

La CNMC analiza los servicios telefónicos y por internet de atención al cliente de las principales comercializadoras de electricidad y gas

- Mediante la técnica del cliente misterioso se han realizado más de 850 gestiones para comprobar la atención que ofrecen a los consumidores.
- En los servicios telefónicos se ha detectado falta de transparencia durante los procesos de contratación.
- En el caso de internet, existen dificultades para contratar íntegramente las tarifas del mercado regulado y consultar los datos básicos del contrato en las áreas web privadas.
- La CNMC vigilará que las empresas corrijan dichas situaciones y propone cambios normativos.

Madrid, 12 de septiembre de 2023.- La falta de transparencia en la información al consumidor cuando contrata sus servicios figura entre las principales deficiencias que la CNMC ha detectado tras analizar los servicios de atención al cliente de las comercializadoras energéticas. ([IS/DE/022/22](#)).

A través de la técnica del cliente misterioso – un cliente ficticio que realiza compras de energía/servicios y consultas o reclamaciones mediante los servicios telefónicos y por internet de atención al cliente – la Comisión ha realizado más de 850 gestiones para evaluar estos canales, el cumplimiento de la normativa y las buenas prácticas de las compañías.

Principales deficiencias

La dificultad o imposibilidad tanto de contratar íntegramente por Internet las tarifas del mercado regulado (gas y electricidad), como de encontrar los datos básicos del contrato en las áreas privadas de las webs de la mayoría de comercializadores han sido deficiencias comunes durante el análisis.

En el canal telefónico se ha detectado información precontractual insuficiente en varios comercializadores y, en ocasiones, contrataciones en la propia llamada, que impiden consultar el detalle de la oferta. La información confusa sobre el mecanismo de ajuste del mercado eléctrico del [Real Decreto-ley 10/2022](#) ha denotado una insuficiente preparación de los agentes comerciales.

En el caso de un comercializador se ha detectado que no disponía del canal telefónico, y, en el de otro, tiempos excesivos de espera telefónica en las solicitudes de desistimiento y de reclamación.

La CNMC comunicará a las empresas las deficiencias detectadas y comprobará si han implementado las correspondientes medidas correctoras.

Cambios normativos

La información que las comercializadoras ofrecen a sus clientes es esencial para que puedan entender los productos que contratan y tomar sus decisiones de forma informada. Por ello, la CNMC propone los siguientes cambios normativos:

- Obligar a los comercializadores regulados a que tengan un canal a través de Internet que permita contratar completamente (y no de forma parcial) la tarifa regulada de gas y electricidad.
- Obligar a los comercializadores a grabar la totalidad de la llamada comercial, independientemente de quién la origine, para incluir la información precontractual con las características básicas de la oferta.

Contenido relacionado:

- [\(IS/DE/022/22\)](#) Informe de Supervisión de los servicios telefónicos y *on line* de atención al cliente de empresas comercializadoras de electricidad y gas 2022.
- [Nota de prensa](#) (29/11/2022): La CNMC recuerda a las comercializadoras energéticas que deben informar a sus clientes sobre los mecanismos alternativos para resolver reclamaciones.