

**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LAS
COMUNICACIONES DE REVISIÓN DE
PRECIOS DE LOS CONTRATOS DE
SUMINISTRO DE GAS DE LAS
COMERCIALIZADORAS A LOS
CONSUMIDORES FINALES.**

**ADECUACIÓN A LA NUEVA REDACCIÓN DEL ARTÍCULO 57 BIS F)
DE LA LEY DEL SECTOR DE HIDROCARBUROS DADA POR EL
REAL DECRETO-LEY 23/2021**

Expediente: IS/DE/031/23

18 de abril de 2024

www.cnmc.es

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE REVISIÓN DE PRECIOS DE LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO DE GAS DE LOS COMERCIALIZADORES A LOS CONSUMIDORES FINALES.

ADECUACIÓN A LA NUEVA REDACCIÓN DEL ARTÍCULO 57 BIS F) DE LA LEY DEL SECTOR DE HIDROCARBUROS DADA POR EL REAL DECRETO-LEY 23/2021

Expediente núm.: INF/DE/031/23

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 18 de abril de 2024

En el ejercicio de las funciones de supervisión del mercado de gas natural, en aplicación de los artículos 7.11 y 7.14 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la Sala de Supervisión Regulatoria acuerda emitir el siguiente informe relativo a la *“Supervisión de las comunicaciones de revisión de precios de los contratos de suministro de gas y su adecuación a la nueva redacción del artículo 57 bis f) de la ley del sector de hidrocarburos dada por el Real Decreto-Ley 23/2021”*.

1. OBJETO Y ANTECEDENTES

El objeto de este informe es supervisar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia en las comunicaciones de revisión de precios de los contratos de suministro por parte de los comercializadores de gas natural, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 57.bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos (en adelante LSH) redactada por el apartado dos del artículo 5 del R.D.-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.

La realización de una comunicación transparente de las revisiones de precios a los consumidores resulta muy necesaria en el contexto de los últimos dos años, en los que se produjeron incrementos sin precedentes del precio del gas en los mercados internacionales, generados por la invasión rusa de Ucrania, y que se trasladaron a los consumidores en las renovaciones de los contratos de suministro.

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.

A este respecto, durante 2022 y 2023 se han recibido en la CNMC un número significativo de reclamaciones de consumidores sobre la falta de información sobre las subidas de precios en su contrato de suministro de gas.

En muchos casos, a pesar de haberse realizado la comunicación de revisión de precios, el consumidor no es consciente de la aplicación de los nuevos precios ni del gran impacto futuro que le supondrá en su factura de gas, ya sea porque la notificación tenía una redacción larga y confusa o porque se presentaba como una pequeña nota a pie de página de la factura y que pasa desapercibida.

Por ello, en el presente informe se va a analizar tanto el contenido de las notificaciones de revisión de precios de los contratos de suministro de gas, como la obligación de que dicha notificación se realice de manera clara, transparente y comprensible para todos los consumidores.

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.

En paralelo a estas actuaciones, la CNMC también ha analizado el contenido de las notificaciones de revisión de precios de los contratos de suministro de electricidad¹, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44.1.(e) de la Ley del Sector eléctrico, cuya regulación es gemela a la LSH.

¹ [INF/DE/030/22 Informe sobre las mejores prácticas en las comunicaciones de revisión de los precios de los contratos de suministro de las comercializadoras eléctricas a los consumidores](#)

2. NORMATIVA APLICABLE

Con el objeto de incrementar la transparencia y reforzar la información y la protección de los consumidores, 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, modificó la **letra f) el artículo 57.bis. Derechos de los consumidores en relación con el suministro.** de la Ley 34/1998, que pasó a tener la siguiente redacción:

«f) 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 la entrada en vigor, 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:

Figura 1. Requisitos de las comunicaciones incluidos en el artículo 57 bis f) de la LSH

<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 revisión.• Incluye una estimación del coste anual del suministro y su comparativa con el coste anual anterior.

En paralelo, se introdujo una disposición similar en la Ley del sector eléctrico (artículo 44.1.e), con el mismo contenido, aplicable a las revisiones de los contratos de suministro de electricidad.

En este ámbito, con el fin de resolver algunas consultas que habían surgido sobre la implementación de la nueva norma, el 17 febrero 2022 la CNMC aprobó el *Informe por el que se contestan las consultas formuladas en relación con el Real*

Decreto-ley 23/2021 (CNS/DE/1154/21²), en donde se incluían indicaciones sobre la metodología para calcular la comparativa de precios.

Figura 2. Indicaciones de la CNMC incluidas en el Informe por el que se contestan las consultas formuladas en relación con el Real Decreto-Ley 23/2021 (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.

3. COMPETENCIAS DE LA CNMC

El presente informe se realiza en ejercicio de las funciones que le han sido conferidas a esta Comisión en relación con el sector del gas natural. De acuerdo con los apartados 11 y 14 del artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, corresponde a esta Comisión 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 sus normativas de desarrollo, garantizar la transparencia y competencia en el sector del gas natural, incluyendo el nivel de los precios al por mayor y velar por que las empresas de gas cumplan las obligaciones de transparencia.

Asimismo, el artículo 23.g) del Estatuto Orgánico de la CNMC atribuye específicamente a la Dirección de Energía de la CNMC la competencia para

“Requerir la información y realizar las inspecciones necesarias para llevar a cabo la correcta supervisión de los sectores de electricidad y gas natural en las materias previstas en el artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio”.

² [CNS/DE/1154/21 Acuerdo de la CNMC por el que se contestan las consultas formuladas en relación con el mencionado Real Decreto-ley 23/2021](#)

4. ACTUACIONES DE LA CNMC

4.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN DE MARZO DE 2023 A LOS COMERCIALIZADORES DE GAS

Con fecha 28 de marzo de 2023 se remitió un oficio a los comercializadores de gas en España con más de 4.000 clientes a fecha 31 de septiembre de 2022, para supervisar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia en las comunicaciones de revisión de precios realizadas por los comercializadores de gas a sus clientes en el periodo de septiembre de 2022 a enero de 2023, incluidos.

En dicho escrito se requería a las anteriores comercializadoras determinada información relativa a los clientes de los grupos tarifarios RL1, RL2 y RL3, y en particular:

- Métodos utilizados para informar de la revisión del precio al consumidor (carta postal independiente, carta anexa a factura, nota incluida en la factura, documento o comunicación por correo electrónico, etc.). En el caso de que se utilizaran distintos métodos de comunicación en función de la modalidad de facturación, el porcentaje de clientes a los que aplica cada método.
- Los modelos de comunicación de revisión de precios utilizados entre el 1 de septiembre de 2022 y el 31 de enero de 2023.
- Copia de 3 comunicaciones de revisión de precios enviadas a sus consumidores entre el 1 de septiembre de 2022 y el 31 de enero de 2023. En caso de que se usaran distintos canales de comunicación, 3 copias de comunicaciones para cada canal.

4.2. VALORACIÓN DE LAS CONTESTACIONES AL PRIMER OFICIO DE LA CNMC

Como resultado del análisis realizado sobre las contestaciones de las comercializadoras relativas a las comunicaciones de revisión de precios, se observó que, aunque la mayoría de los comercializadores cumplen con los requisitos legales, en bastantes casos las comunicaciones de revisión de precios distan mucho de ser transparentes y fácilmente comprensibles para los consumidores, por lo que no se garantiza la comprensión de la información contenida en las comunicaciones.

Por otra parte, un número relevante de comercializadores incumplía los requisitos legales en las comunicaciones de revisión de precios, por omitir parte de la información mínima prevista en la regulación para las comunicaciones de revisión de precios, por incumplir el requisito de comunicación transparente de la revisión de precios, al incluir una redacción que puede inducir a la confusión, o por indicarse en una nota a pie de página de la factura, que puede pasar desapercibida por el consumidor.

Adicionalmente, se consideró que era necesario indicar a los comercializadores algunas recomendaciones para mejorar la transparencia en las comunicaciones de revisión de precios de los comercializadores. Entre ellas, cabe destacar las siguientes:

- Toda comunicación debería ir encabezada con un título informativo del contenido de la comunicación, por ejemplo: “Notificación de nuevas tarifas de suministro de gas” independientemente del medio utilizado (en el título de la carta como en el asunto del mail).
- La información de los precios fijos y los precios variables tienen que ser clara, transparente y comprensible. El empleo de tablas comparativas puede ayudar al consumidor a comprender mejor los cambios en las tarifas, tanto de los precios como del coste anual.

4.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN DE OCTUBRE DE 2023

Una vez analizada la información aportada por los comercializadores en el marco del primer requerimiento, se consideró necesario volver a recabar a los comercializadores los modelos de comunicación de revisión de precios.

En este nuevo requerimiento, de octubre del 2023, se comunicaron a los comercializadores los requisitos legales y las recomendaciones para facilitar la comprensión de la comunicación de revisión de precios, desarrollados por la CNMC en la consulta CNS/DE/1154/2 anteriormente citada, como, por ejemplo:

- La inclusión de un título o asunto (comunicación de revisión de precios)
- La utilización de tablas sencillas y claras de los precios aplicados, así como para la comparativa del coste anual, que constituyen los aspectos más relevantes de la notificación, y por lo tanto deben estar suficientemente destacados en la misma.
- Tamaño de letra adecuado.

En cada uno de los oficios se realizaba una valoración preliminar del modelo de comunicación de revisión de precios utilizado por el comercializador, y se indicaban los principales puntos o recomendaciones de mejora aplicables.

Adicionalmente, como anexo al oficio se adjuntó el siguiente **ejemplo de modelo de comunicación de revisión de precios** del contrato de suministro de gas.

Ejemplo de COMUNICACIÓN DE REVISIÓN DE PRECIOS DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS

Fecha (día/mes/año)

Estimado D^o/D^a xxxxxxxxxxxx

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

Dirección del suministro	CUPS	Número de contrato	Peaje

A la vista de la próxima finalización del plazo de duración de su contrato de suministro de gas, el próximo día/mes/año, le comunicamos que su contrato de suministro será renovado automáticamente a partir de dicha fecha.

Los **nuevos precios que se aplicarán en su contrato de gas** a partir de la fecha indicada son los siguientes:

	<i>Precio Término Fijo (€/mes)</i>		<i>Precio Término Variable* (€/kWh)</i>	
	<i>Nuevo</i>	<i>Anterior</i>	<i>Nuevo</i>	<i>Anterior</i>
<i>Antes de impuestos</i>				
<i>Después de impuestos</i>				

* En el caso de productos indexados, indicar en una nota la fórmula de cálculo del término de energía, señalando que el precio indicado en la tabla es la estimación resultante de aplicar dicha fórmula.

Según estos precios, el **coste anual estimado de su suministro** sería el siguiente:

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

La estimación del coste anual del suministro se ha realizado teniendo en cuenta la estimación del consumo anual del último año (xxx kWh/año) y los valores de peajes, conceptos regulados e impuestos vigentes en el momento de emitir esta comunicación, por lo que puede estar sujeto a variación.

En caso de no estar conforme con las nuevas condiciones, le informamos de su derecho a rescindir el contrato de suministro sin ninguna penalización. Al efecto, de acuerdo con la normativa vigente, la contratación del suministro de gas con otro comercializador supondrá la rescisión automática del contrato vigente, a partir de la fecha de cambio de comercializador.

5. 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 se divide en dos partes; en un primer apartado se evalúa el cumplimiento de los requisitos legales de las comunicaciones de revisión de precios contenidos en el artículo 57.bis f) de la LSH (5 requisitos resumidos en la figura 3), y en un segundo apartado se valora la adaptación de las comunicaciones a las recomendaciones de transparencia y comprensibilidad, indicadas en el informe CNS/DE/1154/21 (7 recomendaciones indicadas en la figura 4).

Figura 3. Requisitos para realizar comunicaciones de modificación de precios contenidos en el artículo 57.bis.f) de la LSH y mejores prácticas transparencia y la comprensibilidad.

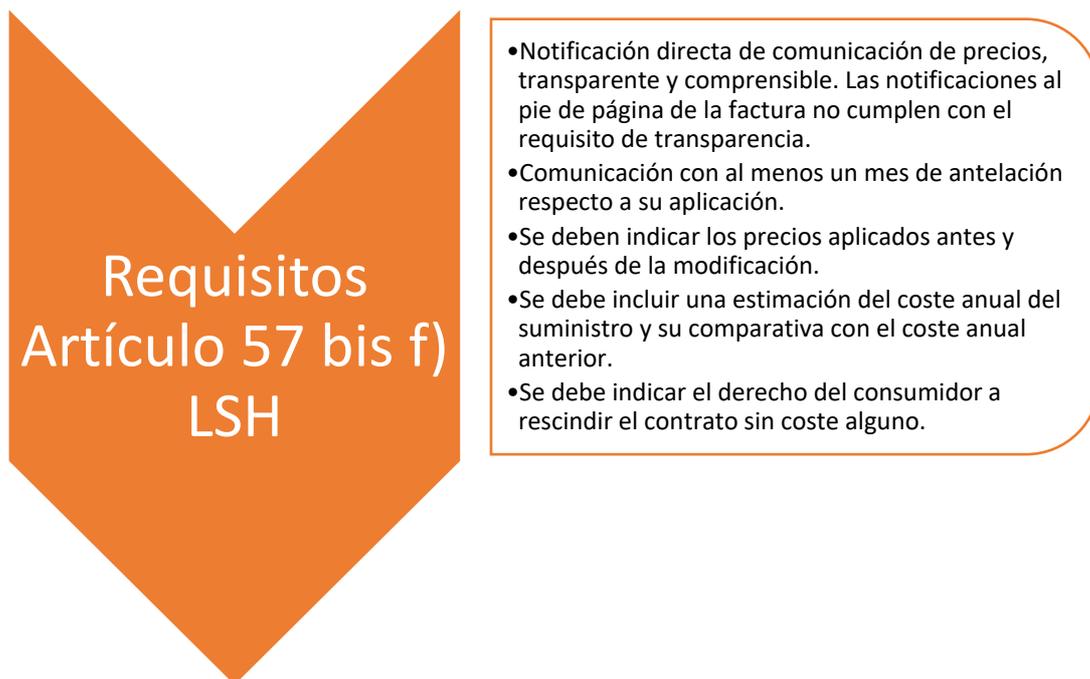
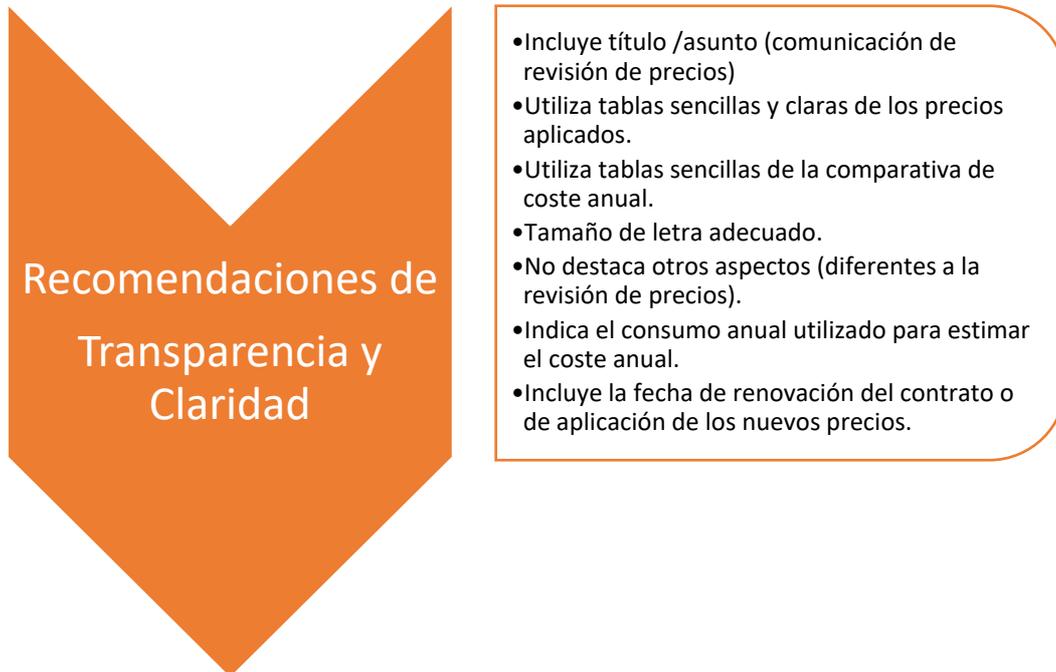


Figura 4. Recomendaciones de transparencia y claridad en las comunicaciones de revisión de precios.



Como observación principal sobre los requisitos mínimos de la notificación, cabe destacar que, a juicio de la CNMC, la notificación de los nuevos precios no debe realizarse mediante una nota pequeña incluida en la factura del suministro de gas, puesto que de esta manera puede pasar fácilmente desapercibida por parte de los consumidores y no constituye una notificación transparente. Por tanto, se considera que uno de los requisitos esenciales de la comunicación de la revisión de precios es que se realice en un documento independiente de la factura, con el contenido indicado en el artículo 57 bis de la LSH.

Esta interpretación de la CNMC ha sido ratificada por la jurisprudencia del Tribunal Supremo en la Sentencia 1964/2023³, en la que razona sobre la posible abusividad, conforme al artículo 82 TRLCU, de la práctica consistente en informar de la modificación del contrato, y del derecho de resolución de este, en la factura periódica de suministro enviada al consumidor, en el marco de las medidas de protección al consumidor de la Directiva 2003/54/CE.

La citada sentencia ratifica la anulación de una modificación contractual comunicada por Iberdrola al consumidor mediante una nota a pie de página de su factura eléctrica, razonando en los siguientes términos (la negrita es nuestra):

8.- En la información facilitada en la factura reproducida en el primer fundamento jurídico, con el epígrafe Información de Utilidad, constan la discriminación horaria, la modificación tarifaria ahora controvertida, el sistema de contacto con la compañía para reclamaciones y la importancia de tener contratada la potencia óptima. Los dos

³ [Sentencia del Tribunal Supremo 1694/2023](#) contra Iberdrola.

primeros párrafos están en negrita y el tipo de letra, color e interlineado de todos es el mismo.

Aunque aparentemente esa información podría colmar las exigencias antes vistas de la Directiva 2003/54/CE, compartimos la conclusión de la Audiencia Provincial de que realmente no es así, porque el mismo epígrafe, con una apariencia externa idéntica, pero sin la mención a la modificación tarifaria, era incluido siempre en las facturas, por lo que **un consumidor medio, razonablemente atento y perspicaz, no tenía por qué advertir fácilmente, en un examen rutinario de un documento por naturaleza repetitivo, que se le variaba el sistema de facturación y cobro.** Como bien dice el Ministerio Fiscal, esa información trascendental, que afectaba a un elemento tan relevante como el precio del contrato, **"ni siquiera se expone en primer lugar o se destaca en forma única por la tipografía o el color del resto de las informaciones, sin que parezca tampoco previsible para el consumidor medio que una modificación contractual figure en un apartado bajo ese título, máxime cuando ni siquiera fue advertido al contratar de que podía ser informado de las modificaciones contractuales por ese medio, por lo que parece lógico que solo espere en la factura comunicaciones sobre sus cargos mensuales** La cuestión no es tanto si la factura resulta un medio hábil para informar sobre la modificación como si la información en ella contenida cumple las exigencias mínimas de comunicación al consumidor, de manera transparente, sobre el cambio de las condiciones de cálculo del precio."

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

5.1.1. Inclusión de la información del derecho del consumidor a rescindir el contrato sin coste, en las comunicaciones de revisión de precios

El artículo 57.bis f) de la LSH establece que, en las comunicaciones de revisión de precios o modificaciones del contrato de suministro, los consumidores deben ser informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso.

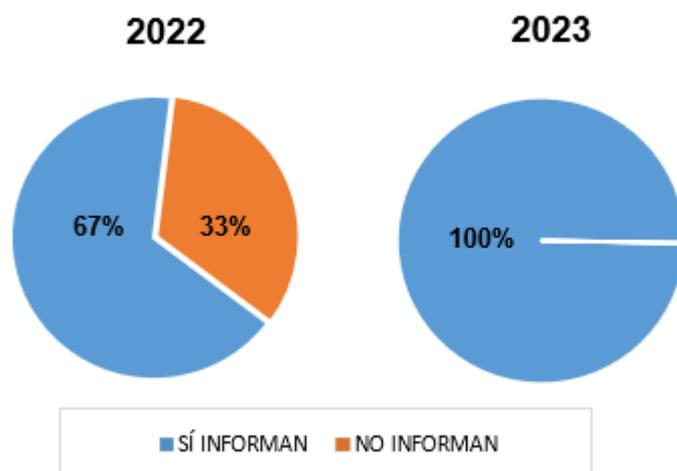
Adicionalmente, la CNMC indica en el Informe CNS/DE/1154/21 que no se puede *"limitar el plazo para que el consumidor ejerza este derecho de rescisión porque la ley reconoce este derecho sin límite de plazo (sin perjuicio de la aplicación de la normativa general sobre caducidad o prescripción de este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

En las respuestas a la primera petición de información correspondiente al último trimestre de 2022, siete empresas⁴ no incluían en la comunicación de modificación de condiciones del contrato 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 estuvieran penalizando a sus consumidores en la rescisión de los contratos sujetos a modificación de precio.

Tras los requerimientos realizados y el análisis de la información aportada por los comercializadores, desde el cuarto trimestre de 2023, el 100% de las empresas están incorporando información explícita sobre el derecho del consumidor a rescindir el contrato sin coste ni penalización alguna, cuando reciban el aviso.

⁴ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

Gráfico 1. 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 *



**Nota: En los gráficos de este apartado, los datos de 2022 se corresponden con las contestaciones recibidas al oficio de marzo de 2023 (en el que se analizan las comunicaciones emitidas en el último trimestre de 2022), y los datos de 2023 a las contestaciones recibidas al oficio de octubre de 2023.*

5.1.2. Notificación de comunicación de revisión de precios, transparente y comprensible.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 57 bis f) de la LSH, los consumidores deben ser notificados de forma comprensible y transparente por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios de su contrato de suministro.

Como ya se ha señalado, la notificación de los nuevos precios no debe realizarse mediante una nota pequeña incluida en la factura del suministro de gas, puesto que de esta manera puede pasar fácilmente desapercibida por parte de los consumidores y no constituye una notificación transparente.

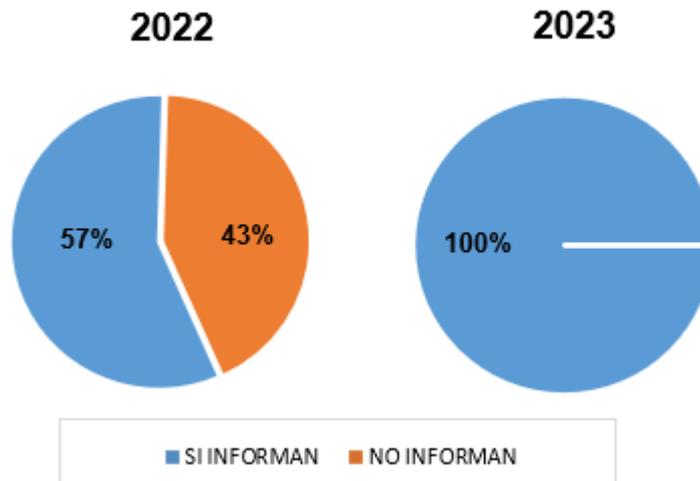
En la primera aportación de información realizada por las empresas comercializadoras consultadas, tras la entrada en vigor del RD-L 23/2021, un 57% de las empresas, cumplían con la obligación de realizar comunicaciones transparentes al consumidor, bien fuese a través de correo electrónico, o por correo postal en la renovación del contrato de suministro, mientras que otras nueve empresas incumplían esta obligación⁵.

[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

⁵ **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

Tras los requerimientos realizados a las empresas y el análisis de la información aportada por las distintas comercializadoras, a partir del cuarto trimestre de 2023 todas las empresas analizadas realizan la comunicación de modificación de precios de manera transparente y comprensible.

Gráfico 2. Evolución del porcentaje de comercializadoras que incluyen la notificación de las comunicaciones de revisión de precios de manera transparente y comprensible.



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

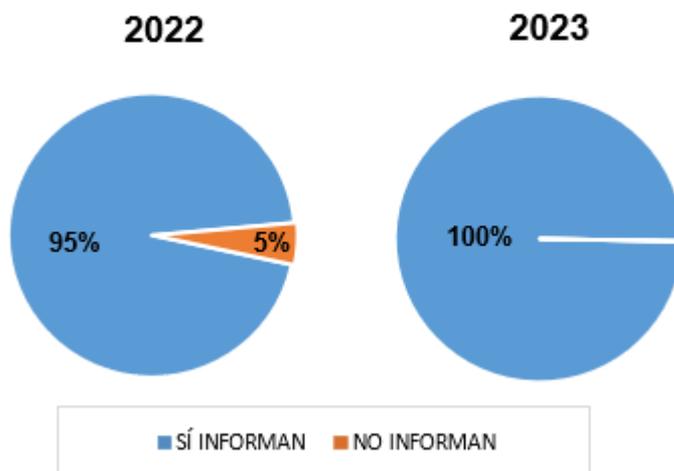
De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 57 bis. f) de la LSH los consumidores deben ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a su aplicación.

En las respuestas recibidas en la primera petición de información, todas las empresas analizadas, a excepción de una, cumplían con este requisito.⁶

A partir del cuarto trimestre de 2023 todas las empresas indican la fecha completa en que se realiza dicha comunicación.

⁶ [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

Gráfico 3. Evolución del porcentaje de comercializadoras que incluyen el plazo de envío de las comunicaciones de revisión de precios



5.1.4. Comunicación de la comparativa de precios aplicados antes y después de la revisión

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 57 bis f) de de la LSH, 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 empresas⁷ no incluían información referente a los precios aplicados antes y después de la modificación, lo que suponía el 38% de las empresas analizadas.

Este aspecto se subsana en las siguientes comunicaciones, tras los posteriores requerimientos de información, a excepción de dos empresas.

Las empresas que no incluyen la comparativa de precios tras los requerimientos de la CNMC son **[INICIO CONFIDENCIAL].[FIN CONFIDENCIAL]**.

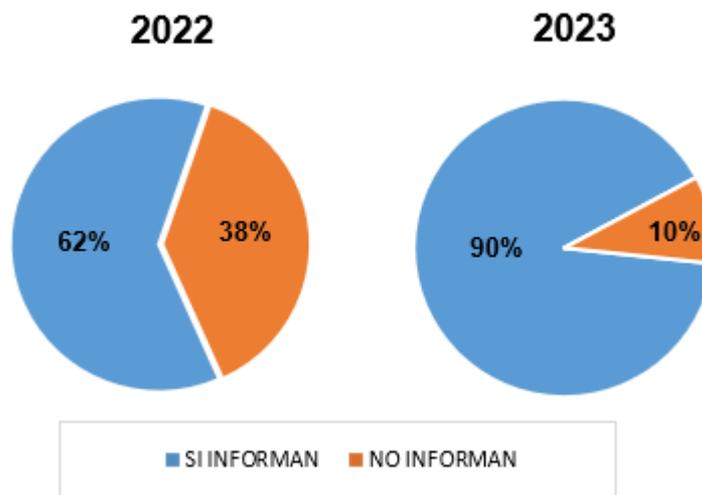
Se trata de empresas que ofertan sólo productos variables, ligados a la evolución de un índice de precios.

En ambos casos se observa que sus comunicaciones incluyen una estimación del coste anual del suministro antes y después de la renovación anual del contrato; sin embargo, esta información no es suficiente para cumplir todos los requisitos de la letra f) el artículo 57.bis

⁷ **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

Para ello, se debe incluir también el **precio del término fijo** antes y después de la renovación anual, así como la **fórmula completa de cálculo del término variable antes y después de la renovación**. Esta información es necesaria también en el supuesto de que la fórmula de cálculo del término variable siga siendo la misma, puesto que la comunicación al consumidor tiene por objeto recordar al consumidor todas las condiciones de la renovación del contrato de suministro, y facilitar su comparativa con otras ofertas disponibles en el mercado.

Gráfico 4. Evolución del porcentaje de comercializadoras que incluyen una comparativa de precios antes y después del cambio en las comunicaciones de revisión de precios.



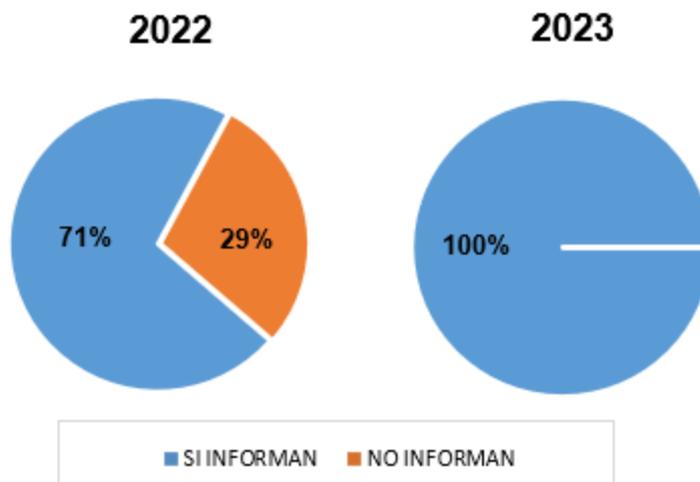
5.1.5. Estimación y comparativa del coste anual, antes y después de la revisión de precio

De los comercializadores analizados, seis de ellos⁸, es decir, el 71% 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 los comercializadores están incluyendo la comparativa del coste anual en sus comunicaciones.

⁸ **[INICIO CONFIDENCIAL].[FIN CONFIDENCIAL]**

Gráfico 5. Evolución del porcentaje de comercializadoras que incluyen una comparativa del coste anual antes y después del cambio.



5.2. Adaptación de las comunicaciones de revisión de precios a las recomendaciones de transparencia de la CNMC

Se analizan en este apartado la adaptación de las comunicaciones de revisión de precios a las recomendaciones de transparencia comunicadas por la CNMC a las distintas comercializadoras.

5.2.1. Inclusión de un título en la comunicación

Resulta conveniente que las notificaciones al consumidor incluyan un título o asunto en el caso de comunicaciones electrónicas, que indique al consumidor claramente que el objeto de la comunicación es la revisión del precio de su contrato de suministro.

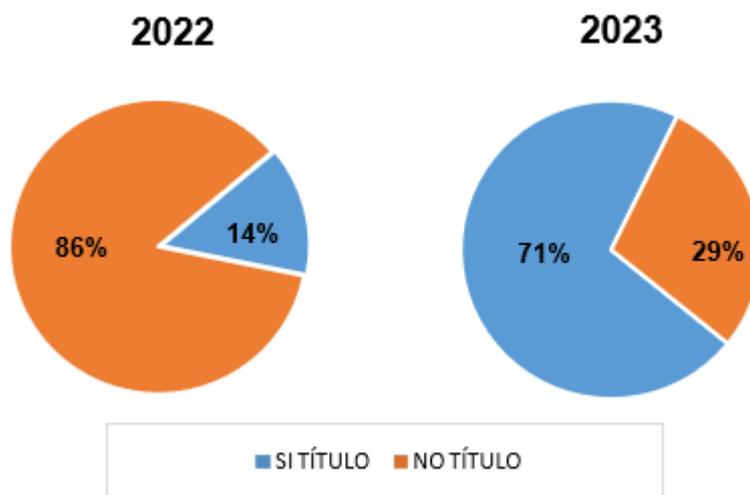
Las comunicaciones pueden pasar desapercibidas por parte del consumidor si no incluyen un título o asunto que capte su atención.

En la primera aportación de información realizada por las empresas comercializadoras consultadas el 86% de las empresas no incluían un título en la comunicación de revisión de precios o un asunto, tan sólo un 14% seguían la recomendación de la inclusión de un título en la comunicación.

Tras las recomendaciones realizadas a las comercializadoras sobre este asunto y el análisis de la información aportada por las distintas comercializadoras, a partir del segundo trimestre de 2023, son quince empresas que han adoptado la recomendación de transparencia indicando el objeto claramente de la comunicación, frente a seis⁹ que continúan sin especificar el título en la comunicación en las comunicaciones realizadas.

⁹ **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

Gráfico 6. Evolución del porcentaje de comercializadoras que incluyen título en la comunicación realizada.



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

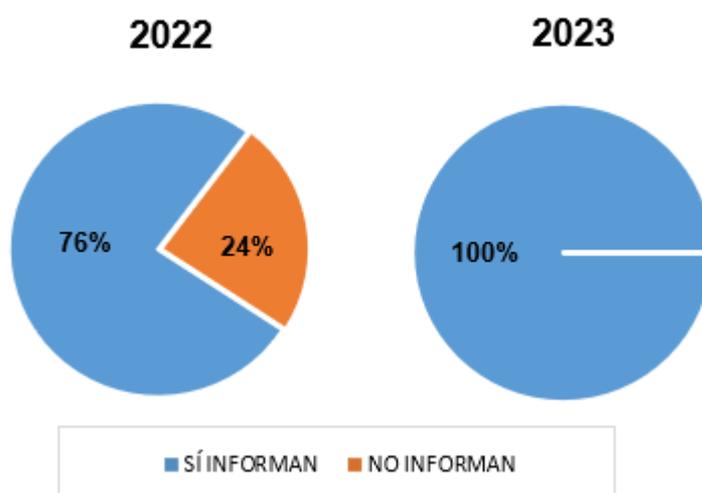
Con el fin de poder comprobar que se cumple el plazo del mes de antelación con el que se deben enviar las comunicaciones, se considera necesario que todas ellas, ya sean de modificación contractual o de revisión de precios, incluyan de forma expresa las fechas de comunicación y la fecha de comienzo de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

De los comercializadores analizados, en el primer envío de información cinco¹⁰ empresas no incluían información referente a las fechas de notificación de las comunicaciones y de aplicación de los cambios.

Tras los posteriores requerimientos realizados en el 2023, todas las empresas comercializadoras indican la fecha en que se realiza dicha comunicación.

¹⁰ [INICIO CONFIDENCIAL [FIN CONFIDENCIAL]

Gráfico 7. Evolución de la inclusión expresa de fechas de notificación de las comunicaciones y aplicación de cambios.



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

El artículo 57.bis. letra f) *Derechos de los consumidores en relación con el suministro*. de la Ley 34/1998 señala: “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”.

Aunque la comunicación incluya la información mínima prevista en la regulación, en muchos casos, la redacción de la comunicación o su estructura no facilita que el consumidor pueda entender, de manera clara y sencilla, la comparativa de los precios antes y después de la revisión.

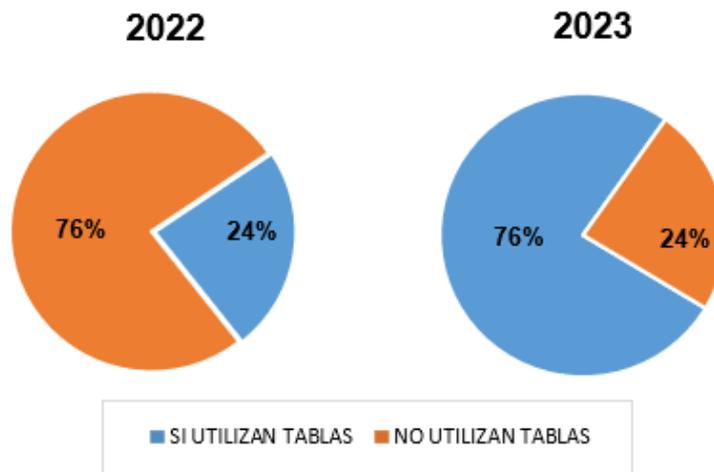
Así, en el primer envío de información, sólo cinco empresas realizaban las comparativas de precios de forma totalmente clara y transparente, al presentar los precios y la comparativa en forma de tablas, o bien, al menos, resaltando estos precios con un tamaño o color distinto al empleado en el resto del documento, para facilitar la comprensión de la modificación de precios.

A juicio de la CNMC el empleo de una tabla con los precios antes y después del cambio es la mejor manera de facilitar al consumidor la comparativa de precios, para que el consumidor pueda decidir, de manera informada, si continúa con su suministrador de gas o si busca un nuevo suministrador que le pueda ofrecer mejores condiciones.

Tras el oficio remitido, donde se indicaba a los comercializadores las recomendaciones para mejorar la transparencia en las comunicaciones incluyendo el empleo de tablas comparativas, quince empresas (el 76%) utilizan tablas para comunicar los precios aplicados antes y después de la actualización,

frente a cinco¹¹ empresas que continúan sin incluir tablas sencillas con los precios aplicados.

Gráfico 8. Evolución de la inclusión de tablas sencillas y claras de los precios aplicados fijo y variable.



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

En el proceso de revisión de precios de los contratos de suministro de gas, es fundamental proporcionar a los consumidores una estimación clara y precisa del coste anual antes y después de la modificación. Esta información es crucial para que los consumidores comprendan el impacto financiero de los cambios en los precios y puedan tomar decisiones informadas sobre su contrato de suministro de gas.

Al igual que en el apartado anterior, el uso de tablas con la estimación del coste anual antes y después del cambio facilita notablemente la comparativa de precios al consumidor final.

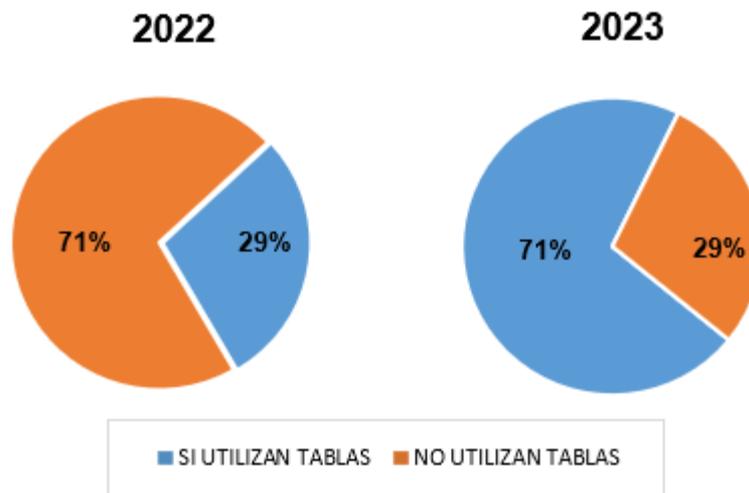
Inicialmente pocas empresas realizaban las comparativas de precios de forma clara y transparente al no emplear tablas y utilizar un tamaño o color distinto al empleado en el resto del documento.

En la actualidad, solo seis empresas¹², es decir el 29%, de las empresas analizadas, continúan sin comunicar el coste anual sin utilizar una tabla sencilla de la comparativa.

¹¹ [INICIO CONFIDENCIAL [FIN CONFIDENCIAL]

¹² [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]

Gráfico 9. Evolución de la inclusión de tablas para presentar la comparativa de coste anual.



5.2.5. Explicación de los parámetros (consumo anual) con los que se estima el coste anual

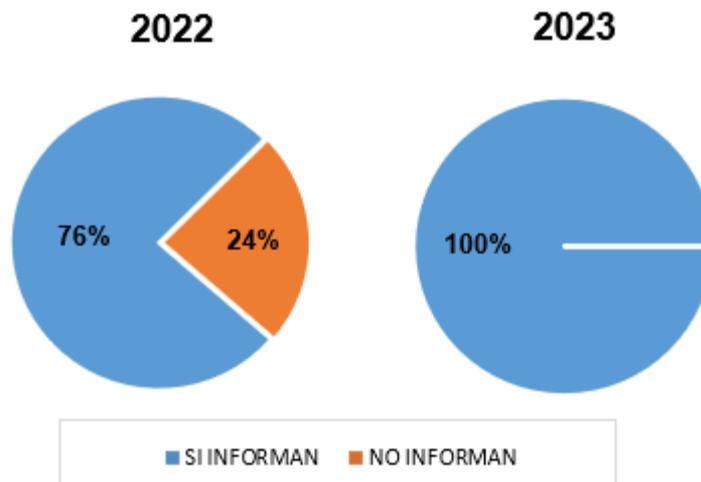
La estimación del coste anual se debe realizar con la mejor información disponible en el momento en el que se realiza la revisión y debe incluir una explicación sencilla de las hipótesis consideradas, con los parámetros más significativos utilizados para realizar la estimación, en particular, el consumo 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 el 76% de las empresas, informaban del dato de consumo anual estimado para el cálculo del coste anual. El método de estimación con base en los datos históricos de consumo es el método más utilizado de los reportados.

Tras los requerimientos de la CNMC, la totalidad de los agentes consultados informan del dato de consumo anual estimado.

Gráfico 10. Evolución de la inclusión del consumo anual utilizado para estimar el coste anual



Por otra parte, en el caso de los contratos a precio variable ligados a un índice de precios (como por ejemplo, el precio del mercado diario de MIBGAS), algunos comercializadores utilizan como precio de referencia el promedio de los últimos 12 meses. Al respecto, la CNMC recomienda que la estimación del nuevo coste anual se realice aplicando los precios estimados por los mercados de futuros de dichos índices, puesto que permiten establecer una mejor predicción de la evolución del coste del suministro.

5.2.6. Tamaño de la letra adecuado.

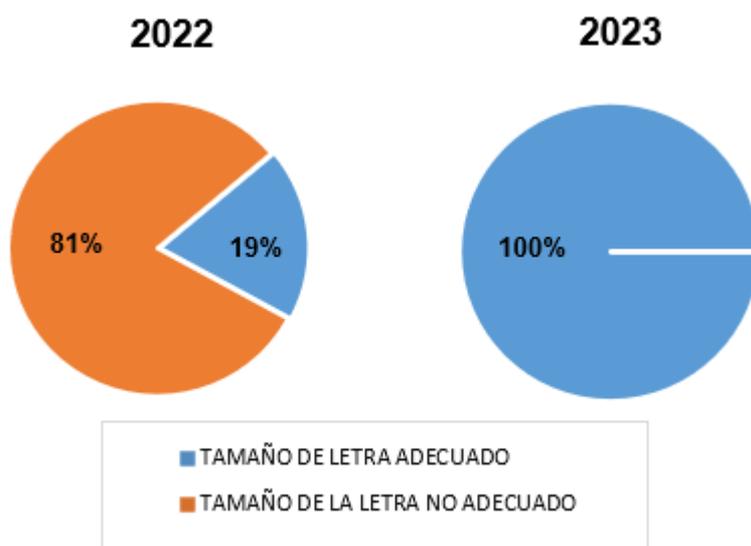
Las comunicaciones de los nuevos precios deben realizarse con un tamaño de letra adecuado, que garantice que el mensaje sea legible y fácilmente comprensible para los consumidores.

La legibilidad y la comprensión son fundamentales en las comunicaciones de precios para garantizar que los consumidores puedan entender claramente la información proporcionada, se recomienda utilizar un tamaño de letra mínimo que permita una fácil lectura sin esfuerzo así como utilizar un diseño limpio y organizado con la finalidad que el mensaje sea comprensible.

De los comercializadores analizados, en el primer envío de información cuatro empresas no utilizaban un tamaño de letra adecuado para la legibilidad y comprensión de las comunicaciones realizadas.

Tras los posteriores requerimientos realizados en el 2023, todas las empresas comercializadoras han utilizado un tamaño de letra mínimo que permite una fácil lectura.

Gráfico 10. Evolución de uso de un tamaño de la letra adecuado en las comunicaciones de revisión de precios.



5.2.7. No destaca otros aspectos diferentes de la revisión de precios.

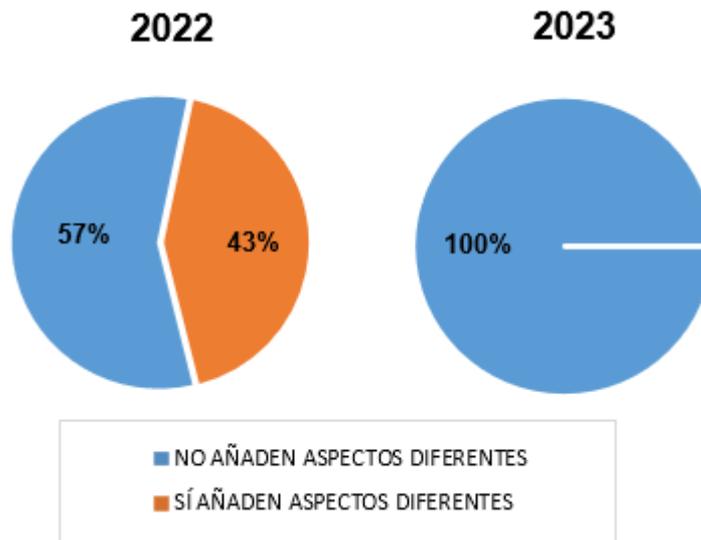
Según las recomendaciones de transparencia y claridad en las comunicaciones de revisión de precios, se debe mantener un mensaje directo y enfocado en los cambios de precios que realizan las comercializadoras, de esta forma se evita introducir información adicional que pueda diluir el mensaje principal, por lo que se recomienda suprimir cualquier información adicional que no esté directamente relacionada con la revisión de precios. Esto incluye promociones de otros productos o servicios y la descripción de los mismos, o cualquier otro aspecto que no esté específicamente vinculado a los cambios en los precios o a las condiciones contractuales del suministro.

En las respuestas a la primera petición de información en el 2022, nueve empresas¹³, un 43% destacaban en sus comunicaciones aspectos diferentes a la revisión de precios, frente a un 57% de comercializadoras que no destacaban en sus comunicaciones aspectos distintos a la revisión de precios.

Tras los requerimientos realizados y el análisis de la información aportada por los comercializadores, todas las empresas han suprimido aquellos aspectos distintos a la revisión de precio o condiciones contractuales.

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

Gráfico 7. Evolución de la inclusión de otros aspectos diferentes de la revisión de precios.



5.3. Observaciones particulares sobre las comunicaciones de revisión de precios de las compañías analizadas.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

5.4. Clasificación de las empresas en función de la transparencia y claridad de sus comunicaciones

A la vista del análisis indicado en los apartados anteriores de este informe, destacarían por sus mejores prácticas las siguientes comercializadoras:

AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE S.L.
AUDAX RENOVABLES S.A.
CATGAS ENERGÍA S.A.
ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.
ENDESA ENERGÍA S.A.U.
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA S.L.U.
ENI PLENITUDE IBERIA, S.L.
FACTOR ENERGÍA S.A.
FENIE ENERGÍA S.A.
GEO ALTERNATIVA S.L.
IBERDROLA CLIENTES S.A.U.
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA S.A.U.
IRIS ENERGÍA EFICIENTE S.A.
MASQLUZ 2020, S.L.
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.
NATURGY IBERIA S.A.
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS S.L.
TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U.

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.

Figura 5. Valoración de las comunicaciones de revisión de precios realizadas en el segundo semestre de 2023 (segundo oficio de petición de información de la CNMC) [CONFIDENCIAL]

Empresa comercializadora	REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 57 bis f) DE LA LSH					RECOMENDACIONES DE TRANSPARENCIA Y CLARIDAD						
	Notificación directa transparente y comprensible de la variación de precios	Comunicada con al menos un mes de antelación respecto a su aplicación.	Indica los precios aplicados antes y después de la modificación.	Incluye una estimación del coste anual del suministro y su comparativa	Derecho a rescindir el contrato sin coste alguno	Incluye título /asunto (comunicación de revisión de	Utiliza tablas sencillas y claras de los precios aplicados fijo y	Utiliza tablas sencillas de la comparativa de coste anual	Tamaño de letra adecuado	No destaca otros aspectos (diferentes a la revisión de	Indica el consumo anual utilizado para estimar el coste	Incluye la fecha de renovación del contrato o aplicación de los
NATURGY IBERIA S.A.												
ENDESA ENERGÍA S.A.U.												
IBERDROLA CLIENTES S.A.U.												
TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U.												
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS S.L.												
ENI PLENITUDE IBERIA, S.L.												
FACTOR ENERGÍA S.A.												
FENIE ENERGÍA S.A.												
GEO ALTERNATIVA S.L.												
CATGAS ENERGÍA S.A.												
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.												
MASQLUZ 2020, S.L.												
NEXUS ENERGÍA S.A.												
ENERGYA VM GESTION DE ENERGIA S.L.U.												
AUDAX RENOVABLES S.A.												
GAOLANIA SERVICIOS S.L.												
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE S.L.												
ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.												
IRIS ENERGÍA EFICIENTE S.A.												
ENERGÍA COLECTIVA S.L.												
INTEGRACION EUROPEA DE ENERGÍA S.A.U.												

CONFIDENCIAL

6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN

En el contexto actual, de alta variabilidad de los precios de la energía, resulta muy importante para el consumidor disponer de información clara y transparente de las modificaciones de las condiciones contractuales y de la revisión del precio de su contrato de suministro.

Por ello, la CNMC ha llevado a cabo una supervisión del cumplimiento de las obligaciones de transparencia en las comunicaciones de revisión de precios de los contratos de suministro por parte de los comercializadores de gas natural, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 57.bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos

Esta supervisión ha requerido desde marzo de 2023 de varias actuaciones por parte de la CNMC que han permitido identificar las mejores prácticas y los principales aspectos que debían ser subsanados por parte de los comercializadores.

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

1. En el momento de elaboración de este informe **los comercializadores analizados cumplen en sus comunicaciones de revisión de precios los requisitos incluidos en el artículo 57.bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, a excepción de dos empresas, que incumplen uno de los requisitos de información [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL].**
2. Durante el periodo de análisis, los comercializadores **han ido mejorando de manera significativa la transparencia y claridad** de las comunicaciones a sus clientes por modificaciones de precios, adaptando las mismas en gran medida a las recomendaciones y modelos propuestos por la CNMC.

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

3. Se propone enviar un oficio por parte de la Dirección de Energía a las comercializadoras **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**
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, a efectos de que pueda ayudar a los comercializadores a mejorar sus comunicaciones.

Notifíquese el presente informe a la Secretaría de Estado de Energía y publíquese en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (www.cnmc.es).

Anexo I. Empresas comercializadoras analizadas en este informe

Empresa comercializadora
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE S.L.
AUDAX RENOVABLES S.A.
CATGAS ENERGÍA S.A.
ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.
ENDESA ENERGÍA S.A.U.
ENERGÍA COLECTIVA S.L.
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA S.L.U.
ENI PLENITUDE IBERIA, S.L.
FACTOR ENERGÍA S.A.
FENIE ENERGÍA S.A.
GAOLANIA SERVICIOS S.L.
GEO ALTERNATIVA S.L.
IBERDROLA CLIENTES S.A.U.
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA S.A.U.
IRIS ENERGÍA EFICIENTE S.A.
MASQLUZ 2020, S.L.
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.
NATURGY IBERIA S.A.
NEXUS ENERGÍA S.A.
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS S.L.
TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U.

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

Ejemplo de COMUNICACIÓN DE REVISIÓN DE PRECIOS DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS

Fecha (día/mes/año)

Estimado D^o/D^a xxxxxxxxx

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

Dirección del suministro	CUPS	Número de contrato	Peaje

A la vista de la próxima finalización del plazo de duración de su contrato de suministro de gas, el próximo día/mes/año, le comunicamos que su contrato de suministro será renovado automáticamente a partir de dicha fecha.

Los nuevos precios que se aplicarán en su contrato de gas a partir de la fecha indicada son los siguientes:

	Precio Término Fijo (€/mes)		Precio Término Variable* (€/kWh)	
	Nuevo	Anterior	Nuevo	Anterior
Antes de impuestos				
Después de impuestos				

* En el caso de productos indexados, indicar en una nota la fórmula de cálculo del término de energía, señalando que el precio indicado en la tabla es la estimación resultante de aplicar dicha fórmula.

Según estos precios, el coste anual estimado de su suministro sería el siguiente:

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

La estimación del coste anual del suministro se ha realizado teniendo en cuenta la estimación del consumo anual del último año (xxx kWh/año) y los valores de peajes, conceptos regulados e impuestos vigentes en el momento de emitir esta comunicación, por lo que puede estar sujeto a variación.

En caso de no estar conforme con las nuevas condiciones, le informamos de su derecho a rescindir el contrato de suministro sin ninguna penalización. Al efecto, de acuerdo con la normativa vigente, la contratación del suministro de gas con otro comercializador supondrá la rescisión automática del contrato vigente, a partir de la fecha de cambio de comercializador.