

La CNMC apremia a las comercializadoras de electricidad y gas a que controlen a sus fuerzas de ventas

- Las comercializadoras de electricidad y gas están obligadas a vigilar la actuación de sus agentes para evitar abusos y fraudes.
- Disponen de controles para proteger a los consumidores, pero se detecta que aún persisten malas prácticas.

Madrid, 31 de enero de 2025.- La CNMC recomienda en un reciente informe ([IS/DE/034/24](#)) reforzar las medidas que las comercializadoras de electricidad y gas imponen a sus comerciales para evitar métodos de venta abusivos o equívocos.

Los cuestionarios remitidos a las diez mayores comercializadoras, las denuncias de particulares y la coordinación con administraciones y asociaciones de consumidores han permitido a la CNMC analizar cómo actúan los agentes comerciales de estas empresas.

Análisis de las fuerzas de venta

- La mayoría de las compañías tienen comerciales propios y externos que generalmente contactan con los clientes a través del canal telefónico.
- Todas imponen a sus agentes externos cláusulas contra la venta abusiva y fraudulenta.
- También exigen identificarse ante el consumidor, la legalidad de las bases de datos, la formación de los agentes e implantar controles de calidad.
- Solo la mitad de las comercializadoras encuestadas obligan a grabar íntegramente toda la llamada.
- Las comercializadoras llevan a cabo controles de calidad antes de la activación del suministro, mayoritariamente a través de comprobación de datos del contrato, la revisión de la documentación acreditativa del consentimiento, llamadas de verificación o auditoría de las grabaciones. Adicionalmente seis comercializadoras realizan encuestas de satisfacción después de la contratación.
- Asimismo, se utilizan otros parámetros para la vigilancia de la actividad de la fuerza de ventas como las rescisiones anticipadas de los contratos, las reclamaciones particulares o recibidas por otras vías, las contrataciones efectivamente validadas por la comercializadora, los

motivos de no validación, las solicitudes de desistimiento y el impago de las facturas.

- Si las comercializadoras detectan actuaciones irregulares, imponen de forma general medidas correctivas, como multas, rescisiones de contratos, y en su caso, denuncias ante un órgano policial o judicial.

Actuación tras la Ley General de Telecomunicaciones

Desde junio de 2023, el usuario tiene derecho a no recibir llamadas con fines comerciales, salvo que exista consentimiento previo, de acuerdo con la [Ley General de Telecomunicaciones](#).

- Todas las compañías declaran disponer de procedimientos para dar cumplimiento a este precepto.
- Cinco de ellas han implantado exigencias adicionales, como la formación de sus agentes, la prohibición de llamadas a números generados aleatoriamente o la comprobación de que el usuario no está inscrito en la [Lista Robinson](#).

Recomendaciones

Las comercializadoras disponen de suficientes controles y mecanismos para evitar la actividad comercial irregular. Sin embargo, en algunos casos, no estarían aplicando esos controles de forma diligente porque estas prácticas persisten. Por ello, además de la aplicación de los controles anteriormente señalados, la CNMC realiza las siguientes indicaciones:

- Reitera su propuesta de que se obligue a las compañías a grabar íntegramente las llamadas comerciales (desde el inicio de la acción comercial).
- Incide en que la legislación establece que la obligación de observar la protección del consumidor es responsabilidad de las comercializadoras.
- En consecuencia, la CNMC continuará supervisando el control que realizan las comercializadoras de la actuación de sus fuerzas de venta.

Contenido relacionado:

- [IS/DE/034/24](#)
- [IPN/CNMC/023/24](#)
- [IPN/CNMC/033/24](#)