

La CNMC propone mejorar la protección de los consumidores en la futura normativa de contratos y suministro eléctrico

- Prohibir llamadas no deseadas e introducir contratos inferiores al año son sugerencias de la CNMC incorporadas ya en el proyecto de Real Decreto.
- Antes de cambiar de comercializador, el cliente debería tener un resumen sencillo con las condiciones del contrato vigente.
- Las lecturas deberían ser mensuales y con datos reales dado que los “contadores inteligentes” permiten esas funciones.
- Aumentar los requisitos y garantías de los comercializadores para ejercer su actividad es otra de las consideraciones.

Madrid, 14 de noviembre de 2024.- La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) recomienda varias medidas para reforzar la autonomía y protección del consumidor eléctrico en su Informe sobre el proyecto de Real Decreto¹ que refundirá la abundante normativa sobre el suministro eléctrico. ([IPN/CNMC/023/24](#)).

Algunas propuestas previas de la CNMC, como prohibir las llamadas no deseadas de las comercializadoras o introducir los contratos de corta duración (flexibles), ya están incorporadas al Proyecto de Real Decreto.

Recomendaciones

- **Aprovechar la digitalización** para mejorar la supervisión de la CNMC (p.ej. acceder a la curva horaria de consumo del cliente, muy relevante para comparar los contratos dinámicos en el [Comparador de Ofertas](#) de la CNMC).
- **Utilizar al máximo la tecnología** de los equipos de teled medida para disponer de lecturas mensuales con datos reales y no estimados.
- **Incrementar los requisitos** —capital social mínimo o unas garantías mínimas más elevadas— para ejercer como comercializador y asegurar la solvencia de estas empresas, en línea con las medidas de regulación prudencial establecidas en otros países europeos.
- **Precisar la actividad del agregador independiente** en la futura norma para que facilite su encaje en el modelo de mercado español.
- **Precisar que las comercializadoras y los agregadores están obligados a someterse** al procedimiento alternativo de resolución de litigios (Juntas Arbitrales de Consumo de las Comunidades Autónomas).

¹ Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento general de suministro y contratación y se establecen las condiciones para la comercialización, agregación y la protección del consumidor de energía eléctrica.

- **Atribuir a los órganos de consumo** de las Comunidades Autónomas la competencia para resolver las reclamaciones del mercado libre, referidas al ámbito de cuestiones reguladas del sector eléctrico.
- **El defensor de la cliente**, figura contemplada en el proyecto, puede suscitar dudas sobre su imparcialidad y eficacia. Podría no ser necesario regularlo al tratarse de un mecanismo voluntario de reclamaciones que pueden establecer las comercializadoras de iniciativa propia.
- **Excluir a los titulares de almacenamiento** del Real Decreto, a pesar de que a sus consumos auxiliares se les consideren como consumidores al igual que ocurre con el resto de las instalaciones de generación. Por ejemplo, hay que recordar que las instalaciones de almacenamiento no tienen la garantía de suministro regulada en la Ley 24/2013 para el sujeto consumidor por lo que debe separarse su regulación.
- **Analizar las implicaciones económicas y operativas** de obligar a los consumidores conectados a la red de transporte a suscribir su contrato ATR directamente con el gestor de la red y no con el distribuidor, o que el acceso a los datos de los consumidores se centralice en el operador del sistema.
- **Definir un procedimiento armonizado** para la detección del fraude para reducir este tipo de actuaciones.

Las propuestas mejorarán la digitalización de las herramientas que ha desarrollado la CNMC para que el consumidor compare su factura con las ofertas del mercado y la entienda.

A través del vínculo o el QR que aparece en la factura pueden consultarse:

- [El Comparador de Ofertas de la CNMC](#)
- [El Entiende tu Factura](#)

El informe cuenta con un voto particular.

Contenido relacionado:

- [\(IPN/CNMC/023/24\)](#)
- [BlogCNMC](#) (6/02/2024): Diez cosas sobre la factura de la luz en 2024.
- [Vídeo](#): Entiende tu factura.