



Consejo de Ministros

Las eléctricas no podrán realizar llamadas ‘spam’ para vender luz

▶ El Ministerio para la Transición Ecológica abre la puerta a prohibir también que las compañías hagan ofertas de gas natural vía telefónica

SARA LEDO
Madrid

Se acabó el *spam* telefónico de las compañías eléctricas. El Consejo de Ministros aprobó ayer un real decreto ley que prohibirá contratar luz vía telefónica. Es decir, las empresas no podrán realizar llamadas tratando de convencer a los consumidores para que se cambien de comercializador eléctrico, salvo que así lo expresen los clientes. Las compañías que se salten la norma se enfrentarán a multas de entre 600.001 y seis millones de euros al considerar esta práctica como grave según la Ley del Sector Eléctrico.

Así lo anunció la vicepresidenta tercera y ministra para la Transición Ecológica, Sara Aagesen, en la rueda de prensa posterior al Consejo de Ministros en el que se aprobó la actualización del Reglamento General de suministro, comercialización y agregación de energía eléctrica. Según Aagesen, con esta norma el Ejecutivo pretende «modernizar el sistema eléctrico» con el objetivo de «proteger al consumidor, sobre todo a los más vulnerables, poner al ciudadano en el centro y seguir apostando por la transición energética».

El real decreto ley se ciñe a la actividad de electricidad y, por



La ministra portavoz del Gobierno, Elma Saiz, ayer en la Moncloa tras el Consejo de Ministros.

tanto, no incluye la prohibición de las llamadas *spam* de suministro gasista. Es decir, las energéticas no podrán realizar ofertas telefónicas de electricidad, pero sí de gas natural, al menos de momento. Ayer mismo, el departamento que dirige Aagesen inició la tramitación (consulta pública previa) de la normativa de protección al consumidor de gas natural con la que prevé extender la prohibición también a las llamadas comerciales no solicitadas.

Según los datos del Panel de

Hogares de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC), un 16,5% de los hogares que cambiaron de oferta eléctrica en el segundo semestre de 2024 (último periodo sobre el que hay datos disponibles) lo hicieron después de que la empresa comercializadora se dirigiera a ellos por teléfono sin que lo hubieran pedido previamente. En el caso del gas natural, este porcentaje fue del 14,4%.

La medida se suma, eso sí, al derecho de los consumidores de telecomunicaciones a no recibir

llamadas no deseadas con fines comerciales, regulado en la Ley General de Telecomunicaciones. Pero en ese caso, el usuario debe expresar de forma explícita su interés en que se le aplique este derecho. También se añade a la ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, que establecen un prefijo específico para las llamadas comerciales. En caso de incumplimiento, bien por no utilizar el prefijo o por llamar a alguien que había solicitado que no se le llamase, los proveedores de

telecomunicaciones deben bloquear ese número.

En este sentido, Aagesen enumeró algunas de las medidas, como la obligación para las compañías de enviar un documento con información simple y cercana a los usuarios que quieran cambiar su contrato de luz para que entiendan exactamente cuáles son las condiciones de esa nueva contratación. Esta medida se aplicará igualmente en el caso de potenciales variaciones de precio o cambios de condiciones que se apliquen a futuro.

También se pone fin con este real decreto ley a las «permanencias abusivas», al incluir la posibilidad de que tanto pequeñas empresas como hogares –usuarios con una potencia contratada inferior a 15 kilovatios (kW)– puedan rescindir sus contratos en cualquier momento, sin penalización, salvo que sea antes de la primera prórroga anual de un contrato a precio fijo en el mercado libre. Si la oferta es precio fijo y el cliente rescinde contrato en los primeros 12 meses y la comercializadora justifica causa de daño, el límite será del 5% de la energía pendiente de facturar en ese ejercicio como máximo.

Errores en la facturación

En el caso de que se comentan errores en la facturación por parte de la compañía eléctrica, si se realiza una refacturación a favor de los consumidores, las cantidades tendrán que devolverse con intereses en la siguiente factura; si es a favor de las empresa comercializadora, se hará prorata en los meses en los que haya habido retrasos en la refacturación. Y se crea la figura del defensor del cliente.

El Gobierno prohíbe interrumpir el suministro en festivos o en días en los que no existan servicios de atención al cliente, ni en vísperas de estos, además de en hogares con personas electrodependientes. ■