



El Gobierno impondrá multas de hasta seis millones a las eléctricas por ‘spam’ telefónico

El Consejo de Ministros aprueba hoy la norma para aumentar la protección del consumidor de luz

Se exige a las empresas dar más información

JUAN CRUZ PEÑA
MADRID

El Gobierno aprieta las tuercas a las comercializadoras eléctricas, a las que prohibirá hacer *spam* telefónico con ofertas tarifarias a no ser que así lo haya solicitado expresamente el usuario. Para evitar esas llamadas, el Ministerio para la Transición Ecológica ha impuesto un régimen sancionador sobre estas prácticas abusivas. En este sentido, el decreto que aprobará el Consejo de Ministros hoy, y a cuyo contenido ha tenido acceso este medio, conllevará multas de entre 600.001 y 6 millones de euros por hacer llamadas para hacer ofertas de suministro eléctrico.

Dichas infracciones serán consideradas como graves, de acuerdo con el artículo 65.25 de la Ley 24/2013. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) será el organismo competente para

incoar y resolver este tipo de irregularidades. El nuevo decreto ha sido ya avalado por el Consejo de Estado y la CNMC, organismos a los que Transición Ecológica pidió opinión antes de la aprobación definitiva para validar su encaje económico, regulatorio y legal.

Como ya avanzó este medio y confirmó el domingo la vicepresidenta tercera y ministra para la Transición Ecológica, Sara Aagesen, en una entrevista con el *elDiario.es*, el Gobierno aprobará hoy un real decreto por el que se prohíben de forma general las llamadas comerciales para la venta de energía eléctrica salvo que exista una petición expresa e inequívoca por parte del consumidor. Además, para dichas llamadas solicitadas por los usuarios interesados será obligatorio utilizar un prefijo específico y, en caso de saltarse la normativa, las compañías de telecomunicaciones estarán obligadas a bloquear esos teléfonos. Se prohíbe así captar clientes por teléfono. Esta vía no servirá para formalizar dichos contratos de luz, salvo petición expresa del usuario.

La protección a los consumidores energéticos va mucho más allá del *spam* telefónico. Entre las medidas más destacadas sobresale la obligación impuesta

a las comercializadoras de presentar antes de la firma de una nueva alta un documento con información clara y detallada de las condiciones del mismo, así como de las potenciales variaciones de precio o cambios de condiciones que se apliquen a futuro. De esta manera, se trata de evitar abusos en los que casi nunca repara un cliente al encontrarse algunas condiciones que varias asociaciones de consumidores consideran engañosas y abusivas en la letra pequeña de los extensísimos contratos que se firman.

Rescindir sin penalizar
Es decir, se proporcionará un documento independiente del contrato y de forma previa en el que se le resume al cliente claramente los efectos del cambio sobre su factura final e incluya una tabla comparativa de los precios antes del cambio y los precios que tendrá después.

A lo anterior, el nuevo decreto añade la posibilidad de que tanto pymes como hogares con una potencia contratada inferior a 15 kilovatios (kW) podrán rescindir sus contratos en cualquier momento, sin penalización, a menos que sea antes de la primera prórroga anual de un contrato a precio fijo en el mercado libre; y en este caso, la penalización solo po-



drá ser del 5% de la energía pendiente de facturar en ese ejercicio como máximo.

Si el cambio lo hace un consumidor vulnerable para acogerse a la tarifa regulada conocida como precio de venta al pequeño consumidor (PVPC), no podrá aplicarse ningún tipo de penalización, tampoco en los servicios adicionales contratados junto al suministro eléctrico. Esto es especialmente relevante ya que muchos usuarios se han visto en la tesitura de que, para querer irse a una comercializadora de la competencia, se les obligue a pagar penalizaciones por servicios como mantenimiento de calderas, servicios de alarmas, etc., cuando ni siquiera se tiene caldera o alarma.

La Secretaría de Estado de Energía, liderada por Joan Groizard, mueve ficha después de constatar que

La vicepresidenta tercera y ministra para la Transición Ecológica, Sara Aagesen. EFE

Un documento independiente del contrato debe resumir los efectos del cambio

La vía telefónica no servirá para contratos de luz, salvo petición expresa del cliente

se están produciendo prácticas abusivas no solo contra clientes generales sino específicamente contra consumidores vulnerables, por lo que la nueva normativa busca elevar la protección de estos colectivos desfavorecidos.

A este respecto, el panel que elabora el Instituto para la Diversificación y el Ahorro Energético (IDAE) ha detectado, tras hacer un seguimiento exhaustivo de 400 usuarios vulnerables, que la mitad de los mismos ni siquiera está bajo el amparo del bono social pese a que se cumplen los requisitos para acceder a este descuento que puede ser superior al 50% del coste del recibo.

Además, el decreto trata de evitar que consumidores vulnerables que sí perciben el bono social sean engañados para salir de este régimen y contratar ofertas de mercado libre más caras.