tarifa eléctrica más económica.
3. 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 y pregunte cuál es el procedimiento para efectuar una reclamación.
4. Examine si el contrato tiene compromisos de permanencia o incluye penalizaciones económicas al consumidor por su cancelación.
5. 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.
6. No facilite al vendedor los datos bancarios, ni las facturas anteriores, ni sus datos personales, si no está realmente seguro de la contratación.
7. Si realiza la contratación por internet, guarde o imprima una copia de la oferta y el contrato.
8. 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.
9. Compare periódicamente su oferta con otras disponibles en el mercado, en particular, cuando su suministrador le revise los precios del contrato.
10. Para más información, consulte las guías al consumidor de la CNMC

<http://www.cnmc.es/es-es/energía/consumidores/electricidad.aspx>

<http://www.cnmc.es/es-es/energía/consumidores/gasnatural.aspx>

[Bono social de electricidad](#)

Recomendaciones³¹ al comercializador en el proceso de contratación de clientes:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Debe informar al consumidor de todos sus derechos, en particular sobre el derecho de desistimiento en los plazos previstos en la normativa.
5. Debe informar en el contrato de suministro los procedimientos de que dispone el consumidor para efectuar una reclamación.
6. Debe informar al consumidor de la mejor oferta disponible de su empresa que mejor se adapte a su perfil.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

³¹ Estas recomendaciones se entienden sin perjuicio de las obligaciones que la normativa vigente impone a los comercializadores.

En particular, se han detectado las siguientes **problemáticas o malas prácticas** comerciales que deben evitarse:

- a) En la **venta de servicios fuera del establecimiento comercial**, en muchos casos el consumidor realiza la contratación **sin que el consumidor comprenda todos los términos y condiciones de la oferta**, contratando un servicio que no se adecúa a sus necesidades, o incluso en algunos casos, contratando un suministro más caro que el que ya tiene, lo que refleja la insuficiencia de la información proporcionada al consumidor en el momento de la venta.

La venta de servicios fuera del establecimiento comercial (ventas telefónicas o en el domicilio del consumidor) debe realizarse respetando todas las garantías y cautelas adicionales establecidas para este tipo de ventas en la Ley de consumidores y usuarios, garantizando que el consumidor ha sido informado de todos sus derechos, entre ellos el derecho de desistimiento.

A la vista del elevado grado de desconfianza que han provocado estas prácticas en el consumidor con respecto al cambio de suministrador, esta Comisión considera que los comercializadores deben evitar la captación de clientes a través del canal de venta domiciliaria.

Adicionalmente, se debe evitar la contratación telefónica en el caso de consumidores vulnerables o que no comprendan con claridad las condiciones de las ofertas.

- b) **El establecimiento de penalizaciones económicas por rescisión anticipada del contrato excesivamente onerosas, sin que su importe se corresponda con los daños efectivamente causados o sin que se reduzca de manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.**

De acuerdo con el artículo 62.3 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), *“en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin al contrato.”*

“El consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación

de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.”

Adicionalmente, de acuerdo con el artículo 74.4 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, *“en caso de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja, o cese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado”*.

En el sector eléctrico, la normativa establece una penalización máxima del 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro, aplicable sólo en el caso de que la cancelación cause daños al suministrador³². Las penalizaciones con esta estructura son proporcionales a los días no efectivos del compromiso de permanencia.

Sin embargo, en el sector del gas, existen contratos con penalizaciones cuyo importe no se reduce proporcionalmente al número de días.

Por ello, se considera que, en el caso de que los contratos contemplen una penalización por rescisión del contrato, ésta debería ser proporcional al tiempo transcurrido del contrato, y debería ser debidamente justificada al consumidor en función del coste efectivo causado al comercializador.

Asimismo, sería conveniente que los consumidores pudieran cancelar el contrato de suministro con un preaviso de sólo un día, a efectos de favorecer el cambio de suministrador, acortando los plazos del mismo, como se ha hecho en los servicios de telefonía.

Por último, el consumidor debería tener derecho a la rescisión del contrato, sin penalización alguna, si se ha realizado una revisión de precios por parte del comercializador. La aplicación de esta penalización es en cualquier caso improcedente si la revisión del precio aplicada implica una modificación de las condiciones del contrato.

c) La falta de diferenciación de marca de muchos comercializadores con la empresa distribuidora y con la comercializadora de referencia del mismo grupo empresarial.

³² Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión. *“En el caso en que, a causa del consumidor, se rescindiera un contrato antes de iniciada la primera prórroga, las penalizaciones máximas por rescisión de contrato, cuando ésta cause daños al suministrador, no podrán exceder el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro. A este efecto, se empleará el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador”* (Art. 4.5.)

Algunos comercializadores continúan utilizando marcas y logos similares entre el distribuidor, el comercializador de referencia y el comercializador del mismo grupo empresarial, especialmente en las ventas a domicilio, lo que puede confundir al consumidor, y utilizarse como una ventaja del comercializador ligado al distribuidor de la zona, en la venta del suministro de gas o electricidad.

Por ello, los comercializadores deberían evitar crear confusión en el consumidor en este sentido, identificando su empresa y su actividad claramente antes de contactar con el consumidor.

d) La dificultad en la rescisión de los servicios adicionales contratados conjuntamente con el suministro de gas o electricidad.

Algunos comercializadores, cuando pierden un cliente a favor de otro comercializador, cancelan el contrato de suministro pero mantienen el cobro de otros servicios auxiliares contratados al mismo tiempo que el suministro energético (como el mantenimiento de la caldera), lo que ocasiona que algunos consumidores tengan contratado simultáneamente durante unos meses el servicio de mantenimiento con dos proveedores distintos.

El consumidor tiene derecho a rescindir simultáneamente todos los servicios que hayan sido contratados y que se estén facturando conjuntamente con el suministro de gas y electricidad. Por ello, salvo solicitud expresa del consumidor, la rescisión de un contrato de suministro debería ir ligada a la rescisión automática de todos los servicios adicionales contratados conjuntamente con el suministro de gas o electricidad.

e) La falta de claridad de las condiciones de revisión de precios de los contratos de suministro.

En muchos contratos de suministro, particularmente, desde la desaparición de la tarifa regulada de último recurso, no están suficientemente claros los motivos y condiciones en función de los cuales se puede producir una revisión de los precios del suministro, así como la metodología que se va a emplear para la revisión de dicho precio.

La falta de información al respecto antes de la celebración del contrato no puede ser compensada por la información dada posteriormente a los consumidores, durante la ejecución del contrato, de la modificación del coste, aunque dicha información se haga con antelación a aplicar la

modificación y aunque se advierta de su derecho a rescindir el contrato si no desean aceptar la modificación³³.

Es necesario, por tanto, que en el propio contrato figure, de forma clara, el motivo y el modo de variación del coste relacionado con el servicio que ha de prestarse, de forma que el consumidor pueda prever, sobre la base de criterios claros y comprensibles, la posible magnitud de las eventuales modificaciones del coste del suministro.

³³ STJ 21 marzo 2013 (C-92/11) y STJ 23 octubre 2014 (C-359/11 y C-400/11).

