

Los consumidores tienen derecho a fraccionar el pago de su factura eléctrica en mensualidades cuando hayan sufrido retrasos o falta de facturación.

- Desde julio, varias distribuidoras de energía eléctrica no están enviando a las comercializadoras los datos de las lecturas de consumo de sus clientes.
- Esa situación impacta en las comercializadoras, que no pueden emitir las facturas finales, y en sus clientes, que acumulan varios meses sin pagar.
- Los consumidores tienen derecho a fraccionar el pago de la cantidad adeudada en tantos meses como hayan estado sin recibir la factura.
- Las comercializadoras deben esforzarse para que el consumidor conozca este derecho y facilitar los medios para que solicite el fraccionamiento.

Madrid, 18 de enero de 2022.- La CNMC ha aprobado el Acuerdo por el que contesta a consultas relativas a la ausencia o los retrasos de facturación por parte de las empresas distribuidoras o comercializadoras ([CNS/DE/964/21](#)). Desde el segundo semestre de 2021, la CNMC ha analizado estas situaciones y ha estado en contacto con los distintos agentes afectados.

Los problemas se han producido porque determinadas distribuidoras de energía eléctrica no han enviado a las comercializadoras las lecturas correspondientes al consumo de cada cliente (punto de suministro). En consecuencia, al no disponer de los datos de consumo, las comercializadoras afectadas tampoco han podido emitir las facturas finales a sus clientes con todos los importes.

Actuaciones de la CNMC

Durante estos meses, la CNMC ha **analizado numerosas consultas y reclamaciones** de Comunidades Autónomas, comercializadoras, asociaciones de comercializadoras, consumidores, asociaciones de consumidores, asesores energéticos y del Defensor del Pueblo, relacionadas con clientes que llevaban varios meses sin recibir sus facturas eléctricas.

En muchos casos, los consumidores mostraban una gran preocupación por el aumento de la deuda contraída con su compañía eléctrica y por la imposibilidad económica de hacer frente a los pagos una vez normalizada la situación.

Asimismo, la Comisión **ha analizado el comportamiento de las distribuidoras** involucradas en estos problemas para conocer el impacto en los derechos del consumidor frente a la comercializadora, y en los derechos de la comercializadora frente a la distribuidora. Todo ello, sin perjuicio de las posibles

actuaciones que puedan abordarse en el ámbito sancionador, de acuerdo con las competencias de la CNMC.

Derecho al fraccionamiento de la deuda

Con respecto al impacto en los derechos del consumidor, la CNMC señala en su Acuerdo que cuando la distribuidora es la responsable del retraso o la falta de emisión de facturas, al igual que sucede con los errores en el equipo de medida (contador) o los de tipo administrativo, **el consumidor tiene derecho a fraccionar el pago de la deuda en tantas facturas mensuales como meses haya estado sin recibir la factura, tal como señala la normativa, en concreto el [Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre](#).**

Además, la Comisión recuerda que la comercializadora, ya que es quien factura los importes a partir de los datos de consumo del distribuidor, **debe proponer al cliente la posibilidad de aplazar el pago**. Para ello, deberá poner todos los medios a su alcance y promover que éste solicite el fraccionamiento de la deuda en mensualidades si así lo desea.

Por otra parte, una vez solucionado el problema que les impide facturar con normalidad, las comercializadoras **deben evitar cobrar cantidad alguna sin avisar previamente a sus clientes** y cerciorarse de que éstos han recibido el aviso y han comprendido sus términos.

Impacto de los retrasos en el sistema

Con respecto al impacto que los retrasos en la facturación por parte de los distribuidores tienen en las comercializadoras, en un contexto actual de precios altos, la situación estaría generando tensiones financieras, especialmente en el caso de las pequeñas comercializadoras.

Las comercializadoras afrontan diariamente las compras de energía en el mercado mayorista para el consumo de sus clientes, pero no pueden facturarles porque no disponen de las lecturas de peajes y cargos que emite el distribuidor. Además, una vez regularizada la situación, el fraccionamiento del pago al cliente, les supone un nuevo retraso en sus cobros.

En este sentido, la CNMC está llevando a cabo otras actuaciones en relación con la facturación y pago de las comercializadoras a las distribuidoras para aliviar esta situación.

[\(CNS/DE/964/21\)](#).