

## **ALEGACIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU)**

# **RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS DE LA COMPETENCIA POR LA QUE SE MODIFICA LA INFORMACIÓN NECESARIA QUE DEBEN CONTENER LOS CÓDIGOS QR PARA ACCEDER AL COMPARADOR DE OFERTAS DE GAS Y ELECTRICIDAD DE LA CNMC QUE HAN DE INCLUIRSE EN LA FACTURA DE ELECTRICIDAD, Y LA INFORMACIÓN A INCLUIR EN LOS VÍNCULOS EN LAS FACTURAS ELECTRÓNICAS**

Sesión ordinaria del Pleno de 5 de julio de 2022

**ALEGACIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU) A LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS DE LA COMPETENCIA POR LA QUE SE MODIFICA LA INFORMACIÓN NECESARIA QUE DEBEN CONTENER LOS CÓDIGOS QR PARA ACCEDER AL COMPARADOR DE OFERTAS DE GAS Y ELECTRICIDAD DE LA CNMC QUE HAN DE INCLUIRSE EN LA FACTURA DE ELECTRICIDAD, Y LA INFORMACIÓN A INCLUIR EN LOS VÍNCULOS EN LAS FACTURAS ELECTRÓNICAS.**

**(Expediente INF/DE/060/21)**

En cumplimiento al trámite de audiencia previsto en el artículo 39 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y artículo 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se ha procedido al análisis de la propuesta de modificación de la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados de la Competencia por la que se modifica la información necesaria que deben contener los códigos QR para acceder al comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC que han de incluirse en la factura de electricidad, y la información a incluir en los vínculos en las facturas electrónicas.

### **ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN**

En los últimos meses se han modificado y definido nuevos conceptos regulados: se ha modificado el mecanismo de financiación del bono social y se ha aprobado el mecanismo de ajuste previsto en el Real Decreto-ley 10/2022<sup>1</sup>, de 13 de mayo. Estos conceptos no están, en todos los casos, internalizados en el precio del suministro y son facturados al consumidor en líneas independientes del precio de la oferta. Estos conceptos no quedaron recogidos en la Resolución de 24 de junio de 2021, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

---

<sup>1</sup> <https://www.boe.es/buscar/pdf/2022/BOE-A-2022-7843-consolidado.pdf>

Por otra parte, se han detectado algunas discrepancias de interpretación entre los agentes de la Resolución, por lo que resulta necesario precisar algunos términos de la resolución anterior con el fin de homogeneizar posibles diferentes interpretaciones.

En definitiva, el objeto de la presente resolución es modificar la Resolución de 24 de junio de 2021<sup>2</sup>, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con el fin de actualizar los parámetros definidos en el código QR, o vínculo en las facturas electrónicas, que deben incluir los comercializadores en sus facturas de suministro eléctrico, para así adaptarlos a la nueva normativa, cumplir de forma más eficiente con lo dispuesto en el apartado quinto de la Resolución de 28 de abril de 2021<sup>3</sup>, de la Dirección General de Política Energética y Minas, y realizar algunas precisiones que resultan necesarias.

El ámbito de aplicación de la presente resolución se limita a los consumidores con peajes de transporte y distribución de electricidad 2.0 TD excluyéndose los consumidores con peaje 3.0 TD<sup>4</sup>

Por todo ello, se presentan las siguientes:

### CONSIDERACIONES GENERALES

**PRIMERA.** - Que el objeto de la presente resolución es modificar la Resolución de 24 de junio de 2021, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, al objeto de introducir los nuevos conceptos que no se contemplaban en la misma referido a las últimas modificaciones producidas con respecto al mecanismo de financiación del bono social, además del nuevo mecanismo de ajuste que se fijó en el Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo. Es por ello que, este trámite corresponde a una actualización de los parámetros definidos en el código QR, o vínculo en las facturas electrónicas, que corresponde a los comercializadores incluir en las facturas de suministro

<sup>2</sup> <https://www.boe.es/boe/dias/2021/07/02/pdfs/BOE-A-2021-11035.pdf>

<sup>3</sup> <https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-7120-consolidado.pdf>

<sup>4</sup> <https://boe.es/boe/dias/2020/01/24/pdfs/BOE-A-2020-1066.pdf> : Peaje 2.0TD de aplicación a suministros conectados en redes de tensión no superior a 1 kV, con potencia contratada inferior o igual a 15 kW en todos los periodos. Este peaje consta de dos términos de potencia contratada y de tres términos de energía consumida.

eléctrico, con el fin de adecuarlos a la nueva normativa, y cumplir con lo dispuesto en el apartado quinto de la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas.

Considerando que corresponde a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) publicar en su propia página web, la información detallada y correspondiente al modelo de factura, junto con los distintos componentes, y el glosario del significado de cada término de la factura, y que, igualmente, la CNMC debe gestionar el sistema de comparación de los precios del suministro de electricidad y de gas natural.

En este sentido, el CCU considera conveniente y plenamente justificable que se presenta este trámite para poder incorporar estos nuevos componentes en el código QR, por el que se concede una mayor explicación detallada de la factura a las personas consumidoras y, con ello, para que a través del comparador de la CNMC las personas consumidoras puedan hacer comparativas de las ofertas disponibles con el precio contratado. Además, antes las diversas discrepancias detectadas en algunos términos, es necesario homogeneizar para evitar posibles interpretaciones, por lo que consideramos que este trámite es positivo a fin de solventar posibles discrepancias interpretativas.

**SEGUNDA.** - No obstante, aunque valoramos la nueva regulación planteada positiva, el CCU lamenta el retraso que viene padeciendo el comparador de la CNMC, ya que entendemos que ésta es una herramienta fundamental para la adecuada comparación de las ofertas disponibles y elección por parte del consumidor y por ende para garantizar un mercado más transparente y equilibrado.

En un contexto de cambios normativos y evoluciones al alza del precio del suministro eléctrico, ponemos de manifiesto y lamentamos que esta herramienta del comparador de la CNMC haya estado paralizada en los últimos meses, y no se hayan incorporado las últimas modificaciones, sobre todo por la especial importancia de los cambios normativos y la evolución de los precios del suministro eléctrico para los consumidores.

Esto ha dificultado que los consumidores pudieran hacer búsquedas en el mercado de los precios más competitivos, y de acceder a las ofertas disponibles más oportunas y adecuadas a sus necesidades, máxime cuando estamos en un momento en el que el precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC)



puede ser más competitivo que algunas ofertas en mercado libre que ofrece el comparador de la CNMC.

Ponemos de manifiesto que, con la evolución de los precios en una tendencia al alza, se hayan producido situaciones parte de las comercializadoras o se hayan realizado prácticas comerciales ciertamente agresivas a la hora de lanzar las ofertas en el mercado, colocando en una posición de inferioridad e indefensión a los consumidores, en especial a los colectivos vulnerables.

Precisamente, la falta de capacidad de respuesta por parte del comparador ante los numerosos movimiento y modificaciones normativas que se han producido en este mercado de la electricidad nos lleva a reflexionar sobre la posible creación de un modelo que permita hacer comparaciones y aporte información, de manera más flexible a los cambios, no teniendo que esperar, como es el caso, a una modificación en la normativa que lo regula para poder adaptarse al contexto de cada momento.

Recordemos que corresponde a la CNMC según el artículo 7.25 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, la función siguiente *“En materia de protección al consumidor, gestionar el sistema de comparación de los precios del suministro de electricidad y gas natural sobre la base de las ofertas que realicen las empresas comercializadoras, así como la elaboración de informes que contengan la comparación y evolución de los precios del suministro de electricidad y gas y de los mercados minoristas.”*

Por ello, sugerimos una adecuación normativa que permita otorgar la suficiente flexibilidad a la CNMC para adecuar el mecanismo de comparación de los precios del suministro de electricidad y de gas natural sobre la base de las ofertas que realicen las comercializadoras, sin que requiera las modificaciones normativas oportunas que ralentizan la aplicación y puesta en marcha o aplicación de la misma, sobre todo de estos aspectos, ya que este retraso supone un perjuicio a los beneficiarios del comparador, que son los consumidores domésticos.

El CCU, aprovecha la ocasión, para instar a la CNMC a que proceda a vigilar toda práctica que vulnere los legítimos interés de las personas consumidoras en el mercado energético, como la reciente sanción de 150.000 euros a Enérgya-VM

por formalizar contratos de luz y gas forzando el consentimiento de los consumidores<sup>5</sup>

### CONSIDERACIONES PARTICULARES

**PRIMERA.** – Sobre el FUNDAMENTO JURÍDICO TERCERO, 1 y en el apartado primero de RESUELVE. Consideraciones sobre los parámetros y características del código QR y el vínculo en las facturas electrónicas.

La CNMC pone a disposición de los consumidores domésticos un comparador de las ofertas de gas y electricidad con el objetivo de poder facilitar a los consumidores domésticos la comparativa de precios y servicios de las ofertas de gas y electricidad disponibles en el mercado, de forma transparente, sencilla y personalizada según volumen de consumo y ubicación geográfica.

El comparador es de gran utilidad para los consumidores domésticos, ya que se trata de favorecer que puedan optar a ofertas de energía que mejor se adecúan a sus necesidades energéticas. De esta forma, la CNMC hace previamente una validación de todas aquellas ofertas que los comercializadores lanzan procediendo a una revisión de los conceptos económicos que se incluyen a fin de que puedan ser fácilmente entendibles por los consumidores domésticos. En este sentido, es un elemento positivo para el consumidor, y como tal, esta herramienta constituye una garantía para las personas consumidoras, puesto que toda la información es veraz, homogénea, fácilmente comparable y actualizada.

Por ello, ante el hecho de que haya algunas comercializadoras que no han incluido el vínculo de acceso a la web de la CNMC en las facturas electrónicas, por entender que las facturas emitidas por medios digitales no tenían tan consideración, la modificación que introduce este trámite de audiencia pública es positivo al considerar que las facturas, sean electrónicas o no tengan la obligación de indicar el vínculo de acceso a la web de la CNMC. Es positivo que se garantice la modificación que se introduce en esta nueva norma en lo referido a la consideración de la factura electrónica, entendiéndose como aquella factura emitida por medios electrónicos o digitales, y, además, que de forma expresa se deberá incluir un vínculo con la información necesaria para que el consumidor

---

<sup>5</sup> <https://www.cnm.es/prensa/sancionador-energyaVM-20220902>

pueda acceder al comparador de ofertas de gas y de electricidad de la CNMC, dado que la práctica de algunas comercializadoras era omitir esta información en las facturas por entender que las facturas emitidas por medios digitales no tenían la consideración de facturas electrónicas y por tanto no estaban sujetas a dicha obligación de información, aspecto que perjudicaba a los consumidores domésticos.

Por ello consideramos positivo, como medida para garantizar una mayor transparencia e información a los consumidores domésticos que se modifique la Resolución de 24 de junio de 2021, de la CNMC, por la que se determina la información necesaria que deben contener los códigos QR para acceder al comparador de las ofertas de gas y electricidad de la CNMC, que han de incluirse en la factura de electricidad, y la información a incluir en los vínculos en las facturas electrónicas según dicha resolución. Así se incorpora una nueva redacción en el que *“se considera factura electrónica toda aquella factura emitida por medios electrónicos. En este sentido, el vínculo deberá incluirse en sitio visible e identificado claramente y deberá incorporar la información necesaria para que el consumidor pueda acceder al comparador de ofertas de gas y de electricidad de la CNMC. Deberá indicarse junto al enlace que este permite acceder al comparador de ofertas de la CNMC. En las facturas electrónicas no es necesario incorporar un código QR”*. En este sentido, la norma establece, además, que el vínculo deberá incluirse en *“sitio visible e identificado claramente”*, y *«deberá incorporar la información necesaria para que el consumidor pueda acceder al comparador de ofertas de gas y de electricidad de la CNMC”*.

Sin embargo, considerando lo anterior, entendemos que el texto propuesto es ambiguo y subjetivo en cuanto su adecuado cumplimiento, por lo que proponemos que se indique de forma expresa, aquellos elementos mínimos que permitan garantizar que efectivamente el vínculo con el acceso a la información necesaria para el comparador de las ofertas de gas y electricidad de la CNMC, es fácilmente localizable en la factura eléctrica que se remite a los clientes de suministro eléctrico puesto que, en las facturas eléctricas, además debe constar otra numerosa información que puede provocar confusión en los destinatarios de las mismas.

Por ello el CCU plantea que se ubique el vínculo con el enlace al comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC, en la primera hoja de la factura, justo debajo del precio del suministro eléctrico, además de que también se facilite el

código QR para una adecuada localización por parte de la persona consumidora en la misma.

**SEGUNDA.** – Sobre el apartado primero de RESUELVE.

Se modifica la Resolución de 24 de junio de 2021 de la CNMC, añadiendo un apartado séptimo según la siguiente redacción: *“Séptimo. La CNMC mantendrá actualizado el contenido de la tabla 3 del Anexo en su página web conforme a las nuevas modalidades de contratación que puedan surgir al amparo de la regulación, debiendo las empresas comercializadoras ajustar la codificación del parámetro de tipo contrato al contenido de dicha tabla”*

Esta modificación se considera positiva, pero la realidad nos lleva a que el actual portal del consumidor que permite acceder al comparador de ofertas de energía de la CNMC se encuentra en mantenimiento para ofertas de electricidad y combinadas, para su adaptación al mecanismo de ajuste del Real Decreto-ley 10/2022, por lo que difícilmente se puede cumplir con lo establecido anteriormente en cuanto que no se ha actualizado los contenidos de la página web ni está disponible para los consumidores domésticos.

Es por ello por lo que sugerimos una agilización en la actualización y mantenimiento de este comparador de la CNMC para que pueda aportar mayor transparencia e información a las ofertas de gas y electricidad que se lanzan al mercado por los comercializadores, porque de lo contrario, se está perjudicando a los consumidores domésticos sobre todo en estos momentos en los que los precios de la electricidad y el gas van en aumento. Nos remitimos nuevamente a lo indicado en las consideraciones generales.

**TERCERA.** - Sobre el FUNDAMENTO JURÍDICO TERCERO, 2, referido a la modificación de la información a incorporar por parte de los comercializadores.

Entendemos que se eliminen cualquier referencia a los parámetros sobre los peajes 3.0TD. Si bien, menciona que se introducen nuevos parámetros relativos a precios e importes de los distintos conceptos de la factura de suministro eléctrico, incluidos los que hacen referencia a los conceptos regulados del mecanismo de ajuste y del bono social, con el fin de poder mostrar al consumidor información sobre su factura, en cumplimiento del apartado Quinto de la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas. Añade que se incluyen también los parámetros para conocer si la factura incluye una promoción o si se ha producido un cambio de



precios en el periodo de facturación. E incorpora un parámetro que indica la fecha de facturación, con el fin de conocer los impuestos aplicables a esa factura, entre otros aspectos.

Todas estas modificaciones o nuevos parámetros con la información que debe aportar por los comercializadores son positivas, en cuanto que supone una adecuación a los cambios normativos que se han producido en las facturas de electricidad.

Si bien, como ya hemos mencionado, la falta de funcionamiento de este mecanismo puesto a disposición de los consumidores en un plazo razonable de educación y mantenimiento está dificultado que los consumidores puedan comparar las ofertas existentes, aumente la falta de transparencia en los precios y ofertas disponibles, y consecuentemente, puede verse afectado los cambios de comercializador.

Por todo ello, sugerimos una rápida actualización y funcionamiento de esta herramienta, para poder garantizar la transparencia en la información aportada que corresponde a la CNMC, y una mayor protección de los consumidores domésticos en este mercado.

**CUARTA.** - Al apartado segundo de RESUELVE.

Este apartado viene a indicar el momento en el cual entrará en vigor esta resolución, estableciéndose un plazo de un mes desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

En este sentido, el CCU entiende que este plazo es absolutamente desproporcionado, además de tener unas consecuencias de importancia respecto al derecho de elección del consumidor, ya que hasta que no se dispongan de todos los datos para poder comparar las ofertas existentes, el propio comparador continuará fuera de servicio, reiterándonos en el necesidad que marca el contexto actual de precios del mercado y el perjuicio que una mala decisión puede suponer para los consumidores domésticos, es por ello que proponemos que la modificación de la Resolución entre en vigor tras su publicación en el BOE.

**EN CONCLUSIÓN**

Analizado la propuesta de Resolución este órgano de consulta y representación de los consumidores y usuarios, en el marco de sus atribuciones, solicita que se le atiendan las alegaciones.

La Secretaría del Consejo de Consumidores y Usuarios, certifica que este informe ha sido aprobado por el máximo órgano de consulta y representación de los consumidores y usuarios a nivel nacional.

Madrid, 13 de septiembre de 2022

El presidente del CCU  
Carlos Ballugera Gómez

El secretario del CCU  
Nelson Castro Gil