

Empresas & Finanzas

La CNMC pide un control de calidad externo para vender luz a domicilio

Plantea que se le calcule al cliente el impacto anual de los nuevos contratos

Tomás Díaz MADRID.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) propone que las empresas energéticas establezcan un control de calidad para las contrataciones realizadas fuera de sus oficinas, ejecutado por una firma distinta a la que efectúe la comercialización, al objeto de atajar el fraude y las malas prácticas detectadas en las ventas a domicilio.

Alrededor del 40 por ciento de los cambios de suministrador de luz y gas de los consumidores domésticos se efectúa tras la visita a domicilio de un comercial. Y, en muchos casos, la oferta que contratan es más cara que el producto que tenían previamente.

Para atajar esta práctica, que puede considerarse fraudulenta y, en el mejor de los casos, afecta negativamente a la imagen de las compañías –la electricidad es el servicio doméstico peor valorado por los españoles–, las autoridades llevan años con campañas de imagen e información para los consumidores, y aplicando sanciones y fiscalizando a las empresas.

Pero ahora quieren ir más allá, a la vista de que se siguen detectando comportamientos inadecuados: los comerciales no se identifican correctamente, no hay controles de calidad de las contrataciones practicadas o éste se realiza por la misma empresa que la del agente comercial, los ahorros prometidos no se corresponden con la realidad, los consumidores no son conscientes de que contratan servicios añadidos al suministro con costes adicionales...

Decreto contra el fraude

El Ministerio de Energía tiene previsto aprobar este año un decreto para regular el marco de contratación y suministro de energía eléctrica



José María Marín Quemada, presidente de la CNMC. EFE

1,4
 MILLONES DE EUROS

Es el importe de las sanciones aplicadas por la CNMC a las empresas comercializadoras de energía desde abril de 2016 por el incumplimiento de las medidas de protección al consumidor, incluyendo el cambio de comercializador sin consentimiento. La mayor sanción, de 900.000 euros, le cayó a EDP en enero del año pasado, seguida por otra de 400.000 a Galp en mayo de 2016. El resto de multas oscilan entre los 10.000 euros y los 50.000 euros.

trica que evite el comportamiento fraudulento por parte de las comercializadoras, y la CNMC le acaba de proponer una modificación del Real Decreto 1955/2000 para incluir nuevas obligaciones de los comercializadores, según recoge el *Informe de supervisión del mercado minorista de electricidad* correspondiente a 2016.

La primera medida a introducir en la normativa es la obligación de las empresas de establecer un control de calidad para las ventas fuera de sus oficinas, realizado por una empresa diferente a la encargada de captar clientes. El procedimiento del control se comunicará a la CNMC en un plazo de dos meses desde que entre en vigor la nueva normativa.

El segundo cambio es que los

comerciales –que mostrarán claramente la identificación de la empresa a la que representan– tendrán que proporcionar al consumidor, en formato papel, una estimación anual del impacto económico positivo o negativo que tendrá para él la formalización del nuevo contrato, incluyendo, si es oportuno, el coste de los servicios adicionales incluidos en la oferta, y sin considerar promociones de duración inferior a un año.

Y en el caso de los consumidores vulnerables o de los mayores de 75 años, el control de calidad incluirá medidas para garantizar que la información facilitada por el comercial se comprende y la contratación responde a la voluntad efectiva de disponer del servicio o del producto ofertado.