

## NOTA DE PRENSA

### **La CNMC supervisa los cambios en la imagen de marca de los grandes grupos energéticos**

- En 2018 la Comisión adoptó una decisión jurídicamente vinculante para proteger los derechos de los consumidores.
- Obligaba a los grupos a introducir cambios en su imagen de marca, los logotipos y a evitar confundir a los clientes a través de la información intercambiada.
- Estas medidas son fundamentales para que los consumidores sepan qué tipo de tarifa tienen contratada (mercado regulado o mercado libre).

**Madrid, 3 de diciembre de 2020.-** La CNMC ha publicado el informe en el que analiza los cambios que los grupos verticalmente integrados (Grupo Endesa, Grupo EDP, Grupo CHC, Grupo Iberdrola, Grupo Repsol y Grupo Naturgy) han realizado en la imagen de marca de sus distribuidoras y comercializadoras de gas y electricidad para no crear confusión entre los consumidores. [\(INF/DE/166/19\)](#)

En 2018, la CNMC aprobó una Decisión Jurídicamente Vinculante [\(DJV/DE/001/18\)](#) que obligaba a varias sociedades de esos grupos a cambiar su imagen de marca, logotipos y a adoptar medidas destinadas a garantizar la ausencia de confusión en la información en sus relaciones con los clientes.

El objetivo de tal decisión fue facilitar que los consumidores pudiesen identificar claramente si disponían de un contrato en el mercado regulado (PVPC/TUR) o en el mercado libre, tal como exige la normativa europea. Hasta entonces, las denominaciones que empleaban los grupos para sus comercializadoras de uno y otro mercado (libre y regulado) eran muy similares.

La CNMC dio a los grupos un plazo de seis meses para que adoptaran los cambios. A través de [varias resoluciones](#) (23 de mayo de 2019) y (29 de octubre de 2019), la CNMC evaluó las propuestas que, inicialmente, presentaron los grupos para cumplir con las exigencias en materia de información y presentación e imagen de marca. [\(ver nota de prensa\)](#).

En el informe recién publicado, la CNMC supervisa las medidas finalmente formalizadas y concluye que las presentaciones y las imágenes de marca adoptadas por las sociedades interesadas se ajustan a la decisión del año 2018. *(Ver cuadro adjunto)*.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El informe se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados sus elementos confidenciales, y puede consultarse mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

No obstante, la CNMC realiza una serie de recomendaciones que se refieren a la obligación de no crear confusión en la información que remitan o intercambien con el consumidor por cualquier canal de comunicación.

### **Recomendaciones de la CNMC**

En el caso del Grupo Endesa, la CNMC recomienda que supervise los procedimientos que ha desarrollado en relación con la atención de los agentes comerciales.

En el caso del Grupo EDP que complete las medidas de supervisión que ha previsto.

Estas recomendaciones se realizan con el fin de poder identificar incumplimientos o deficiencias y su posterior corrección o mejora, para ofrecer una atención e información totalmente diferenciada a los clientes en el mercado regulado respecto a los clientes en el mercado libre.

Por su parte, la CNMC recomienda al Grupo CHC que supervise que los delegados comerciales que colaboran con este grupo emplean direcciones de correo electrónico diferenciadas para las gestiones con clientes en el mercado libre y en el mercado regulado.

Finalmente, en caso del Grupo Naturgy, recomienda que adopte medidas para evitar que los clientes puedan acceder al portal de la comercializadora del mercado regulado a través de un enlace disponible en la web de la comercializadora en el mercado libre, ubicado en un entorno asociado a un servicio ajeno al suministro energético en sentido estricto.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El informe se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados sus elementos confidenciales, y puede consultarse mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

## Nuevas presentaciones e imágenes de marca

GRUPO ENERGÉTICO	DISTRIBUIDORA		COMERCIALIZADORA REGULADA		COMERCIALIZADORA LIBRE	
	DENOMINACIÓN SOCIAL/NOMBRE	LOGOTIPO/MARCA	DENOMINACIÓN SOCIAL/NOMBRE	LOGOTIPO/MARCA	DENOMINACIÓN SOCIAL/NOMBRE	LOGOTIPO/MARCA
GRUPO EDP	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S. A.		BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.		EDP ENERGÍA, S.A.U.	
GRUPO CHC	NO DISPONE DE DISTRIBUIDORA	NO DISPONE DE DISTRIBUIDORA	COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U.		CIDE HENERGÍA, S.A.	
GRUPO IBERDROLA	+DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES, S.A.U.		CURENERGÍA COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.		IBERDROLA CUENTES, S.A. U	
GRUPO ENDESA	E-DISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES, S.L.U.		ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.		ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	
			ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.U.		EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, S.A. (GRUPO ENDESA)	
GRUPO NATURGY	ELECTRICIDAD: UFD DISTRIBUCIÓN, S.A.		COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.		NATURGY IBERIA, S.A.	
	GAS: NEDGIA, S.A. * + (mención geográfica por zona)					
GRUPO REPSOL	NO DISPONE DE DISTRIBUIDORA	NO DISPONE DE DISTRIBUIDORA	RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U.		REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	

GRUPO GASELEC (*Distribuidora menos 100.000 clientes)	COMERCIALIZADORA REGULADA		COMERCIALIZADORA LIBRE	
	DENOMINACIÓN SOCIAL/NOMBRE	LOGOTIPO/MARCA	DENOMINACIÓN SOCIAL/NOMBRE	LOGOTIPO/MARCA
	TERALMELCOR		GASELEC	

Fuente: CNMC

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El informe se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados sus elementos confidenciales, y puede consultarse mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

## Confusión entre los consumidores

La CNMC ha emitido [varios informes y guías informativas](#) en los que alerta de la confusión que existe entre los consumidores a la hora de identificar qué empresa es su suministrador energético y si tiene contratado su suministro en el mercado regulado (donde la tarifa, denominada PVPC para electricidad y TUR para el gas, se calcula según se establece en la normativa), o por el contrario en el mercado libre (donde el precio por el suministro del gas y/o la electricidad lo acuerda el consumidor libremente con la compañía).

Así, en el Panel de Hogares de 2018, la Comisión concluyó que 8 de cada 10 hogares eran incapaces de distinguir si estaban pagando el precio de la luz con el precio regulado (PVPC en electricidad y TUR en gas) o a precio libre.

Adicionalmente, varias asociaciones de consumidores han denunciado esta situación de indefensión de los consumidores y han contribuido a promover medidas para su defensa.

De acuerdo con los últimos datos correspondientes al [Informe de supervisión de los cambios de comercializador – año 2019](#), a 31 de diciembre de 2019, 11,0 millones de consumidores de energía eléctrica (37%) estaban abastecidos en mercado regulado (a PVPC), mientras que 18,6 millones tenían su contrato en el mercado libre (63%). En gas, 1,6 millones de consumidores se suministraban en mercado regulado a través de la TUR, mientras que 6,4 millones se suministraban en el mercado libre (80%).

La CNMC cuenta en su página web con varias herramientas que permiten a los consumidores mejorar su conocimiento sobre el mercado eléctrico y del gas. Así dispone del [Comparador de ofertas del mercado libre](#) y [del Simulador de facturas de electricidad \(Mercado regulado\)](#).

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El informe se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados sus elementos confidenciales, y puede consultarse mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*