

NOTA DE PRENSA

La CNMC analiza el consentimiento de los clientes en los cambios de compañía de electricidad y gas

- Entre julio de 2017 y junio de 2018, se realizaron 2,8 millones de cambios de comercializador en el sector eléctrico, y 0,7 millones en el sector gasista.
- En un 3,9% y un 6,6% de los casos analizados en los sectores eléctrico y del gas natural, respectivamente, existieron dudas.
- Se han detectado 59 casos de clientes que perdieron el Bono Social a raíz de un cambio de comercializador.

Madrid, 24 de febrero de 2020.- La CNMC ha publicado el Informe sobre la supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializador. Entre otras conclusiones, ha detectado que siguen registrándose casos en los que empresas de electricidad y gas no pudieron acreditar el consentimiento de algunos clientes al cambio de compañía. Además, 59 beneficiarios del bono social perdieron su derecho a percibirlo a raíz de un cambio de compañía ([IS/DE/044/17](#)).

La CNMC es responsable de supervisar el cumplimiento de la normativa y de los procedimientos que se establecen en los procesos de cambio de comercializador. Entre otros, verificar que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de comercializador en los sectores de electricidad y del gas natural.

Para la elaboración de este informe, la CNMC seleccionó un periodo de estudio que abarca desde julio 2017 a junio 2018. Durante este tiempo, se realizaron 2,83 millones de cambios de comercializador en el sector eléctrico y 0,74 millones de cambios en el sector gasista.

A continuación, a partir de varias muestras estadísticas, solicitó la documentación para acreditar el consentimiento al cambio por parte del consumidor. En total, se requirió a las diversas compañías que acreditaran el consentimiento de los clientes en 4.020 cambios realizados.

El análisis posterior se llevó a cabo en dos fases: en una primera fase, partiendo de todos los cambios de comercializador que tuvieron lugar en el periodo de

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.

estudio, se trabajó sobre una muestra de 1.560 cambios en el sector eléctrico y 1.610 en el sector gasista. Así, en el sector eléctrico, en un 3,9% de los casos existieron dudas sobre la acreditación, mientras que en el sector gasista el porcentaje se elevó a un 6,6% de los casos.

Contrataciones sin consentimiento o engaño

En la segunda fase, el análisis se centró en los casos que registraron cambios atípicos y con contrataciones sin consentimiento o con engaño. En estos casos, se obtuvieron cambios no acreditados superiores a los de la primera fase, medidos sobre una muestra total de 800 contrataciones.

Así, en el sector eléctrico, el 0,7% de los cambios no fueron acreditados. La tasa de cambios dudosos fue muy superior, con el 37%, siendo muy significativos los casos detectados en usuarios con derecho a bono social y que perdieron esta prestación al cambiar de compañía (59 casos).

Por su parte, en el sector gasista, en el 1,5% de los cambios de compañía no se acreditó el consentimiento, mientras que la tasa de cambios dudosos fue del 3,5%.

Consumidores que perdieron el Bono Social

Como consecuencia del análisis realizado para elaborar el informe, se detectaron 59 casos de consumidores que perdieron el [Bono Social](#) a raíz de un cambio de comercializador, y que en meses posteriores lo recuperaron.

En la documentación aportada no se estaría cumpliendo con las obligaciones de información a consumidores vulnerables dispuestas en artículo 5.5 del RD 897/2017.

La CNMC está llevando a cabo las actuaciones correspondientes dentro del ámbito de sus competencias, en relación a las distintas casuísticas identificadas en los puntos anteriores.

Cabe señalar que, durante los años 2017 y 2018, se han tramitado 130 y 157 expedientes informativos respectivamente, derivados de denuncias de consumidores por cambios de comercializador sin consentimiento. ([Ver notas de prensa](#))

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.

Cuadro 20. Expedientes sancionadores de cambios con engaño resueltos en 2017-2018

Expediente	Empresa	Fecha de Resolución	Importe
SNC/DE/026/16	VIESGO ENERGIAS.L.	12/01/2017	15.000 €
SNC/DE/027/16	ENDESA ENERGIA S.A.	12/01/2017	20.000 €
SNC/DE/025/16	ENDESA ENERGIA S.A.	12/01/2017	20.000 €
SNC/DE/031/16	ENDESA ENERGIA S.A.	13/01/2017	20.000 €
SNC/DE/043/16	IBERDROLA CLIENTES S.A.U.	02/02/2017	30.000 €
SNC/DE/041/16	ENDESA ENERGIA S.A.	23/02/2017	40.000 €
SNC/DE/116/17	ENDESA ENERGÍA, S.A.	06/03/2018	30.000 €
SNC/DE/24/17	ZERO ELECTRUM, S.L.	26/07/2018	350.000 €
SNC/DE/24/17	CATGAS ENERGIA, S.A.	26/07/2018	150.000 €
SNC/DE/115/17	ENDESA ENERGÍA, S.A.	03/10/2018	20.000 €
SNC/DE/171/17	ENDESA ENERGÍA, S.A.	03/10/2018	40.000 €
SNC/DE/45/18	ENDESA ENERGÍA, S.A.	03/10/2018	30.000 €
SNC/DE/47/18	ENDESA ENERGÍA, S.A.	10/10/2018	30.000 €
SNC/DE/112/17	ENDESA ENERGÍA, S.A.	10/01/2019	30.000 €
SNC/DE/182/17	ENDESA ENERGÍA, S.A.	13/02/2019	170.000 €
SNC/DE/46/18	ENDESA ENERGÍA, S.A.	13/02/2019	90.000 €
SNC/DE/183/17	IBERDROLA CLIENTES, S.A.	13/02/2019	40.000 €
SNC/DE/48/18	EDP ENERGÍA, S.A.	13/02/2019	30.000 €
SNC/DE/021/18	ENDESA ENERGÍA, S.A.	28/02/2019	40.000 €
SNC/DE/111/17	ENDESA ENERGÍA, S.A.	28/02/2019	150.000 €
SNC/DE/111/17	ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.	28/02/2019	150.000 €
SNC/DE/139/18	FLIP ENERGÍA, S.L.	10/10/2019	10.000 €
SNC/DE/010/19	FLIP ENERGÍA, S.L.	22/10/2019	20.000 €

Nota: el SNC/DE/031/16 fue recurrido ante la Audiencia Nacional que falló a favor de ENDESA ENERGIA S.A. anulándose la resolución de este procedimiento sancionador.

Fuente: Elaboración propia

La CNMC insiste en que las comercializadoras de electricidad y gas natural deben cumplir los requisitos fijados por la Ley cuando formalizan sus contratos, y muy especialmente cuando se trata de consumidores vulnerables ([guía de consejos de la CNMC](#)).

Asimismo, recuerda que el [Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre](#), de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, ha prohibido las ventas en el domicilio, salvo que exista petición expresa por parte de los consumidores y sea por iniciativa suya.

La CNMC también cuenta en su página web con una [sección dedicada a los consumidores](#) y un podcast sobre los cambios de compañía.

[\(IS/DE/044/17\)](#)

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.