

El 10 % de los cambios de comercializador de electricidad y gas presentaron algún tipo de carencia documental, según un informe de la CNMC

- Las solicitudes para cambiar de compañía han de contar con el pleno consentimiento del cliente.
- Mediante muestras estadísticas, la CNMC ha supervisado los cambios de comercializador en un año móvil —julio de 2021 a junio de 2022—.
- El 90,2 % de los casos presentó el consentimiento de los usuarios, pero aumentaron considerablemente las solicitudes calificadas “no conformes” por la CNMC debido a la falta de documentación.
- Veintiún beneficiarios del bono social eléctrico perdieron la prestación por cambios de compañía sin que hubieran renunciado a él expresamente.
- Los consumidores tienen derecho a no recibir llamadas comerciales indeseadas desde el año pasado.

Madrid, 26 de enero de 2024.- Entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022 se realizaron en España 5,56 millones de cambios de comercializador en el sector eléctrico y 0,91 millones de en el sector gasista¹. El 10 % de las solicitudes analizadas —de una muestra total de 6.900— revelaron que la documentación aportada por las compañías estaba incompleta, según un reciente informe de la CNMC ([IS/DE/020/22](#)).

La CNMC es responsable de verificar que los consumidores otorgan su consentimiento efectivo para realizar estos cambios y de supervisar que los comercializadores cumplen con la normativa.

Cambios de comercializador

El análisis de 6.900 cambios —año móvil del 1 junio 2021 a 31 de julio 2022—, presentó las siguientes conclusiones:

- En el 90,2 % de los cambios las comercializadoras acreditaron formalmente el consentimiento del consumidor.
- En el 9,5 % de los casos surgieron dudas por algún tipo de carencia documental, y no se acreditó el consentimiento en el 0,3 % restante.
- Los cambios con documentación “no totalmente conforme” al presentar algún tipo de carencia documental, según la calificación de la CNMC,

¹ Para ambos sectores se tratan de cambios con destino a comercializadores del mercado libre, independientemente de su origen, mercado libre o regulado.

aumentaron considerablemente (9,8 %) —4,4 % en 2019-2020—, pero estuvieron en línea (10,3 %) respecto a 2017-2018.

- Los cambios considerados “no acreditados” (0,3 %) bajaron respecto a los citados períodos anteriores (1,3 % y 1,6 %, respectivamente).
- 21 consumidores perdieron el bono social, aunque meses después lo recuperaron.
- Los comercializadores no aportaron la renuncia al bono social firmada por el consumidor, según exige el artículo 5.5 del RD 897/2017.

La CNMC está llevando a cabo actuaciones ante las distintas casuísticas identificadas en los puntos anteriores.

Propuestas normativas

La acreditación documental del consentimiento ha mejorado en los últimos años. Sin embargo, persisten las reclamaciones por cambio de comercializador sin consentimiento o con engaño, pero con documentos formalmente correctos. Asimismo, se observa una reducción de la documentación contractual entregada al consumidor con la consiguiente disminución de información y transparencia.

Por ello, la CNMC reitera en su Informe dos propuestas normativas para: i) mejorar la información disponible para el consumidor; ii) dificultar las prácticas comerciales engañosas y abusivas; iii) y reducir los cambios de comercializador por errores administrativos y falta de diligencia del comercializador.

Información de utilidad

La web de la CNMC incluye documentación de interés para los ciudadanos y las empresas:

- [Guía informativa](#) para las empresas para realizar adecuadamente el cambio de comercializador de electricidad o gas
- [Sección dedicada a los consumidores](#) con consejos e información sobre este tema.

Prohibición de llamadas comerciales no solicitadas

Por último, se recuerda a los consumidores y comercializadores energéticos que desde el 29 de junio de 2023 la Ley General de Telecomunicaciones establece el derecho de los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración, a no recibir

llamadas no deseadas, con una serie de excepciones (art. 66.1b Ley 11/2022). Esto es, a menos que el consumidor otorgue su consentimiento, no debería recibir comunicaciones telefónicas comerciales.

Contenido relacionado:

- [IS/DE/020/22](#): Informe de supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializador
- [Nota de prensa](#) (19/05/2023): el porcentaje de usuarios que cambió de compañía eléctrica y de gas natural creció en 2022
- [Nota de prensa](#) (28/02/2022): La CNMC supervisa el consentimiento de los consumidores en los cambios de compañía de electricidad y gas