

## NOTA DE PRENSA

### **La CNMC supervisa el consentimiento otorgado por los consumidores de electricidad y de gas natural en los cambios de comercializador**

- En un 3% de los cambios de compañía eléctrica no se ha acreditado el consentimiento de los clientes y en un 11% existen dudas.
- En un 0,9% de los cambios de compañía gasista no es posible acreditar el consentimiento y en un 4% existen dudas.
- Endesa Energía e Iberdrola Clientes son algunas de las empresas que han realizado estas prácticas, según el informe de la CNMC.

**Madrid, 23 de marzo de 2018.-** La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha detectado que varias empresas de electricidad y gas no pueden acreditar el consentimiento al cambio de compañía de diversos clientes. Además, se ha detectado que durante el periodo de análisis, 11 beneficiarios del bono social, afirmaron haber sido cambiados sin consentimiento o de modo engañoso y perdieron su derecho a un descuento del 25% en su factura, según el Informe sobre la supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializador de la CNMC ([IS/DE/013/16](#)).

En concreto, la CNMC ha analizado los cambios de compañía de electricidad (3.160.246) y gas (931.123) que tuvieron lugar entre el 1 de julio de 2015 y el 30 de junio de 2016. Para ello, la CNMC ha estudiado unas muestras estadísticas representativas, que totalizan 3.400 casos de cambios de comercializador en gas y en electricidad, a partir de los datos requeridos a las propias empresas.

### **Cambios sin consentimiento**

En el caso del sector eléctrico, se encontró que en el 3% de los casos, el comercializador no ha podido demostrar que los clientes hubieran solicitado el cambio de compañía. En las muestras estadísticas analizadas se han detectado 33 cambios no acreditados: 21 realizados por ENDESA ENERGÍA y 12 por IBERDROLA CLIENTES. Además, en el 11% de los casos analizados, existen dudas de que los clientes dieran realmente su permiso para el cambio.

En el sector gasista, el 0,9% de los cambios de comercializador no acreditaron el consentimiento del consumidor y el 4% de ellos fue dudoso. En las muestras representativas del sector gasista se han encontrado 12 cambios no acreditados destacando ENDESA ENERGIA con 6 cambios no acreditados, e IBERDROLA CLIENTES con 3 cambios sin acreditar.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC.*

*El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa.*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Extrapolando estos resultados, se podría afirmar que durante el periodo de estudio, no sería posible acreditar el consentimiento al menos en un total 40.000 cambios de clientes eléctricos, ni en al menos 4.000 de cambios de clientes gasistas.

### **Consumidores con derecho al bono social**

Por otra parte, la CNMC ha constatado que una parte de los cambios sin consentimiento ha afectado a clientes vulnerables, que tienen derecho a percibir el bono social (un descuento que durante el periodo analizado alcanzaba el 25% de la factura mensual).

Concretamente, se han detectado 176 cambios con pérdida del Bono Social. En 11 casos, los consumidores afirmaron haber sido cambiados sin consentimiento o de modo engañoso.

Las medidas de protección incluidas en el Real Decreto 897/2017 en el que se regula la figura del consumidor vulnerable, y el nuevo bono social evitarán que se sigan produciendo estas situaciones.

### **Medidas propuestas por la CNMC**

La CNMC considera que es necesario regular los requisitos para que se pueda acreditar inequívocamente el consentimiento de los clientes cuando existen dudas sobre ello. Además, se debería establecer la regulación de la contratación telefónica en el caso del sector eléctrico, simétrica a la existente en el sector gasista. Adicionalmente, como ya ha recomendado la CNMC en otras ocasiones, las empresas deberían incrementar los controles a los agentes de venta.

La CNMC tiene la responsabilidad de supervisión el cumplimiento de la normativa y de los procedimientos relativos a los cambios de comercializador (artículo 7.4 de la Ley 3/2013). Dentro de estas funciones está la de verificar que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de comercializador en los sectores de electricidad y del gas natural (artículo 3.q del Real Decreto 1011/2009). En ese sentido, la CNMC continuará supervisando la verificación del consentimiento de cambio de comercializador, con especial atención a posibles anomalías vinculadas a la prestación del Bono Social.

La CNMC cuenta con una [“Díptico de recomendaciones para usuarios y Comercializadores cuando realizan los cambios de comercializador”](#). Además, dispone de una [sección en su página web dedicada a los consumidores y sus dudas sobre este tema](#).

### **[IS/DE/013/16](#)**

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC.*

*El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa.*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*