

**INFORME SOBRE LAS MEJORES
PRÁCTICAS EN LAS COMUNICACIONES
DE REVISIÓN DE PRECIOS DE LOS
CONTRATOS DE SUMINISTRO DE LAS
COMERCIALIZADORAS ELÉCTRICAS A
LOS CONSUMIDORES**

INF/DE/030/22

Fecha: 28 de septiembre de 2023

www.cnmc.es

INFORME SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS EN LAS COMUNICACIONES DE REVISIÓN DE PRECIOS DE LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO DE LAS COMERCIALIZADORAS ELÉCTRICAS A LOS CONSUMIDORES

Expediente núm.: INF/DE/030/22

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 28 de septiembre de 2023

Visto el expediente relativo a las comunicaciones de modificaciones de precios de los contratos de suministro eléctrico y su adecuación a la nueva redacción del artículo 44.1.e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico, la Sala de Supervisión Regulatoria, en el ejercicio de las funciones establecidas en el artículo 5.1.a) y en el artículo 7.11 y 14 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, acuerda emitir el siguiente informe:

1. OBJETO

El objeto de este informe es supervisar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia en las comunicaciones de modificaciones de precios de los contratos de suministro eléctrico realizadas por las empresas comercializadoras a sus clientes y su adecuación a las exigencias de transparencia establecidas en la nueva redacción del artículo 44.1 e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (en adelante, LSE) dada por el Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural (en adelante, Real Decreto-ley 23/2021).

A partir de la información recibida, se ha efectuado un análisis detallado de las comunicaciones realizadas identificándose las mejores prácticas del sector, todo ello en términos de transparencia y claridad.

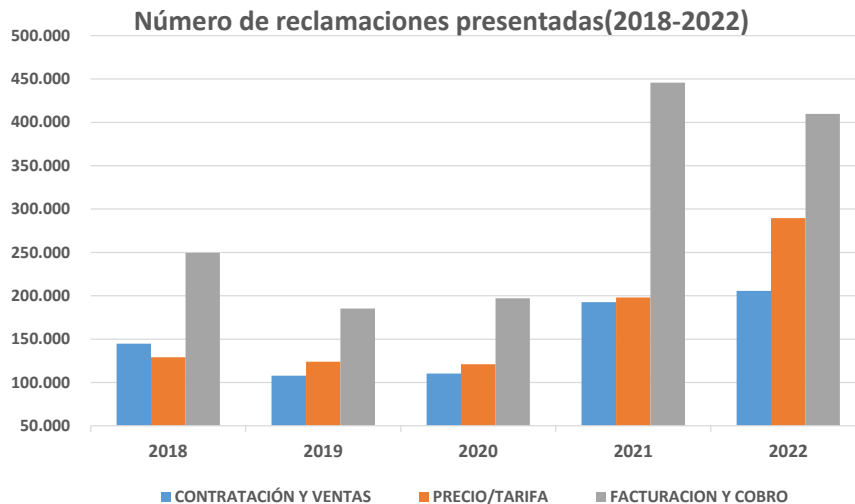
2. ANTECEDENTES

El contexto de precios excepcionalmente elevados registrado en el mercado mayorista de electricidad desde el segundo semestre de 2021 se ha ido trasladando progresivamente a los contratos de suministro de los consumidores eléctricos. En algunos casos este traslado ha sido inmediato – como en el caso de los consumidores acogidos a contratos indexados al mercado mayorista como el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor o PVPC- y en otros ha sido, en función de la renovación de estos contratos, con carácter general.

En este contexto, cobra especial relevancia la información con la que cuente el consumidor cuando se producen estas modificaciones precios, para, por una parte, anticipar el impacto que puedan tener estas modificaciones de precio en su factura, y por otra, poder elegir su mejor opción de contratación.

El significativo incremento de las reclamaciones de los consumidores a los comercializadores registradas desde 2021, en especial, las relacionadas con la facturación del suministro eléctrico, los precios aplicados y la revisión de estos, así como la modificación de las condiciones contractuales ha puesto de manifiesto que la información con la que han contado los consumidores no ha sido suficiente.

Gráfico 1. Evolución del número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica presentadas a los comercializadores relacionadas con la facturación y cobro, los precios y la contratación y ventas



Fuente: Circular 2/2016, de 28 de julio, de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia, sobre petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural a los comercializadores y distribuidores.

A este respecto, el Real Decreto-ley 23/2021 propuso, en el ámbito del mercado minorista de electricidad, mejorar la transparencia de las comunicaciones de los comercializadores a los consumidores. Para ello, definió un contenido mínimo de las comunicaciones ante variaciones de precios de los contratos, de forma que se debe proporcionar al consumidor una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para el consumidor, y su comparativa con el coste anual anterior. Para ello, el citado real decreto-ley, modificó el artículo 44.1.e), dándole la actual redacción:

“e) Ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a su aplicación de forma transparente y comprensible.

Las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior.”

La tabla siguiente detalla el contenido de dicho artículo:

Tabla 1. Requisitos de las comunicaciones incluidos en el artículo 44.1.e) de la LSE

<p>Comunicaciones de cambio de condiciones del contrato</p> <ul style="list-style-type: none">• Transparentes y comprensibles• Recogen expresamente el derecho del consumidor a rescindir el contrato sin coste alguno <p>Comunicaciones de revisiones de precios derivadas de las condiciones del contrato</p> <ul style="list-style-type: none">• Transparentes y comprensibles• Se comunican de forma directa• Se comunican con al menos un mes de antelación a su aplicación• Incluye una comparativa de los precios aplicados antes y después de la modificación• Incluye una estimación del coste anual del suministro y su comparativa con el coste anual anterior
--

Cabe señalar que las previsiones del artículo 44.1 e) de la LSE aplican a cualquier tipo de modificación de las condiciones del contrato, a todo tipo de contratos, – contratos estandarizados y personalizados–, a todas las modalidades de precio – ofertas a precio fijo, a precio indexado o mixtas– y a todo tipo de clientes, ya sean domésticos, pymes o industriales.

En este sentido, cabe señalar que los contratos en baja tensión tienen una duración de un año¹, si bien la periodicidad de revisión de precios varía, y aunque mayoritariamente es anual, algunas ofertas actualizan los precios trimestralmente, mientras que otras los actualizan con periodicidades superiores al año. Adicionalmente, otras ofertas actualizan el precio cada año con el IPC.

Tras la publicación del Real Decreto-Ley 23/2021, esta Comisión recibió numerosas consultas en relación con las medidas introducidas, en particular con la aplicación del derecho de los consumidores a ser debidamente avisados de las revisiones de precios y recibir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión. Con objeto de dar respuesta a las preguntas planteadas, la CNMC aprobó con fecha 17 de febrero de 2022 el Acuerdo por el que se contestan las consultas formuladas en relación con el Real Decreto-ley 23/2021,

¹ 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.

de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural, [CNS/DE/1154/21](#). En este Acuerdo se incluían las indicaciones mostradas en la siguiente tabla.

Tabla 2. Indicaciones de la CNMC incluidas en el Acuerdo por el que se contestan las consultas formuladas en relación con el real decreto-ley 23/2021, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural (CNS/DE/1154/21)

Estimación del coste anual:

Se debe realizar con la mejor estimación disponible del **consumo anual**. En caso de no disponer de este, ni de una estimación personalizada, se utilizarán los perfiles de consumo indicados en el Acuerdo.

Recomendaciones:

- Incluir una explicación sencilla de cómo se ha realizado la estimación del consumo
- Indicar que la estimación podría verse alterada si el patrón de consumo real se desvía de las previsiones realizadas.

En los contratos con precios sujetos a indexaciones se considera como método más conveniente emplear la mejor previsión de la evolución de dichos índices, para el siguiente año, acudiendo a las cotizaciones disponibles en los mercados de futuros, utilizando referencias públicas. Si se utilizaran datos históricos del mercado de contado, deberá indicarse claramente en la comparación que se aporte.

La comparativa deberá ser homogénea, por lo que se deberán incluir los mismos valores de IVA, impuesto de electricidad y cargos.

Cuándo informar sobre los nuevos precios:

- Con carácter general, se debe informar sobre el nuevo precio y el coste anual estimado, siempre que se produzca una modificación de las condiciones de contrato, así como en la renovación (generalmente anual) o prórroga del contrato de suministro.

Adicionalmente, en el Informe sobre la propuesta de resolución por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia emitido por esta Comisión en respuesta a la solicitud formulada por la Secretaría de Estado de Energía, [INF/DE/235/22](#), con

fecha 26 de enero de 2023, se incluyó una propuesta de requisitos mínimos que debían cumplir las comunicaciones a los clientes en relación con las modificaciones de las condiciones del contrato y revisiones de precios. Esta propuesta fue realizada a la vista de las comunicaciones que se habían recibido hasta ese momento.

Tabla 3. Propuesta de la CNMC en relación con las comunicaciones de los comercializadores a los consumidores, adicional a lo previsto en el artículo 44.1.e) de la LSE (INF/DE/235/22)

Contenido mínimo

- Cláusula contractual según la cual se están modificando las condiciones contractuales o revisando los precios.
- Fecha a partir de la cual entran en vigor los cambios y la fecha en la que se realiza la comunicación al consumidor.
- Tablas sencillas y claras que permitan al consumidor comparar fácilmente los precios y el coste estimado antes y después del cambio.
- Nota explicativa del método de estimación de los parámetros utilizados en la estimación del coste anual del suministro, así como el valor de los parámetros utilizados. En particular, se deberá incluir el consumo anual utilizado en la estimación.
- Referencia al Código QR/vínculo de acceso al comparador con los datos del consumidor incluido en la factura.

En relación con las estimaciones de coste y consumo anual

- Se utilizarán los mismos términos de peajes, cargos e impuestos en la estimación de los importes anuales antes y después del cambio, a efectos de garantizar una comparativa homogénea.
- Para la estimación del consumo anual, se debe utilizar el dato histórico del consumidor o en su defecto, si no se dispone del dato histórico de consumo anual, ni una estimación personalizada, se deberá estimar el consumo anual a partir de datos mensuales de consumo disponibles.

3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN A LOS COMERCIALIZADORES DE ELECTRICIDAD

Con fecha 3 de marzo de 2022 se realizó el primer requerimiento de información a 19 comercializadores de energía eléctrica, que en conjunto, cuentan con el 92% de los consumidores en el mercado libre (ver Anexo I).

No se solicitó información a los comercializadores de referencia, dado que sus condiciones contractuales y los precios de suministro se encuentran regulados.

Una vez analizada la información aportada por las empresas en el marco del citado requerimiento, se observó que muchas empresas comercializadoras no estaban realizando estas comunicaciones con el nivel de transparencia exigible, por lo que se consideró necesario realizar nuevas solicitudes de información para que procedieran a la subsanación de estas. Estos nuevos requerimientos se realizaron en junio de 2022 y en enero de 2023 y, en algunos casos, en mayo de 2023.

4. VALORACIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE REVISIÓN DE PRECIOS A LOS CONSUMIDORES

En las sucesivas aportaciones de información se ha podido comprobar los progresos realizados por las empresas para mejorar la transparencia y comprensión de las comunicaciones. No obstante, estos progresos se han producido de manera diferente entre comercializadoras.

El análisis que se realiza a continuación valora cada uno de los requisitos contenidos en el artículo 44.1.e) de la LSE así como la transparencia y la comprensibilidad según lo indicado tanto en el Acuerdo CNS/DE/1154/21 como en el informe INF/DE/235/22, tal y como se recoge en el esquema siguiente.

Tabla 4. Requisitos para realizar comunicaciones de modificación de precios contenidos en el artículo 44.1.e) de la LSE y mejores prácticas transparencia y la comprensibilidad


 <p>Requisitos Artículo 44.1.e) LSE</p>	<ul style="list-style-type: none">•Transparencia y comprensibilidad•Recogen expresamente el derecho del consumidor a rescindir el contrato sin coste alguno, en las comunicaciones de modificación contractual•Se comunican de forma directa, entendiéndose como tal las realizadas en documento y envío separados de la factura•Se comunican con al menos un mes de antelación a su aplicación•Incluyen una comparativa de los precios aplicados antes y después de la modificación•Incluyen una estimación del coste anual del suministro y su comparativa con el coste anual anterior
--	---

Tabla 5. Mejores prácticas de transparencia y comprensibilidad en las comunicaciones de revisión de precios

<p>Recomendaciones para la Transparencia y la Comprensibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none">• Incluyen un título/asunto con el motivo de la comunicación diferenciándolo claramente de la factura• Incluyen la cláusula según la cual se modifican las condiciones contractuales o se realiza la revisión de previsión de precios• Incluyen las fechas de emisión y de aplicación de las nuevas condiciones o precios• Incluyen tablas para las comparativas de precios antes y después del cambio• Incluyen tablas para las comparativas de coste anual antes y después del cambio• Incluyen el método de estimación de los parámetros para el cálculo del coste anual y utilizan la mejor información disponible del consumidor, en concreto para la estimación del consumo anual, avisando de que la estimación podría verse alterada si el patrón de consumo real se desvía de las previsiones realizadas. Incluyen la fórmula de cálculo del término de energía en los productos indexados.• Incluyen un código QR/vínculo electrónico de acceso al comparador, en consumidores con peaje 2.0TD.
--	---

4.1. Valoración del cumplimiento de los requisitos legales en las comunicaciones realizadas por cada empresa comercializadora

4.1.1. Inclusión de información del derecho del consumidor a rescindir el contrato sin coste en las comunicaciones de modificaciones de las condiciones del contrato

El artículo 44.1 e) de la LSE establece que, en las comunicaciones de modificación de condiciones del contrato, los consumidores deben ser informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso.

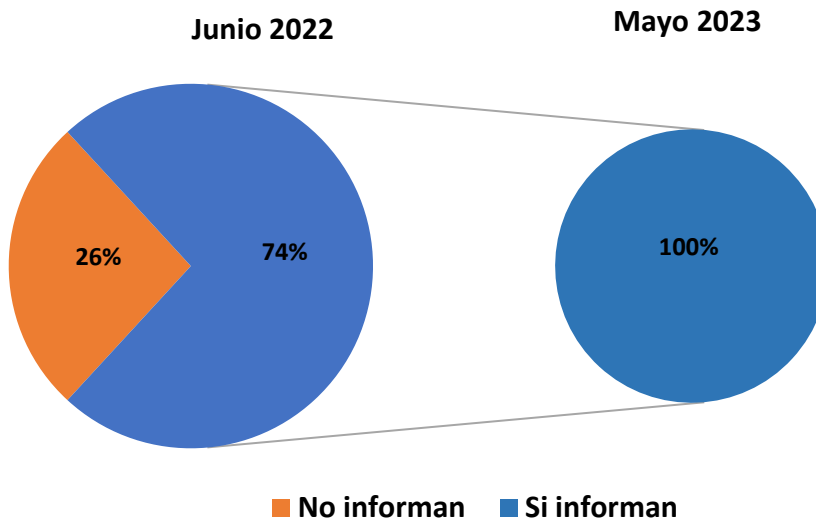
Adicionalmente, la CNMC indica en el Acuerdo CNS/DE/1154/21 que no se puede *“limitar el plazo para que el consumidor ejerza este derecho de rescisión porque la ley reconoce este derecho sin límite de plazo (sin perjuicio de la aplicación de la normativa general sobre caducidad o prescripción de este tipo de acciones)”*.

En las respuestas a la primera petición de información cinco empresas², no incluían en el redactado una referencia expresa a que la rescisión del contrato no conlleva ninguna penalización. No obstante, la falta de comunicación de la rescisión sin coste no significa que estos comercializadores estén penalizando a sus consumidores en la rescisión de los contratos sujetos a modificación de precio.

Adicionalmente, dos empresas³ incorporaban a las comunicaciones párrafos equívocos o que no se adecuaban a la normativa vigente. La CNMC comunicó dicha incidencia y los comercializadores revisaron y adaptaron el texto incluido en las mismas.

Tras los requerimientos realizados y el análisis de la información aportada por los comercializadores, las empresas están incorporando, desde el segundo trimestre de 2023, información inequívoca sobre el derecho del consumidor a rescindir el contrato sin coste ni penalización alguna, cuando reciban el aviso.

Gráfico 2. Evolución del porcentaje de comercializadoras que incluyen información del derecho del consumidor a rescindir el contrato sin coste en las comunicaciones de modificaciones de las condiciones del contrato



Fuente: CNMC

² [INICIO CONFIDENCIAL]. [FIN CONFIDENCIAL]

³ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL].,

4.1.2. Notificación «de forma directa» de las comunicaciones de revisión de precios

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44.1.e de la LSE, los consumidores deben ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas.

Como «forma directa», se considera que la comunicación debe ser específica y que debe realizarse en documento y envío separados de las facturas o de cualquier otro tipo de comunicaciones que se realicen a los consumidores.

En este sentido, esta Comisión ha recibido varias reclamaciones de consumidores por la falta de comunicación de la revisión de precios, si bien el comercializador sí la había realizado en la factura, pero la comunicación había pasado desapercibida para el consumidor.

En la primera aportación de información realizada por las empresas comercializadoras consultadas, tras la entrada en vigor del RD-L 23/2021, todas ellas, con excepción de **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** cumplían con la obligación de realizar comunicaciones “ad-hoc” al consumidor, bien fuese a través de correo electrónico, o por correo postal en la renovación del contrato de suministro.

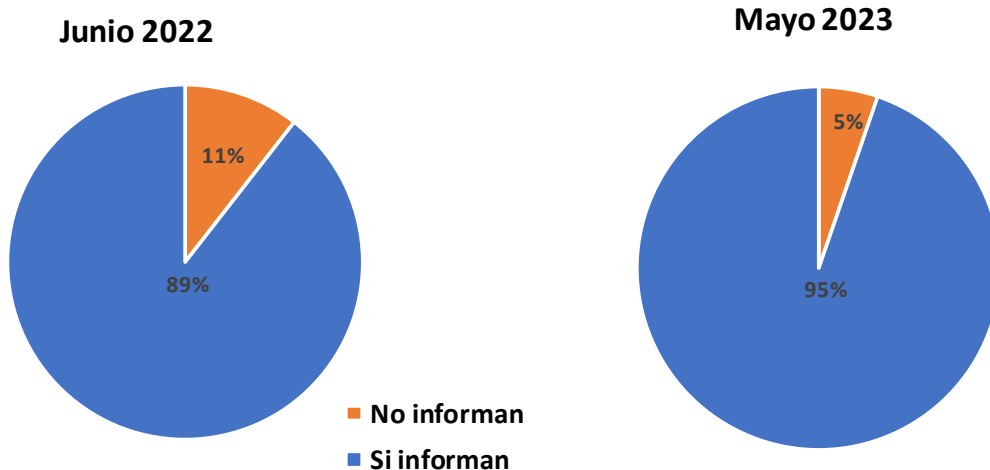
[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL] incluía la comunicación de modificación de precios en la renovación del contrato, en el redactado de las facturas de ciclo eléctrico con un tamaño de letra significativamente menor al presentado en el resto de la factura. Posteriormente, esta empresa comunicó que realizaba algunas de las comunicaciones “ad-hoc”, es decir, de forma independiente a las facturas enviadas pero que hasta marzo de 2023 no se realizaría una comunicación directa de forma generalizada⁴.

Por su parte, **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** enviaba la comunicación de modificación de precios junto a la factura como una última hoja de esta, sin que en ella figurase ningún título o asunto que pueda captar la atención del consumidor sobre los nuevos precios

Tras los requerimientos realizados y el análisis de la información aportada por las distintas comercializadoras, a partir del segundo trimestre de 2023 la comunicación de modificación de precios la realizan de manera separada de la factura excepto **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** que envía dicha comunicación junto con la factura a ciclo de lectura.

⁴ Se ha verificado por la CNMC su aplicación.

Gráfico 3. Evolución del porcentaje de comercializadoras que incluyen la notificación «de forma directa» de las comunicaciones de revisión de precios, considerando «forma directa» el envío de la comunicación independiente del envío de la factura



Fuente: CNMC

4.1.3. Plazo de envío de las comunicaciones de revisión de precios

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44.1.e) de la LSE, los consumidores deben ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a su aplicación.

En las respuestas recibidas en la primera petición de información cinco empresas⁵ no incluían la fecha de la comunicación de la modificación de precios por lo que no se pudo cotejar si estaban cumpliendo con el mes de preaviso establecido en la regulación. Adicionalmente, otras tres empresas⁶ no cumplían con el mes de preaviso establecido en la regulación en todas las comunicaciones.

Todo ello implicaba que en la primera solicitud el 42% de la muestra o no se pudo analizar, o bien, no cumplían con dicho requisito.

Tras el análisis de la información aportada en los distintos envíos, se ha comprobado que en la actualidad existen aún dos empresas ⁷ que no indican la fecha completa en que se realiza dicha comunicación, es decir, sólo indican el

⁵ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

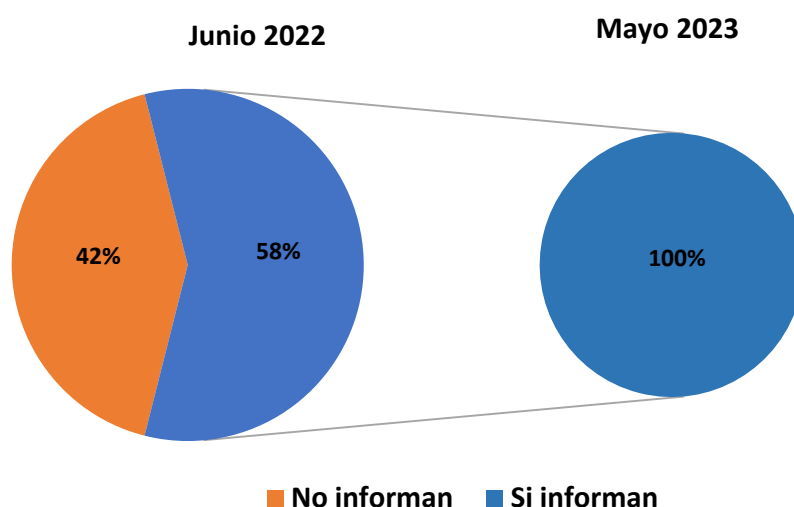
⁶ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

⁷ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

mes y el año en que se realiza la misma. Esta circunstancia no implica que estén realizando dicha comunicación fuera de plazo, pero impide su verificación.

Además, otras cuatro empresas comercializadoras⁸ no incluyen fecha alguna en la propia comunicación, si bien, al haberse enviado por correo electrónico puede comprobarse el preaviso establecido.

Gráfico 4. Evolución del porcentaje de comercializadoras que incluyen el plazo de envío de las comunicaciones de revisión de precios



Fuente: CNMC

4.1.4. Comparativa de precios antes y después del cambio en las comunicaciones de revisión de precios

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44.1.e de la LSE, las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión.

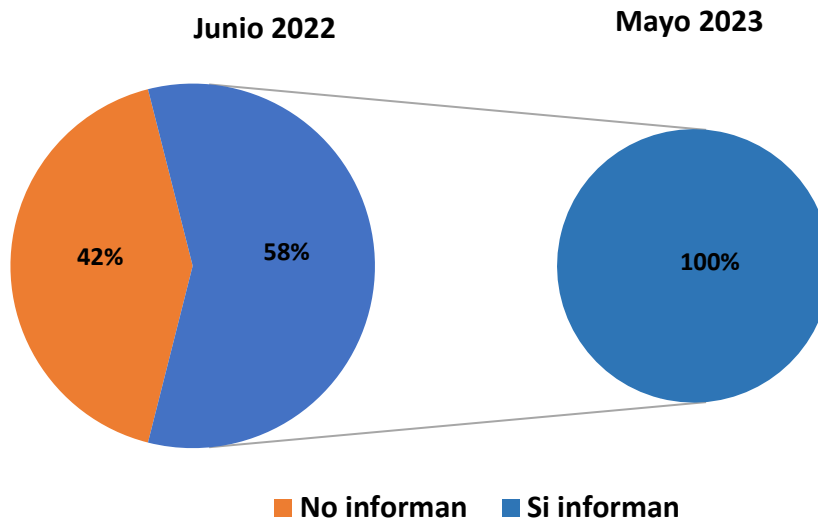
De los comercializadores analizados, en el primer envío de información ocho empresas⁹ no comunicaban los precios antes y después de la modificación.

Todo ello implicaba que en la primera solicitud el 42% de la muestra seleccionada no incluía una comparativa de precios antes y después de la revisión comunicando dicha incidencia a las mismas. Este aspecto se subsana en las siguientes comunicaciones, tras los posteriores requerimientos de información.

⁸ [INICIO CONFIDENCIAL]. [FIN CONFIDENCIAL]

⁹ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

Gráfico 5. Evolución del porcentaje de comercializadoras que incluyen una comparativa de precios antes y después del cambio en las comunicaciones de revisión de precios



Fuente: CNMC

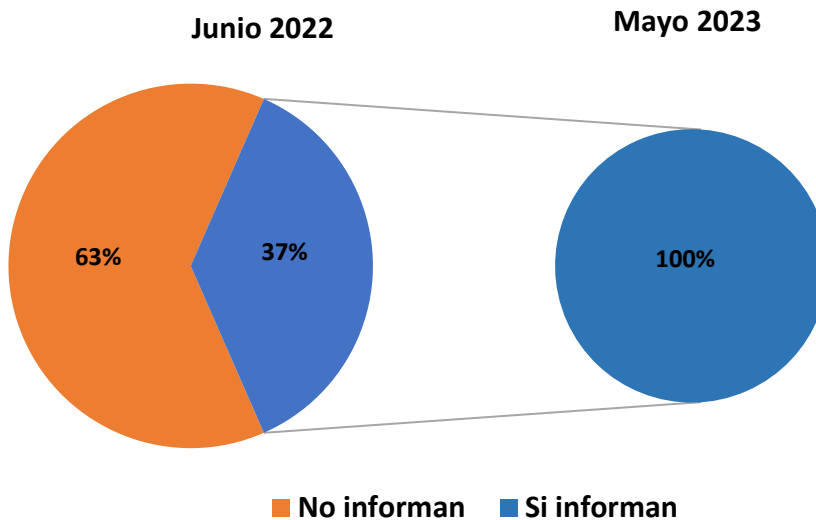
4.1.5. Comparativa del coste anual antes y después del cambio en las comunicaciones de revisión de precios

De los comercializadores consultados, doce de ellos¹⁰, es decir, más del 60% no comunicaban la estimación del coste anual de suministro para el consumidor ni su comparativa con el coste anual anterior en la primera solicitud de información.

Comunicada dicha incidencia a las empresas y tras el análisis de la información posteriormente aportada, todas las comercializadoras estarían incluyendo la comparativa del coste anual en sus comunicaciones.

¹⁰ **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

Gráfico 6. Evolución del porcentaje de comercializadoras que incluyen una comparativa del coste anual antes y después del cambio.



Fuente: CNMC

4.2. Valoración de la transparencia y comprensibilidad en las comunicaciones realizadas por cada empresa comercializadora

4.2.1. Inclusión de un título en la comunicación

Adicionalmente a lo indicado anteriormente sobre la importancia de que la comunicación sea remitida de forma independiente de la factura, resulta conveniente que incluyan un título, o asunto en el caso de comunicaciones electrónicas, que indique al consumidor claramente el objeto de la comunicación.

Las comunicaciones pueden pasar desapercibidas por parte del consumidor si se incluyen junto con la factura o si no incluyen un título o asunto que capte su atención.

En la actualidad sólo una empresa¹¹ incluye un título en la comunicación y otras dos empresas¹² incluyen el título en el asunto del correo electrónico de envío frente al resto de empresas que no incluyen ningún título o asunto que indique que la misma se trata de una modificación de precios en las comunicaciones realizadas.

¹¹ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

¹² [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

4.2.2. Inclusión de la cláusula contractual según la cual se modifican las condiciones contractuales o se revisan los precios

Con el fin de mejorar la transparencia, las comunicaciones deberían incluir la cláusula contractual según la cual se modifican las condiciones contractuales o se revisan los precios.

De acuerdo con la documentación recibida, actualmente sólo tres empresas¹³ indican en la comunicación la cláusula contractual en virtud de la cual se realiza la modificación de precios.

4.2.3. Inclusión expresa de las fechas de notificación de las comunicaciones y de aplicación de los cambios

Con el fin de poder comprobar que se cumple el plazo del mes de antelación con el que se deben enviar las comunicaciones, se considera necesario que todas ellas, ya sean de modificación contractual o de revisión de precios, incluyan de forma expresa las fechas de comunicación y de aplicación.

Tal y como se ha comentado previamente, en la actualidad existen aún dos empresas ¹⁴ que no indican la fecha completa en que se realiza dicha comunicación, es decir, sólo indican el mes y el año en que se realiza la misma, impidiendo su verificación.

Además, otras cuatro empresas comercializadoras¹⁵ no incluyen fecha alguna en la propia comunicación, si bien, al haberse enviado por correo electrónico o por correo certificado puede comprobarse el tiempo de preaviso establecido.

4.2.4. Inclusión de tablas para la comparativa de los precios antes y después de la modificación

Mostrar una tabla con los precios antes y después del cambio facilita la comparativa.

Inicialmente pocas empresas realizaban las comparativas de precios de forma clara y transparente al no emplear tablas y utilizar un tamaño o color distinto al empleado en el resto del documento.

¹³ **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

¹⁴ **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

¹⁵ **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

En la actualidad quince empresas¹⁶ de las 19 analizadas utilizan tablas para comunicar los precios aplicados antes y después de la actualización.

4.2.5. Inclusión de tablas para la comparativa del coste anual estimado antes y después de la modificación del precio

Mostrar una tabla con la estimación del coste anual antes y después del cambio facilita la comparativa.

Inicialmente pocas empresas realizaban las comparativas de precios de forma clara y transparente al no emplear tablas y utilizar un tamaño o color distinto al empleado en el resto del documento.

En la actualidad, solo cinco empresas¹⁷, alrededor del 26%, de las empresas analizadas, comunican el coste anual sin utilizar una tabla.

4.2.6. Sobre la estimación del coste anual tras la modificación

La estimación del nuevo coste anual se debe realizar con la mejor información disponible en el momento en el que se realiza la revisión y debe incluir una explicación sencilla y las hipótesis consideradas, con los parámetros más significativos utilizados para realizar la estimación, en particular, el consumo anual estimado.

También es conveniente indicar que la estimación podría verse alterada si el patrón de consumo real se desvía de las previsiones realizadas.

Tras el análisis de la información enviada como contestación al primer oficio, de las empresas comercializadoras que han incluido una comparativa del coste anual, solo aproximadamente el 30% de estas empresas, informaban del dato de consumo anual estimado. El método de estimación con base en los datos históricos de consumo es el método más utilizado de los reportados. No obstante, más del 50% de comercializadores no mencionan el método de estimación utilizado.

No obstante, en la actualidad la totalidad de los agentes consultados informan del dato de consumo anual estimado, aunque 7 empresas, es decir, el 37% de las empresas analizadas, no informan de las potencias empleadas para la estimación.

¹⁶ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

¹⁷ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

Por otra parte, en el caso de productos indexados, sería conveniente mostrar la fórmula de cálculo del precio de la energía y utilizar referencias a plazo siendo este dato incluido en la mayoría de las comunicaciones.

Adicionalmente, resulta adecuado incluir en la estimación un aviso para el consumidor de que la estimación podría verse alterada si el patrón de consumo real se desvía de las previsiones realizadas. En la actualidad cuatro empresas¹⁸ no incluyen esta salvaguardia en comunicación, lo que representa el 21% de las empresas analizadas.

4.2.7. Inclusión de un código QR/vínculo electrónico de acceso al comparador de ofertas de la CNMC

Por último, resulta de gran utilidad para el consumidor poder comparar su producto con otras ofertas en el momento de revisión. Así, de forma similar a la obligación que tienen los comercializadores de incluir un código QR/vínculo electrónico en las facturas de los consumidores conectados en baja tensión con hasta 15 kW de potencia contratadas, se propone que dicho código QR/vínculo electrónico sea obligatorio en las comunicaciones de revisión de precios, para consumidores domésticos.

Ninguna empresa comercializadora incluye en sus comunicaciones de precios recomendaciones o herramientas a los consumidores para comparar su producto con otros existentes en el mercado.

4.3. Clasificación de las empresas en función de la transparencia y comprensibilidad de sus comunicaciones

A la vista del análisis indicado en los apartados anteriores de este informe, destacarían por sus mejores prácticas las siguientes comercializadoras: **Axpo Iberia, S.L., EDP Clientes, S.A.U., Eni Plenitude, S.L., Iberdrola Clientes, S.A.U., Fenie Energía, S.A., Total Energies Electricidad y Gas España, S.A.U y Wind to Market, S.A.**

En la tabla siguiente se muestra el nivel de cumplimiento por parte de las empresas comercializadoras analizadas, de cada una de las cuestiones revisadas en este informe.

¹⁸**[INICIO CONFIDENCIAL]. [FIN CONFIDENCIAL]**

5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN

En el contexto actual de precios de la electricidad resulta muy importante para el consumidor disponer de transparencia en las modificaciones de las condiciones contractuales y precios por parte de los comercializadores. Por ello, la CNMC ha llevado a cabo una supervisión de las comunicaciones realizadas por los comercializadores ante las modificaciones de precios, previstas en el artículo 44.1e) de la LSE. Esta supervisión ha requerido desde marzo de 2022 hasta mayo de 2023 de varias actuaciones por parte de la CNMC para identificar las mejores prácticas y las cuestiones que debían ser subsanadas por parte de las comercializadoras.

Como resultado de dichas actuaciones y del análisis realizado se han obtenido las siguientes **conclusiones**, con respecto a las comercializadoras seleccionadas que se muestran en el anexo I:

1. En el momento de elaboración de este informe **las comercializadoras analizadas cumplen en sus comunicaciones de revisión de precios los requisitos incluidos en el artículo 44.1.e) de la Ley del Sector Eléctrico** (recogidos en la tabla 4).
2. En general, durante el periodo de análisis, los comercializadores han ido mejorando de manera significativa la **transparencia y comprensibilidad** de las comunicaciones a sus clientes por modificaciones de precios (según las mejores prácticas recogidas en el apartado 4.2), y varias destacan favorablemente por el progreso en la transparencia y calidad de sus comunicaciones al consumidor.

Por último, se incluyen las siguientes **propuestas de actuación y recomendaciones**:

3. Sería conveniente que las **propuestas realizadas en el Informe INF/DE/235/22** a este respecto **fuera incorporadas en la regulación**, dado que algunas comunicaciones podrían mejorar significativamente.
4. Se notificará el presente informe a todos los comercializadores incluidos en el análisis a efectos de que puedan adoptar las mejores prácticas en sus comunicaciones.
5. En el anexo II se incluye un **ejemplo de modelo de comunicación** de revisión de precios para consumidores domésticos, para el caso particular en el que la revisión coincida con la renovación del contrato, a efectos de que pueda ayudar a las comercializadoras a mejorar sus comunicaciones.

Anexo I. Empresas comercializadoras objeto de supervisión

Empresa comercializadora
AUDAX RENOVABLES, S.A
AXPO IBERIA, S.L.
CIDE HCENERGIA, S.A.
EDP CLIENTES, S.A.U.
ENDESA ENERGIA, S.A.U.
ENERGIA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.
ENI PLENITUDE IBERIA, S.L.
FENIE ENERGIA, S.A.
GESTERNOVA, S.A.
HOLA LUZ-CLIDOM, S.A.
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.
NATURGY IBERIA, S.A.
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.
TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U.
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA, S.A.U.
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U.
WATIUM, S.L.
WIND TO MARKET, S.A.

Anexo II. Ejemplo de modelo de comunicación de revisión de precios con la renovación anual del contrato para consumidores domésticos

COMUNICACIÓN DE REVISIÓN DE PRECIOS

Fecha de comunicación (día/mes/año)

Nos ponemos en contacto con usted en relación con su contrato de suministro eléctrico suscrito con ****, cuyos datos específicos se detallan a continuación:

Cliente	CUPS	Número de contrato	Peaje	Fecha fin de contrato	Tipo de oferta

A la vista de la próxima finalización del plazo de duración de su contrato de suministro el próximo día *** y **de conformidad con lo dispuesto en la cláusula ***** de las condiciones generales del mismo, le comunicamos que su contrato de suministro será renovado automáticamente a partir de dicha fecha con los **precios** que se muestran a continuación, vigentes para los próximos ** meses, sin perjuicio de las actualizaciones que se puedan producir por las variaciones al alza o a la baja en los precios regulados.

Recuerde que en cualquier momento puede manifestar su oposición a esta renovación **sin penalización alguna** con un preaviso de 15 días de antelación a través los siguientes medios: *** y contratar cualquier otra oferta con nosotros o con cualquier otro comercializador.

Comparativa entre los nuevos precios y los precios anterior del término de potencia y de energía:

	Precio Término Potencia (€/kW año)				Precio Término Energía (€/kWh)						
	Nuevo		Anterior		Nuevo			Anterior			
	Punta	Valle	Punta	Valle	Punta	Llano	Valle	Punta	Llano	Valle	
<i>Antes de impuestos</i>											
<i>Después de impuestos</i>											

Coste anual estimado de su suministro y comparativa con el coste anterior ⁽¹⁾:

	Coste anual estimado (€/año)	
	Nuevo	Anterior
	<i>Antes de impuestos</i>	
<i>Después de impuestos</i>		

A efectos aclaratorios, le recordamos que el importe del coste anual estimado (€/año) reflejado en la tabla anterior es una estimación y que, por tanto, podrá cambiar en caso de producirse variaciones en el consumo realizado.

En sus facturas puede encontrar un código QR/vínculo electrónico en el que puede comparar el importe de su factura con lo que habría pagado con otras opciones incluidas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC.

Le adjuntamos el incluido en su última factura:
<https://comparador.cnmc.gob.es>



(1) La estimación del coste anual de su suministro se ha realizado en función de la potencia contratada en cada periodo (xx kW en Punta y xx kW en Valle), la estimación de su consumo anual según tus datos del último año (xx kWh año) teniendo en cuenta un reparto por periodos de xx kWh en el periodo punta xx kWh en el periodo llano xx kWh en el periodo valle, de acuerdo con el producto que tienes contratado) y los valores regulados de peajes, cargos, pagos por capacidad, otros conceptos regulados por la normativa e impuestos vigentes en el momento de emitir esta comunicación.

(Para contratos indexados, incluir el detalle de la fórmula de cálculo del precio del término de energía, así como la estimación anual del mismo)

El coste anual estimado no incluye el mecanismo de ajuste derivado del tope al precio del gas que entró en vigor con fecha 15 de junio de 2022 ni tampoco incluye los costes derivados del alquiler de equipos de medida u otros conceptos.