

La CNMC supervisa el consentimiento de los consumidores en los cambios de compañía de electricidad y gas

- Los cambios de comercializador deben realizarse con pleno consentimiento del consumidor.
- La CNMC ha analizado 4.420 cambios en el periodo julio 2019 a junio 2020. En el 1,3% de los casos no se acreditó el consentimiento, mientras que en otro 3,1% de los casos existían dudas.
- Además, se han detectado 29 casos de clientes que perdieron el Bono Social a raíz de un cambio de comercializador sin consentimiento.

Madrid, 28 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, 29 beneficiarios del bono social perdieron su derecho a percibirlo a raíz de un cambio de compañía ([IS/DE/020/20](#)).

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.

Cambios sin consentimiento acreditado

Para la elaboración de este informe, la CNMC seleccionó un periodo de estudio que abarca entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020. Durante ese tiempo, se produjeron 2,74 millones de cambios en el sector eléctrico y 0,62 millones en el sector gasista.

Para supervisar el consentimiento, la CNMC recurre a muestras estadísticas. En conjunto, se extrajeron 4.420 muestras, donde las comercializadoras acreditaron formalmente el consentimiento del consumidor en el 95,5% de los cambios analizados. Además, surgieron dudas por algún tipo de carencia documental en el 3,1% de los casos, y no se acreditó el consentimiento en el 1,3% restante.

Estos resultados mejoran los del [estudio anterior \(periodo julio 2017 a junio 2018\)](#) donde hubo un 89,7% de cambios acreditados, un 8,7% con dudas en el consentimiento y un 1,6% no acreditados.

Consumidores que perdieron el derecho al bono social

Como consecuencia del análisis realizado para elaborar el informe publicado, 29 consumidores perdieron el bono social eléctrico a raíz de un cambio de comercializador (en meses posteriores lo recuperaron). En la documentación proporcionada para la acreditación del consentimiento de estos cambios, no se aportó el modelo de renuncia al bono social firmado por el consumidor, por lo que no se estaría cumpliendo con las obligaciones de información a consumidores vulnerables, dispuestas en el artículo 5.5 del RD 897/2017.

Actuaciones de la CNMC

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

Además, dispone en su página web de una [guía informativa](#) para realizar adecuadamente el cambio de comercializador de electricidad o gas; y de una [sección dedicada a los consumidores](#) con un podcast sobre este tema.

Propuestas normativas

Aunque los sucesivos estudios de supervisión de la CNMC muestran una progresiva mejora general en la acreditación documental del consentimiento efectivo del consumidor al cambio de comercializador, sí que se está observando una cierta reversión de esta tendencia para algunos agentes y canales de contratación. Se ha producido un incremento de reclamaciones en las que frecuentemente se aportan soportes documentales formalmente correctos con respecto a la normativa vigente, pero que no evidencian que se haya informado correctamente al consumidor. Estos tipos de reclamaciones pueden obedecer a malas prácticas comerciales diseñadas para cumplir con estos requisitos documentales pero sin dar una buena información al consumidor, o bien, en otros casos, por la falta de diligencia de algunas comercializadoras en sus procedimientos de cambio de comercializador que originan cambios erróneos que afectan a terceros.

La CNMC tiene como objetivo prioritario situar al consumidor en el centro de los mercados energéticos, debidamente empoderado, protegido y sin dejar a nadie atrás en el proceso de transición energética que se está acometiendo. En este sentido, la CNMC realiza dos propuestas normativas:

- La grabación del contacto comercial desde su inicio: para mitigar la incidencia de malas prácticas comerciales en el canal de contratación telefónico y para evitar que se pueda proporcionar información precontractual engañosa y confusa que no suele ser registrada.
- Regular con un mayor detalle la documentación mínima necesaria para acreditar el otorgamiento del efectivo consentimiento: para reducir la incidencia de cambios erróneos debidos a falta de diligencia de los comercializadores.

[IS/DE/020/20](#)