

La CNMC analiza la información que facilitan las compañías eléctricas cuando revisan los precios de los contratos

- Ante la subida de los precios de la energía en 2021, la normativa obligó a reforzar la transparencia entre las comercializadoras y sus clientes.
- Las comunicaciones deben ser claras, informar con un mes de antelación de los nuevos precios y compararlos antes y después de la revisión.
- La supervisión de la CNMC ha supuesto que las comercializadoras hayan mejorado sustancialmente la información que suministran a sus clientes.
- Se propone un modelo de comunicación estándar y varias recomendaciones.

Madrid, 25 de octubre de 2023.- La subida de los precios de la energía en 2021 impulsó [cambios legales](#) para que las compañías informaran correctamente de las revisiones anuales de precios en sus contratos (*consultar cuadro 1*). El informe [\(INF/DE/030/22\)](#) evalúa las comunicaciones realizadas por 19 comercializadoras y propone una serie de recomendaciones para mejorar la información a los consumidores.

Recomendaciones

A pesar de que las comunicaciones han mejorado de manera significativa en claridad y transparencia, la CNMC insiste en que deben:

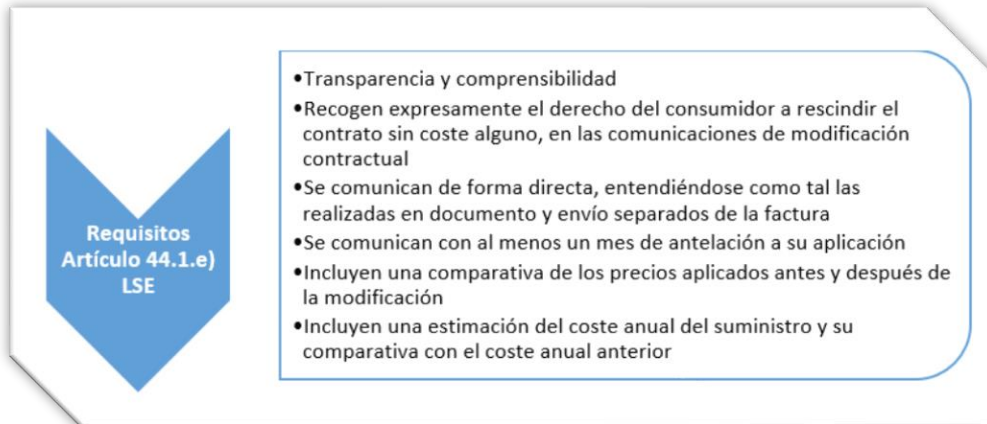
- Incluir un título/asunto con el motivo de comunicación que se diferencie de la factura.
- Incluir la cláusula por la que se modifican las condiciones del contrato o se revisa la previsión de precios.
- Incluir unas tablas comparativas con los precios antes y después del cambio.
- Incluir los parámetros para la estimación del coste anual.
- Incluir un código QR con el acceso al comparador de ofertas de la CNMC.

(Consultar cuadro 2)

Modelo de comunicación

En su informe, además, la CNMC propone un tipo de comunicación estándar para facilitar a las comercializadoras la información que deben suministrar sobre la revisión anual de precios. *(Consultar ejemplo)*

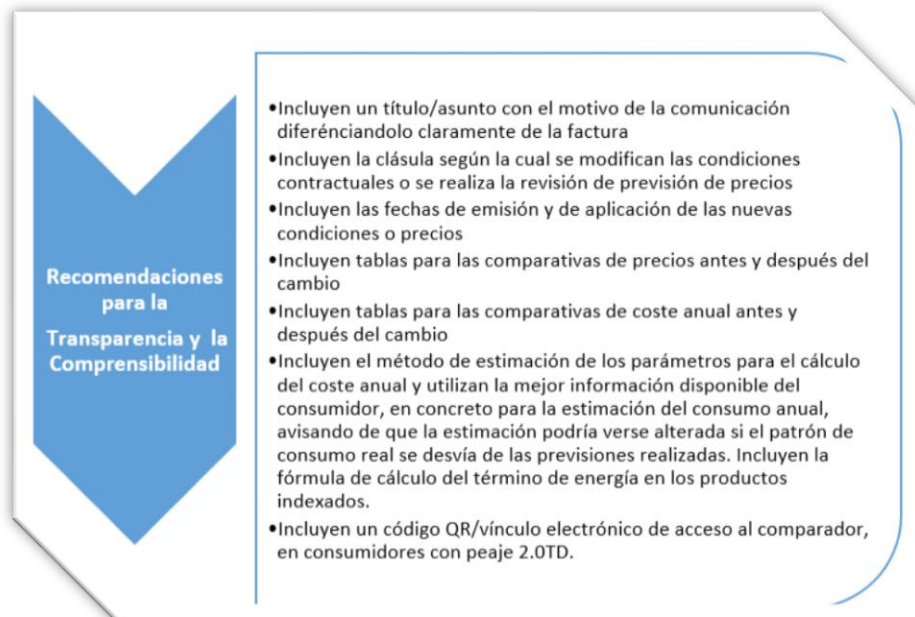
Cuadro 1.- Requisitos del artículo 44.1. e) Ley del Sector Eléctrico



**Requisitos
Artículo 44.1.e)
LSE**

- Transparencia y comprensibilidad
- Recogen expresamente el derecho del consumidor a rescindir el contrato sin coste alguno, en las comunicaciones de modificación contractual
- Se comunican de forma directa, entendiéndose como tal las realizadas en documento y envío separados de la factura
- Se comunican con al menos un mes de antelación a su aplicación
- Incluyen una comparativa de los precios aplicados antes y después de la modificación
- Incluyen una estimación del coste anual del suministro y su comparativa con el coste anual anterior

Cuadro 2.- Recomendaciones para la transparencia y comprensibilidad



**Recomendaciones
para la
Transparencia y la
Comprensibilidad**

- Incluyen un título/asunto con el motivo de la comunicación diferenciándolo claramente de la factura
- Incluyen la cláusula según la cual se modifican las condiciones contractuales o se realiza la revisión de previsión de precios
- Incluyen las fechas de emisión y de aplicación de las nuevas condiciones o precios
- Incluyen tablas para las comparativas de precios antes y después del cambio
- Incluyen tablas para las comparativas de coste anual antes y después del cambio
- Incluyen el método de estimación de los parámetros para el cálculo del coste anual y utilizan la mejor información disponible del consumidor, en concreto para la estimación del consumo anual, avisando de que la estimación podría verse alterada si el patrón de consumo real se desvía de las previsiones realizadas. Incluyen la fórmula de cálculo del término de energía en los productos indexados.
- Incluyen un código QR/vínculo electrónico de acceso al comparador, en consumidores con peaje 2.0TD.

Cuadro 3.- Ejemplo de modelo de comunicación de revisión de precios

COMUNICACIÓN DE REVISIÓN DE PRECIOS
Fecha de comunicación (día/mes/año)

Nos ponemos en contacto con usted en relación con su contrato de suministro eléctrico suscrito con ****, cuyos datos específicos se detallan a continuación:

Cliente	CUPS	Número de contrato	Peaje	Fecha fin de contrato	Tipo de oferta

A la vista de la próxima finalización del plazo de duración de su contrato de suministro el próximo día *** y de conformidad con lo dispuesto en la cláusula *** de las condiciones generales del mismo, le comunicamos que su contrato de suministro será renovado automáticamente a partir de dicha fecha con los precios que se muestran a continuación, vigentes para los próximos ** meses, sin perjuicio de las actualizaciones que se puedan producir por las variaciones al alza o a la baja en los precios regulados.

Recuerde que en cualquier momento puede manifestar su oposición a esta renovación **sin penalización alguna** con un preaviso de 15 días de antelación a través los siguientes medios: *** y contratar cualquier otra oferta con nosotros o con cualquier otro comercializador.

Comparativa entre los nuevos precios y los precios anterior del término de potencia y de energía:

Nuevo		Anterior	
Punta	Valle	Punta	Valle

Nuevo		Anterior	
Punta	Llano	Punta	Llano

Antes de impuestos / Después de impuestos

Coste anual estimado de su suministro y comparativa con el coste anterior (1):

Coste anual estimado (€/año)	
Nuevo	Anterior


Antes de impuestos / Después de impuestos

A efectos aclaratorios, le recordamos que el importe del coste anual estimado (€/año) reflejado en la tabla anterior es una estimación y que, por tanto, podrá cambiar en caso de producirse variaciones en el consumo realizado.

En sus facturas puede encontrar un código QR/vínculo electrónico en el que puede comparar el importe de su factura con lo que habría pagado con otras opciones incluidas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC.

Le adjuntamos el incluido en su última factura:

<https://comparador.cnm.gov.es>



(1) La estimación del coste anual de su suministro se ha realizado en función de la potencia contratada en cada periodo (xx kW en Punta y xx kW en Valle), la estimación de su consumo anual según tus datos del último año (xx kWh año) teniendo en cuenta un reparto por periodos de xx kWh en el periodo punta xx kWh en el periodo llano xx kWh en el periodo valle, de acuerdo con el producto que tienes contratado) y los valores regulados de peajes, cargos, pagos por capacidad, otros conceptos regulados por la normativa e impuestos vigentes en el momento de emitir esta comunicación.

(Para contratos indexados, incluir el detalle de la fórmula de cálculo del precio del término de energía, así como la estimación anual del mismo)

El coste anual estimado no incluye el mecanismo de ajuste derivado del tope al precio del gas que entró en vigor con fecha 15 de junio de 2022 ni tampoco incluye los costes derivados del alquiler de equipos de medida u otros conceptos.

Contenido relacionado:

- [INF/DE/030/22](#)