



El Gobierno prevé aprobar hoy la norma que prohíbe la contratación de la luz por teléfono

El nuevo reglamento de comercialización veta la publicidad y los contratos vía telefónica, salvo a petición del usuario, y crea la figura del defensor del cliente eléctrico

CARMEN MONFORTE
MADRID

Tras un año y medio de tramitación, el Consejo de Ministros tiene previsto aprobar en su reunión de hoy el real decreto por el que se aprueba el Reglamento General de Suministro y Contratación de Energía Eléctrica, que pone fin, entre otros, a la posibilidad de que las comercializadoras puedan realizar publicidad y contratar el suministro de luz vía telefónica, salvo que exista “una petición expresa, inequívoca e informada y para una finalidad específica o la llamada sea originada por su propia iniciativa”, según indica el texto legal. Esta prohibición afecta también a las denominadas ventas cruzadas; obliga a las compañías a grabar la totalidad de la llamada y el consumidor tendrá derecho a acceder a la misma en el plazo máximo de 20 días.

En la propuesta lanzada en agosto de 2024 por el Ministerio de Transición Ecológica, que dirigía entonces Teresa Ribera, este recogía la petición que, en este sentido, le había hecho la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). En un informe sobre los mercados minoristas de gas y electricidad el organismo supervisor denunciaba “las numerosas reclamaciones de consumidores que reciben llamadas telefónicas engañosas de diferentes comercializadoras, sin que este haya dado su consentimiento a recibir estas llamadas, y que pueden ocasionar contrataciones del suministro con deficiencias o sin un consentimiento informado”. Y pedía expresamente la prohibición de contratar por teléfono para resolver lo que definió como “un problema estructural de reclamaciones”.

En este sentido, el Gobierno también se ha hecho eco de las denuncias del Defensor del Pueblo, que ha puesto de manifiesto en reiteradas ocasiones “el elevado volumen de quejas de la ciudadanía, sin que haya voluntad de las empresas para resolver los conflictos”. Los mayores



Facturas eléctricas. EFE

La iniciativa pretende acabar con “un problema estructural de reclamaciones”

Las compañías con más de 200.000 clientes deberán ofrecer precios por horas

de 65 años y las personas con discapacidad figuran entre los colectivos más expuestos a este tipo de prácticas. Aunque la Ley General de Telecomunicaciones de junio de 2022 ya establecía el derecho del usuario final de “no recibir llamadas no deseadas con fines comerciales”, no especificaba la prohibición de contratar, a lo que se han seguido acogiendo las comercializadoras eléctricas para continuar con estas prácticas.

El real decreto, de 216 páginas, refuerza las garantías a la hora de contratar: el consumidor deberá aportar el DNI y la comercializadora estará obligada a tramitar y resolver las reclamaciones sobre la calidad del servicio. Los contratos, salvo los pactados en el mercado libre, tendrán una duración de un año prorrogable por igual periodo y se podrán cancelar en cualquier momento sin penalizaciones en el caso de que el consumidor sea una persona física con la tarifa 2.0TD. Las comercializadoras han alegado

en contra de esta medida, pues muchos usuarios de este tipo son empresas (los bancos, por ejemplo), que tienen muchos puntos de suministro con dicha tarifa y se les protege como si fuese un doméstico. En cuanto al cambio de suministrador, la nueva norma establece un máximo de 10 días.

Obligaciones

El reglamento que se prevé aprobar hoy es un decreto escoba con el que el Gobierno completará la trasposición de la directiva europea sobre normas del mercado interior de la electricidad, que data de 2019, y que solo había aplicado parcialmente. El nuevo reglamento fija un marco común para la venta de electricidad; actualiza la regulación y crea la figura del agregador independiente, entre otras medidas.

Asimismo, la norma regula la figura del defensor del cliente eléctrico, al modo de la banca o los seguros, si bien, la implantación por parte de las compañías del sector será voluntaria, pero sus reso-

luciones serán vinculantes. Los defensores se sumarán a los departamentos de atención al cliente de las empresas, pero, a diferencia de este servicio, que es obligatorio, el defensor será opcional.

Las grandes compañías eléctricas, como Endesa, Iberdrola o Naturgy, (la primera ya contó en su día con esta figura) aseguran tras la aprobación de la propuesta que no habían decidido si ofrecerían un servicio que, reconocían, les podría dar prestigio.

Una parte importante del reglamento afecta a las comercializadoras eléctricas, a las que se les exigirán nuevos requisitos y garantías para ejercer la actividad. Así, las compañías con una cartera de más de 200.000 clientes estarán obligadas a ofrecer precios dinámicos (por horas) a lo largo del día, en función de la demanda.

El comercializador debe acreditar su capacidad técnica y económica para desarrollar su actividad. De esta manera, se reforzará la exigencia de avales y la

de contar “con un capital suficiente para garantizar el desarrollo de la actividad en condiciones de solvencia económica”. Algunas de las alegaciones a la propuesta de real decreto, reclamaban que se impusiera a las independientes un capital social de 500.000 euros, si bien, en otros casos, rechazaban que se impusiera cantidad alguna. Finalmente, no se ha establecido un mínimo.

Las comercializadoras recaudan a través de las facturas de sus clientes los peajes (que sirven para financiar la actividad regulada de la distribución y el transporte) y los cargos (con los que el ministerio sufraga costes como las antiguas primas de las renovables, la deuda eléctrica pendiente del sistema o las subvenciones a las islas). También, recaudan los tributos que gravan la factura: el impuesto especial de la electricidad y el IVA.

En estos momentos, en caso de impago, el sistema eléctrico corre con la deuda de estas dos partidas, que dejan las empresas fallidas, que son inhabilitadas o quiebran. Por su parte, Hacienda asume el agujero relativo a los impuestos impagados. Estas garantías eran una reivindicación de las grandes empresas del sector y de la CNMC, que reclamaban unos avales que ya existen en el mercado mayorista de la electricidad, pero no así en el minorista.

En España se exige un capital social mínimo de 3.000 euros a las empresas que venden en el mercado libre, que es la cantidad mínima que marca la legislación mercantil a una sociedad anónima. Como contraste, las comercializadoras reguladas o de referencia, que venden con el Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC) al que tienen derecho los domésticos con una potencia contratada inferior a 10 kilovatios y las microempresas, están obligadas a tener un capital de 500.000 euros. Se trata de empresas filiales de Endesa, Iberdrola, Naturgy y Repsol.