

El Gobierno prohíbe el "spam" telefónico de las compañías eléctricas

- Vestas Annual Report 2025. El fabricante danés de aerogeneradores registra 18.800 millones de euros de ingresos, la mejor cifra de negocio de su historia



El Gobierno prohíbe el "spam" telefónico de las compañías eléctricas

Energías Renovables [el periodismo de las energías limpias.](#)

<https://www.energias-renovables.com/panorama/el-gobierno-proh-be-el-spam-telef-20260211>

Antonio Barrero F.

Miércoles, 11 febrero 2026

El nuevo Reglamento general de suministro, comercialización y agregación de energía eléctrica establece -informa el Ministerio- el régimen jurídico aplicable a estas actividades minoristas del sector eléctrico "e incrementa notablemente los niveles de protección de los consumidores – especialmente los hogares y los consumidores vulnerables–, y su empoderamiento, puesto que aumenta las opciones para participar en los mercados de la electricidad, con nuevas modalidades de contratación y el marco normativo de referencia para la figura del agregador de demanda". Según Transición Ecológica, la actualización del marco del suministro y la comercialización de energía eléctrica que entraña este nuevo Reglamento deriva de la "profunda transformación" que está atravesando el sector energético, la evolución del marco regulatorio nacional y del europeo, y la experiencia de los últimos años. "Con ello -apuntan desde el Ministerio- también se cumple uno de los compromisos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia".

El contexto, según el Ministerio

«El consumidor está adquiriendo cada vez más protagonismo y poder en los mercados energéticos, con opciones como el autoconsumo o las comunidades energéticas, y el nuevo Real Decreto incrementa más sus posibilidades, tanto en el plano doméstico como en el empresarial. A la vez, a la vista de las reclamaciones y las quejas de los consumidores, es procedente acabar con prácticas comerciales agresivas y aumentar la protección de los hogares frente a los abusos manifiestos»

El Decreto prohíbe, con carácter general, las llamadas telefónicas a los hogares para hacer publicidad o para prácticas de contratación cuando no las haya solicitado expresamente el consumidor con carácter previo o sea él quien llame a la compañía, reforzando y complementando las vigentes disposiciones de la legislación de telecomunicaciones y de atención a la clientela.

Cuando se produzca un cambio de precios derivado de una modificación de las condiciones del contrato, o de una nueva contratación, la empresa deberá presentar al consumidor, con carácter previo, un documento independiente del contrato que le resuma 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.

PVPC, el precio regulado por el Gobierno

Los hogares y pymes (potencia contratada menor de quince kilovatios, 15 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 sólo podrá ser del 5% de la energía pendiente de facturar en ese ejercicio como máximo. Si el cambio lo hace un consumidor vulnerable para acogerse al Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC), no podrá aplicarse ningún tipo de penalización, tampoco en los servicios adicionales contratados junto al suministro eléctrico.

Se agilizan los plazos para los cambios de suministrador, que durarán 10 días como máximo, y en los arrendamientos de viviendas se permitirá que el PVPC se subrogue sólo con la petición de cambio de nombre del contrato por parte del usuario efectivo de la energía que así lo acredite, libre de las cargas que pudiera haber contraído el titular anterior. Esta subrogación también se aplicará a las mujeres víctimas de violencia de género y de violencia sexual que residan en la vivienda sin ser las titulares del contrato.

En el caso de que un consumidor con bono social quiera cambiar al mercado libre, el nuevo comercializador, además de presentarle la estimación anual de la diferencia entre el precio que paga y el que pagará tras el cambio, como a cualquier consumidor, deberá recabar su consentimiento expreso e informar mensualmente a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de estas renunciaciones por parte de los consumidores vulnerables, para que puedan comprobarse.

Para las reclamaciones

El Real Decreto refuerza las vías de reclamación de los consumidores ante las empresas suministradoras. Estas deberán disponer de un servicio gratuito de atención al cliente –como mínimo, digital– que se prestará de forma que haya constancia de la reclamación, queja o petición efectuada, incluyendo, en su caso, la transcripción de las comunicaciones telefónicas. Las reclamaciones y quejas deberán responderse en un plazo máximo de 15 días.

Las comercializadoras podrán disponer de un nuevo Defensor del cliente, que emitirá resoluciones vinculantes para la empresa. La CNMC publicará qué compañías lo incorporan y podrá elaborar una guía con los principios y requisitos que deba cumplir. Adicionalmente, se mantiene la opción de acudir a Juntas arbitrales de consumo para resolver conflictos, donde corresponderá a las comunidades autónomas la resolución administrativa de las discrepancias.

Cortes de suministro y refacturaciones

El procedimiento de corte de suministro por impago se actualiza, al revisarse los gastos de desconexión y reconexión, o el precio de anulación y reposición de contratos, entre otros aspectos de protección general, como la prohibición de efectuar la interrupción en días festivos o en vísperas de festivos. El gestor de la red transporte deberá remitir al Ministerio información sobre el número de cortes de suministro y sus razones cada tres meses.

El Real Decreto igualmente incluye la prohibición de cortar el suministro a los consumidores electrodependientes; y también que las comunidades autónomas y las entidades locales podrán prohibir la interrupción de suministro a los hogares acogidos al bono social que incurran en impago, al declararlos esenciales.

Así mismo se revisa el sistema de refacturación, tras los errores de lectura. Si el error es a favor del cliente, la empresa deberá devolver las cantidades indebidamente facturadas en la siguiente factura, aplicando los intereses correspondientes más un 1,5%; si es a favor de la comercializadora, el importe se prorrateará en tantos meses como los transcurridos desde el error, y con un tope de un año.

Más de un contrato de suministro de electricidad

El consumidor podrá recurrir a distintas fórmulas para contratar el suministro de electricidad, optando por el mercado libre o, si cumple los requisitos, el PVPC. En el primero de los casos, entre otras novedades, se podrán firmar contratos de temporada, de duración inferior al año; también se podrá tener más de un contrato de electricidad de forma simultánea, con una o con varias comercializadoras, y asimismo acudir directamente al mercado mayorista, siempre que no coincidan en un mismo período de liquidación, actualmente de 15 minutos.

Esta opción de contratar con una comercializadora y a la vez acudir al mercado puede ser atractiva para las empresas, que también podrán suscribir instrumentos de cobertura a plazo con un generador o con una instalación de almacenamiento cuando inyecte energía a la red; en estos casos, además, sus comercializadoras deberán nominar esta energía en el mercado mediante un bilateral físico sin coste adicional para el consumidor. Todo ello redundará en una rebaja de sus costes y en un aumento de su competitividad.

Todos los consumidores podrán disponer de dos potencias diferentes durante 12 meses, en función de sus necesidades de suministro. Podrán cambiar de una potencia a otra en períodos trimestrales, mensuales, diarios u horarios, según les convenga. La CNMC, en el ejercicio de sus competencias, determinará los precios y las condiciones de facturación aplicables a estas modificaciones.

Garantías adicionales para las comercializadoras

La actualización del marco de la actividad de comercialización de electricidad incluye que aquellas sociedades con más de 200.000 clientes finales dispongan de ofertas de suministro con precios dinámicos, con el objetivo de aumentar el abanico de posibilidades de los consumidores. Igualmente, se incorpora un aumento de los requisitos para ejercer la comercialización, junto con una serie de medidas cautelares para mejorar el funcionamiento del mercado.

Así, entre otras disposiciones, las empresas tendrán que comprar la energía equivalente al 100% del consumo estimado de sus clientes con carácter mensual, además de depositar las garantías que les correspondan. Por otro lado, se prohíbe el traspaso de clientes de un comercializador susceptible de ser inhabilitado a empresas vinculadas al mismo y se perderá la condición de comercializador si tras darse de alta en la actividad no se compra energía durante seis meses.

Agregadores de demanda al servicio de los consumidores

El Real Decreto también establece los derechos, obligaciones y requisitos que debe cumplir la figura del agregador independiente en el ejercicio de su actividad, muy similares a los de las comercializadoras. Los agregadores combinarán múltiples consumos o electricidad generada por consumidores, productores o instalaciones de almacenamiento para su venta o compra en los mercados de electricidad, especialmente en los de balance, prestando servicios de respuesta de demanda.

Los consumidores podrán contratar libremente los servicios de un agregador para que gestione su demanda de electricidad y obtener con ello un ahorro en la factura o algún otro tipo de contraprestación, con independencia de que mantengan un contrato con un comercializador para su abastecimiento.

Red Eléctrica, en tanto que Operador del Sistema (OS) dispondrá de dos meses para diseñar un Procedimiento de Operación relativo al modelo de agregación, y la CNMC tendrá tres meses para adaptar los ficheros de intercambio de información entre los distintos sujetos del sector eléctrico, que permitirán participar a los agregadores en los distintos mercados de la electricidad.

Una vez que el Ministerio publique una orden ministerial con el modelo de agregación, se aplicará un modelo centralizado, con corrección de programa y con compensación. El OS se encargará de la corrección del programa de generación que provoque la actividad de los agregadores y, junto con OMIE, ejercerá de contraparte de compensación para las liquidaciones entre comercializadores y agregadores.

Punto de acceso

El Real Decreto actualiza el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS) e incluye entre las funciones del OS la de servir como punto de acceso único a los datos de los clientes finales – siempre respetando la confidencialidad de la información personal– para mejorar el funcionamiento de los mercados de electricidad. El contenido particular de este datahub se desarrollará mediante orden ministerial.

Los consumidores podrán acceder a sus datos en todo momento de forma gratuita y podrán prohibir a su distribuidora la difusión de sus datos y el acceso a comercializadores o agregadores distintos a aquel con el que tengan contratado el servicio, cuando así lo señalen expresamente.

Los comercializadores, agregadores independientes y demás sujetos que usen la información del datahub deberán suscribir un código de conducta que seguirá las directrices de la CNMC y garantizar la confidencialidad de la información contenida en ellas.

Plazo de adaptación

Las comercializadoras dispondrán de cuatro meses desde la aprobación del Real Decreto para adaptarse a muchas de sus disposiciones; es el mismo plazo que tendrá la CNMC para remitir al MITECO un informe sobre la evolución de las prácticas irregulares en la actividad de comercialización. Incumplir las obligaciones de protección al consumidor que la nueva norma fija para las comercializadoras podrá considerarse una infracción grave, asociada a sanciones que pueden alcanzar los seis millones de euros.