

La CNMC aprueba una guía para reforzar la protección de los consumidores en los contratos de electricidad y gas

- Responde a las consultas de comercializadoras y consumidores sobre la aplicación de las medidas de transparencia del Real Decreto-Ley 23/2021.
- Afirma que, cuando la comercializadora rescinde el contrato conforme a lo pactado, debería indemnizar al consumidor con al menos el mismo criterio de penalización previsto para el supuesto inverso.
- Recuerda que no se puede limitar el plazo para que el consumidor rescinda su contrato sin coste ni penalización cuando se modifican las condiciones de este.
- Detalla las unidades de los precios de las ofertas de electricidad y gas para permitir a los consumidores una comparación sencilla.

Madrid, 02 de marzo de 2022.- La CNMC ha aprobado una guía ([CNS/DE/1154/21](#)) para aplicar las medidas de protección de los consumidores y transparencia de precios de las ofertas de suministro de electricidad y gas contempladas en los [artículos 4 y 5 del Real Decreto-ley 23/2021](#).

Este documento responde a las consultas recibidas de comercializadoras y consumidores sobre los aspectos prácticos de su aplicación, y establece los criterios a considerar.

Publicación de precios de las ofertas de suministro de gas y electricidad

Las comercializadoras tienen la obligación de publicar información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios aplicables a todas las ofertas disponibles en cada momento. También tienen la obligación de publicar las condiciones relacionadas con la terminación de los contratos, así como información sobre los servicios adicionales que se contraten conjuntamente.

Esta información debe ser facilitada a través de todos los medios de comunicación en los que se publiciten las ofertas, y en todo caso, en su página web.

En la guía se detallan las unidades de los precios a efectos de su publicación para que el consumidor pueda hacer una **comparación homogénea y sencilla**.

También se dan las instrucciones para que las comercializadoras comuniquen las ofertas a la CNMC. Estas serán incluidas en el **comparador de precios de**

la **CNMC**, al que pueden acceder los consumidores en la siguiente dirección:
<https://comparador.cnmc.gob.es/>

Información al consumidor en caso de revisiones del precio del contrato

La subida de precios en los mercados mayoristas de gas y electricidad está causando que muchas comercializadoras incrementen los precios del suministro a los consumidores finales.

El [Real Decreto-ley 23/2021](#) amplió las obligaciones de información al consumidor en caso de revisión del precio del contrato de suministro. Las revisiones de precios se deben comunicar con al menos **un mes de antelación**, de forma transparente y comprensible.

La norma también indica que las comunicaciones de revisiones de precios deben incluir una **comparativa de los precios aplicados antes y después** de la revisión. Igualmente, deben contener una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior.

El criterio general es que esta comparativa debe realizarse con la mejor información disponible en el momento en el que se realiza la revisión de precios al consumidor y en términos homogéneos, de tal forma que las estimaciones sean comparables. El real decreto-ley recomienda incluir una explicación sencilla con los parámetros más significativos utilizados para realizar la estimación.

La guía aborda la forma de realizar la comparativa de precios, así como la estimación del coste anual de suministro. También se aborda la casuística de los contratos con revisiones periódicas de muy corto plazo, sujetas a un índice o derivadas de modificaciones de los componentes regulados, para los que no es posible comunicar la revisión de precios con la antelación prevista en la regulación (un mes).

Rescisiones del contrato

Otro aspecto importante del real decreto-ley es que obliga a las comercializadoras a informar al consumidor de su **derecho a rescindir el contrato sin coste ni penalización alguna** cuando se le notifica una modificación de sus condiciones del contrato. La guía recuerda que **no se puede limitar el plazo para que el consumidor ejerza este derecho** porque la ley se lo reconoce sin límite de plazo.

Además, el cambio de condiciones del contrato (variación del precio, su fórmula u otras condiciones) solo puede producirse con anterioridad a la finalización de

su vigencia si está previsto en el contrato de una forma específica, clara y transparente.

En este sentido, los cambios que se produzcan en los contratos de fijo a indexado o viceversa deberán considerarse una modificación del contrato. Por ello, el consumidor deberá tener derecho a rescindirlo sin coste alguno, aun cuando en el contrato se estipule esta posibilidad de forma genérica.

Finalmente, en la guía se recoge que, en el caso de que **la comercializadora decida rescindir un contrato conforme a las condiciones económicas pactadas**, debería compensar al consumidor con, al menos, el **mismo criterio de penalización pactado** para el supuesto inverso (que hubiese sido el consumidor el que rescindiese dicho contrato). Esta recomendación se atiene a los criterios de equidad previstos en el [artículo 44.1.d\) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico](#).

[\(CNS/DE/1154/21\)](#)