

NOTA DE PRENSA

La CNMC publica el informe de supervisión del mercado minorista eléctrico

- La **implicación del consumidor** en el mercado es cada vez mayor: además de disponer de una herramienta para comparar ofertas de energía (<https://comparador.cnmc.gob.es/>) y de la opción de elegir ofertas verdes, el despliegue de contadores inteligentes le permite contratar precios dinámicos.
- Durante 2020, la CNMC ha detectado la utilización de **malas prácticas** por parte de algunas comercializadores: penalizaciones, incremento del canal telefónico, etc.

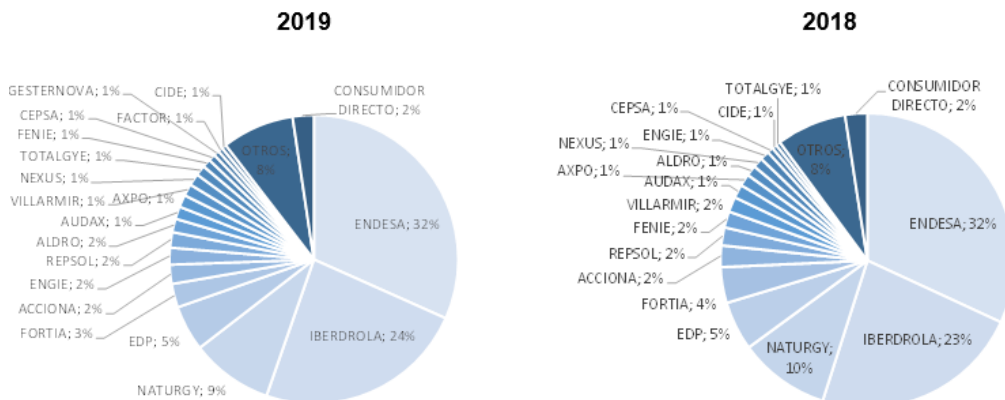
Madrid, 5 de enero de 2021.- La CNMC ha publicado el [Informe de supervisión del mercado minorista de electricidad](#), en el que se analiza el funcionamiento global del mercado en España en 2019. Este informe proporciona un análisis del sector eléctrico a partir de datos que la CNMC [publica periódicamente](#).

Entre otros aspectos, el informe analiza el grado de competencia y la implicación del consumidor en el mercado, la calidad de la actividad de comercialización y el resultado de algunas **medidas de protección del consumidor** impulsadas por la CNMC.

Estructura del mercado minorista de electricidad

En 2019, la competencia en el mercado minorista de electricidad siguió aumentando. Así, los comercializadores no tradicionales siguieron ganando terreno a las grandes compañías y pasaron a tener una cuota del mercado del 30% (frente al 28% en 2018). Sin embargo, el análisis por segmentos de consumo revela que el segmento doméstico continúa presentando una alta concentración, con una cuota conjunta de los tres mayores grupos de comercialización (Endesa, Iberdrola y Naturgy) del 81%.

Gráfico 1. Cuota de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización



Fuente: CNMC

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.

Implicación del consumidor

El marco europeo establecido primero a través del Paquete de Energía Limpia en 2019 y después, con el Pacto Verde Europeo en 2020, marca unos objetivos muy ambiciosos en participación de las renovables, reducción de emisiones y mejora de eficiencia, con el fin de alcanzar una Unión Europea climáticamente neutra en 2050. La transición energética que esto supone no puede alcanzarse sin la implicación y el compromiso del consumidor. En este informe analizamos algunos indicadores que muestran una **mayor implicación por parte del consumidor en la transición energética**.

Por ejemplo, destaca tanto su interés por las ofertas verdes como por su participación en el desarrollo de instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo:

Así, las ofertas verdes con [Garantías de Origen renovable y de alta eficiencia](#), han atraído a 3,8 millones de consumidores en 2019 frente a los 2,9 de 2018. Por su parte, el autoconsumo procedente de instalaciones fotovoltaicas con compensación de la energía vertida a la red por el suministrado ha pasado de ser 5 MW en marzo de 2020 cuando se desarrolló la normativa correspondiente, a 68 MW en agosto de 2020.

También el despliegue de contadores inteligentes para el consumidor doméstico, que miden el consumo horariamente, ha favorecido la aparición de ofertas con precios dinámicos. En estas ofertas, el comercializador traslada al consumidor el precio horario del mercado diario, junto con el resto de costes en los que incurre, además de un margen comercial. A través de la contratación de este tipo de productos, el consumidor puede modificar sus pautas de consumo para obtener un ahorro en su factura.

En España, casi medio millón de clientes conectados en baja tensión habrían elegido una oferta con precios dinámicos, además de los casi 11 millones de consumidores acogidos al PVPC. Adicionalmente, 1,8 millones de clientes habrían elegido una oferta de tramo, es decir, un producto con precios variables no coincidentes con los periodos de las tarifas de acceso.

Actuaciones de la CNMC en materia de protección al consumidor

Desde hace varios años, la CNMC ha insistido, mediante [la publicación de diversos informes y guías](#), en la necesidad de **proteger al consumidor de electricidad**. Si bien algunas de las malas prácticas detectadas se han ido corrigiendo, se considera necesario insistir en las siguientes, que están siendo analizadas por la CNMC en el ámbito de sus competencias:

- Desde la prohibición de las visitas domiciliarias, se ha incrementado la utilización del **canal telefónico**, detectándose en ocasiones falta de transparencia, antes y durante el proceso de contratación.

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.

- Algunos comercializadores han **penalizado a consumidores por pronta resolución del contrato en baja tensión**, exigiéndoles la devolución de descuentos o el pago de costes asociados a la rescisión del contrato excediendo el límite máximo previsto del 5% previsto en la normativa.
- Algunos comercializadores han **reducido la potencia contratada al consumidor** sin que dicha modificación se vea reflejada en sus facturas. Se recomienda al comercializador que no incluya cláusulas en los contratos que le permita modificar los parámetros de contratación y que pida el **consentimiento expreso del consumidor**.
- Algunos comercializadores están aplicando **importes en concepto del alquiler del equipo de medida** superiores a los facturados por el distribuidor. El comercializador debe trasladar el importe facturado por el distribuidor con el fin de cumplir con la transparencia prevista en la normativa. En caso de ofrecer un servicio adicional, debería anotararlo en la factura dirigida al consumidor de manera independiente al concepto de alquiler del equipo de medida.
- Algunas empresas de servicios energéticos y asesorías energéticas están procediendo a **cambiar la titularidad del punto de suministro** a su nombre, con el fin de poder modificar los parámetros del contrato de acceso sin requerir la autorización expresa del consumidor, revendiendo, en muchos casos, la electricidad al consumidor final. De acuerdo con la normativa actual, el contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el usuario efectivo de la energía, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.
- El análisis realizado por la CNMC sobre los productos con **precios dinámicos** que actualmente están ofertando las comercializadoras a los consumidores en baja tensión ha puesto de manifiesto la gran **variedad de metodologías de cálculo**, lo que dificulta la comparación de todos estos productos por parte del consumidor y la réplica de su factura. Por ello, se propone en este informe la utilización de una metodología común por parte de las comercializadoras que tengan este tipo de ofertas.
- Se recomienda que las empresas comercializadoras y distribuidoras establezcan **planes de acción específicos** con el objetivo de **mejorar la atención al cliente y disminuir el número de quejas y reclamaciones**.

Por otra parte, la CNMC recomienda a los **consumidores que contrasten periódicamente las condiciones de su oferta contratada** en mercado libre con el resto de opciones disponibles (consultar, para ello, [el comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC](#)).

[IS/DE/027/20](#)

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.