

Nota informativa

Nuevo estudio de la CNMC sobre el consentimiento de los consumidores que se cambian de comercializador de luz y gas

Según el informe de la CNMC, el 10 % de los cambios de comercializador de electricidad y gas presentaron algún tipo de carencia documental

Madrid, 30 de enero de 2024. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) acaba de publicar el [Informe de supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializador](#), según el cual, el 10 % de las solicitudes analizadas —de una muestra total de 6.900— revelaron que la documentación aportada por las compañías del sector eléctrico y gasista estaba incompleta, lo que supone un aumento considerable si lo comparamos a las cifras del periodo anterior (4,4 % en 2019-2020). Asimismo, la CNMC destaca en su informe que veintiún beneficiarios del bono social eléctrico perdieron la prestación por cambios de compañía sin que hubieran renunciado a él expresamente tal y como exige el artículo 5.5 del RD897/2017. No obstante, estos usuarios pudieron recuperar su derecho al bono social unos meses después. Por todo ello, actualmente, la CNMC está llevando a cabo distintas actuaciones con el fin de solucionar y mejorar las deficiencias detectadas.

En este contexto, la CNMC recuerda que todas las solicitudes para cambiar de compañía han de contar con el pleno consentimiento del cliente. Del mismo modo, señala que, aunque la acreditación documental del consentimiento ha mejorado en los últimos años, persisten las reclamaciones por cambio de comercializador sin consentimiento o con engaño. Igualmente, se ha observado una reducción de la documentación contractual entregada al consumidor lo que conlleva la consiguiente disminución de información y transparencia. Por todo ello, la CNMC reitera en su Informe dos propuestas normativas con el fin de mejorar la información disponible para el consumidor; dificultar las prácticas comerciales engañosas y abusivas; y reducir los cambios de comercializador por errores administrativos y falta de diligencia del comercializador.

Por otro lado, 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 previstas por la norma. De esta forma, a menos que el consumidor otorgue su consentimiento, no debería recibir comunicaciones telefónicas comerciales.

Fuente de la información: [CNMC](#)