

# El mercado minorista y los cambios de comercializador en el sector eléctrico

**Paloma Espeja Bragulat, Luis Jesús Sánchez de Tembleque, Raúl García Chinchilla**

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)

El sistema eléctrico español inició su proceso de liberalización a comienzos de 1998, con la implementación de un calendario progresivo de elegibilidad para los consumidores en función del nivel consumo y/o tensión de su suministro. Este proceso de apertura del mercado finalizó el 1 de enero de 2003, fecha en la que se alcanza la elegibilidad plena, es decir, el derecho de acceso de todos los consumidores de electricidad a elegir libremente a su suministrador de energía eléctrica.

Si bien en tan sólo cinco años cualquier consumidor de energía eléctrica podía optar por elegir a su suministrador, durante otros cinco años, coexistieron las tarifas reguladas y por tanto dos tipos de mercados que competían entre sí: el mercado regulado y el mercado liberalizado.

## Hacia la eliminación progresiva de las tarifas reguladas

Durante el año 2006, se va observando cómo numerosos consumidores vuelven del mercado libre al entorno regulado, debido a que estas tarifas les ofrecen mejores precios de suministro, con lo que el volumen de energía en mercado liberalizado

va perdiendo peso frente a la energía que se adquiere en el mercado regulado. En el ejercicio 2007 se produce el efecto inverso, alcanzándose el mayor volumen de adquisición por parte de los agentes del mercado liberalizado hasta esa fecha, lo que se explica por la supresión de la casi totalidad de tarifas reguladas de alta tensión el 1 de julio de 2008.

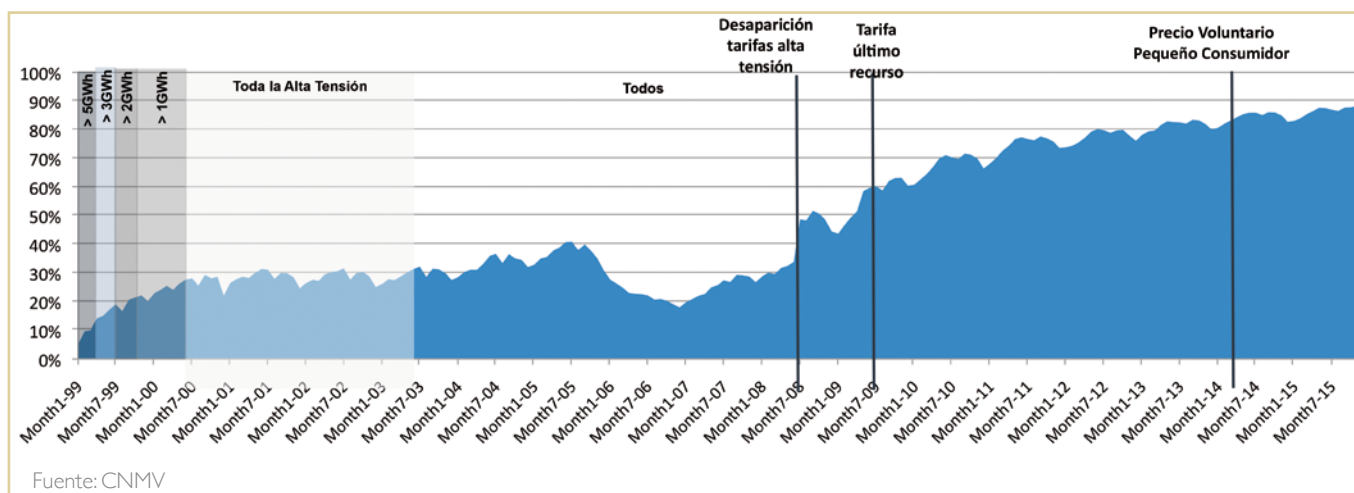
El 1 de enero de 2007 desaparecen las tarifas específicas de alumbrado público y tracción y se establece la irreversibilidad del cambio desde la tarifa regulada al mercado libre para los consumidores de alta tensión. A partir del 1 de julio de 2008 desaparecen las tarifas generales de alta tensión, la tarifa horaria de potencia y las tarifas específicas de riegos. En consecuencia, a partir de dicha fecha únicamente subsiste un régimen de tarifa regulada para los consumidores conectados a redes de baja tensión y para los consumidores acogidos a la tarifa D y a la tarifa G.4.

También en ese mismo año 2007, con la entrada en vigor del Real Decreto 1634/2006 se introducen revisiones trimestrales de las tarifas integrales y se reconoce la existencia de un déficit *ex ante* de ingresos en las

liquidaciones de las actividades reguladas. De este modo, se hace explícita la situación registrada en años anteriores, fundamentalmente a partir del año 2005, en la que el coste de generación no se estaba reflejando adecuadamente en las tarifas reguladas.

Finalmente y con la entrada en vigor del Real Decreto 485/2009 de 3 de abril por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica, la actividad de suministro a tarifa regulada deja de formar parte de la actividad de distribución, y el suministro pasa a ser ejercido a partir del 1 de julio de 2009 en su totalidad por las empresas comercializadoras en libre competencia, siendo los consumidores de electricidad quienes han de escoger libremente a su empresa comercializadora. Dicho Real Decreto establece que sólo podrán acogerse a la tarifa de último recurso (actualmente denominado Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor -PVPC-) los consumidores finales conectados en baja tensión con potencia contratada inferior o igual a 10 kW y designa a cinco comercializadores de último recurso, que a raíz de la puesta en vigor de la Ley 24/2013 del sector eléctrico, pasaron a denominarse "Comercializadores

**Figura 1. Calendario de liberalización del mercado minorista de electricidad. Volumen de energía suministrado a través de un comercializador libre**



de Referencia". En la actualidad son ocho los comercializadores de referencia que tienen asumida la obligación de suministro del PVPC, de una oferta de precio fijo anual, el bono social y la tarifa para clientes con potencia contratada superior a 10 kW, sin derecho a PVPC (tarifa disuasoria para consumidores que se quedan transitoriamente sin contrato).

### Sobre la actividad de comercialización y los cambios de comercializador

Los comercializadores son empresas que adquieren la energía en el mercado mayorista para su posterior venta a los consumidores finales en el mercado minorista, pudiendo para ello acceder a las redes de transporte y de distribución mediante el pago de una tarifa de acceso.

En España existen dos tipos de comercializadores en el sector eléctrico:

#### 1. Comercializador libre:

- Se trata de una sociedad mercantil, o una sociedad cooperativa de consumidores y usuarios, que adquiere energía para su venta a los consumidores, a otros sujetos del sistema o para realizar operaciones de intercambio internacional.
- Para constituirse en comercializador se deben cumplir algunos requisitos:
  - Realizar ante el Ministerio de Industria, Energía y Turismo una comunicación de inicio de actividad, especificando el ámbito territorial en el que va a operar, acompañada de una declaración responsable sobre el cumplimiento de los requisitos que le son exigidos para el ejercicio de esta actividad.
  - Acreditar su capacidad técnica y económica, ante el operador técnico/económico del sector correspondiente.

#### 2. Comercializador de referencia:

- Los comercializadores de referencia (COR) son empresas que, además de los requerimientos realizados a los comercializadores libres, cumplen los requisitos establecidos por el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo<sup>1</sup>, deben atender las solicitudes de suministro de energía eléctrica y formalizar los contratos con los consumidores que tengan derecho<sup>2</sup> a acogerse al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC).

Un **cambio de comercializador** se produce cuando un consumidor, suministrado por un comercializador, acepta una oferta de otro comercializador distinto y contrata con él un nuevo suministro, ya sea de energía eléctrica, de gas natural o de ambos. Los pasos y actuaciones que se llevan a cabo constituyen el proceso de cambio de comercializador. Intervienen cuatro actores:

<sup>1</sup> Comercializar más de 50.000 clientes o al menos un 10% de los suministros totales de la zona.

<sup>2</sup> Suministros en baja tensión con potencia contratada igual o inferior a 10 kW.

1. **Consumidor:** Es el elemento más importante y el que inicia el proceso al dar el consentimiento para aceptar la oferta de su nuevo comercializador, y firmar el contrato. Su expectativa es que el cambio se produzca lo antes posible.
2. **Comercializador saliente:** Es el comercializador que suministra actualmente al cliente que va a dejar de serlo. Normalmente, no conoce la pérdida del consumidor hasta que recibe una comunicación del distribuidor. Su papel en el proceso es pasivo.
3. **Comercializador entrante:** Es el comercializador al que el consumidor acepta la oferta y a quien otorga su con-

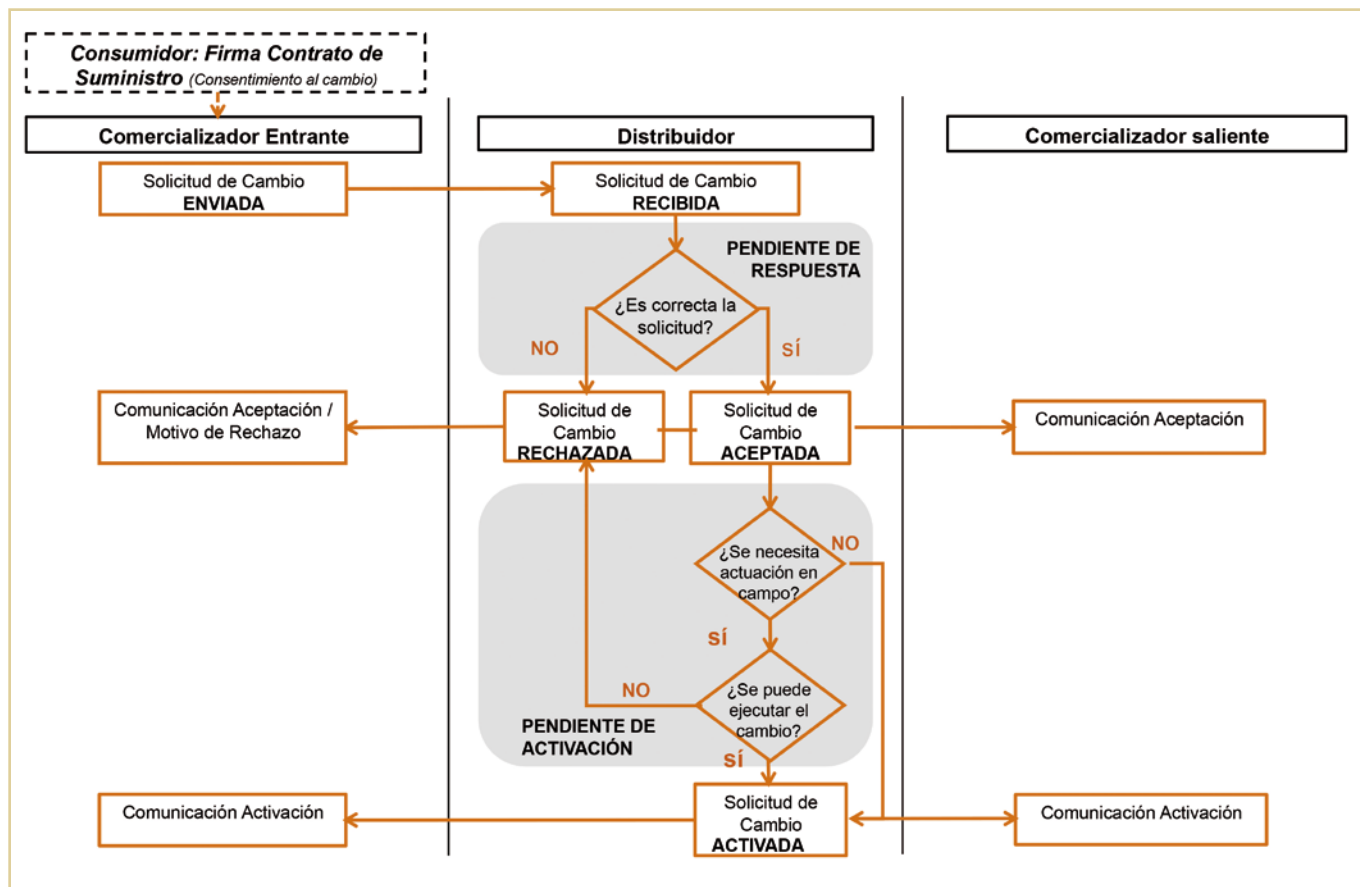
sentimiento al cambio. Inicia el proceso con la comunicación al distribuidor.

4. **Distribuidor:** Es el agente regulado sobre el que pivota la operativa del cambio, que actúa conforme a la normativa y procedimientos establecidos. Primero acepta la solicitud de cambio si ésta cumple con un mínimo de parámetros técnicos, y posteriormente activa el cambio, estableciendo la fecha de inicio del comercializador entrante y cese del saliente dentro de unos plazos establecidos. Efectúa la lectura de los equipos de medida para determinar los consumos anteriores y posteriores al cambio de comercializador.

El esquema del proceso de cambio es el que refleja la figura 2:

El proceso se inicia con el consentimiento del consumidor al comercializador entrante para que solicite el cambio de comercializador al distribuidor, que queda reflejado en una grabación o en un contrato. Este podrá aceptar la solicitud si está bien realizada tanto en la forma (formato de comunicación) como en el fondo (contenido de la solicitud y si además, es posible técnicamente ejecutar el cambio), procediendo a enviar mensajes de aceptación al comercializador entrante y avisando de este proceso al comercializador saliente. El distribuidor realiza,

**Figura 2. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador**



en su caso, las actuaciones que correspondan en la instalación del punto de suministro. Una vez que el cambio es ejecutado, el distribuidor envía a ambos comercializadores los mensajes confirmando la activación del cambio.

Cabe señalar que la Ley del Sector Eléctrico<sup>3</sup>, otorgó a la CNMC, desde el 1 de julio de 2014, las siguientes funciones<sup>4</sup> anteriormente ejercidas por la extinta Oficina de Cambios de Suministrador, S.A. (OCSUM):

- La supervisión de los cambios de comercializador, conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia.
- Promover el intercambio telemático y ágil de la información entre los distribuidores y comercializadores.
- Proponer la mejora de los procedimientos relativos al cambio de comercializador.
- La verificación del efectivo consentimiento al cambio por parte del consumidor.
- Acceder a las bases de datos de los 34 millones de consumidores, y proporcionárselas a los comercializadores que las soliciten.
- Formación e información a los comercializadores y distribuidores que lo soliciten.
- Habilitar un centro de información del consumidor.

Finalmente, con la aprobación del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico, se otorga a la CNMC la facultad de aprobación de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de energía eléctrica y de gas natural.

### Evolución actual del mercado minorista

Desde el año 2009, el mercado minorista de electricidad ha mejorado sus indicadores de competencia de forma significativa. Son numerosos los comercializadores independientes que inician su actividad, con cuotas de suministro de energía a los consumidores finales en continuo ascenso.

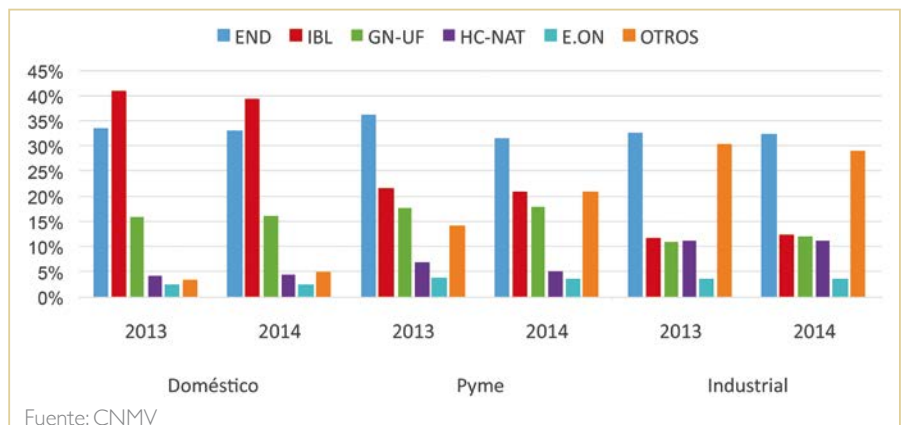
Así, según los datos del informe de supervisión del mercado minorista de la CNMC del año 2014, los comercializadores independientes han incrementado a lo largo de estos últimos años su presencia en el mercado, con una mayor participación en el segmento de pymes y en el de los grandes consumidores de energía eléctrica, presentando una mayor concentración el segmento del pequeño consumidor doméstico en el que no consiguen penetrar en la misma medida. A finales del año 2014 un 29% de la energía de los consumidores industriales y un 21% de la energía de consumidores ya es suministrada por comercializadores

independientes, mientras que esta misma cifra en el sector doméstico es tan sólo de un 5%.

Desde la perspectiva del número de agentes, a 31 de diciembre de 2015, un total de algo más de 250 comercializadores diferentes a los comercializadores de referencia (COR) suministraron electricidad a consumidores, superando ya en estas fechas los 200 comercializadores que suministran en el segmento doméstico y pymes y 120 en el segmento industrial, si bien el número de comercializadores que tiene una cuota algo representativa hace que se reduzcan estos valores en un 50%.

Por lo que respecta a la evolución del proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador, de acuerdo con los informes de supervisión<sup>5</sup> de los procesos de cambio de comercializador que la CNMC elabora periódicamente con la información remitida por más de 600 distribuidores y comercializadores de electricidad y de gas natural, se observa que en los últimos años

**Figura 3. Cuota de energía suministrada en mercado libre por grupo de comercialización y segmento de consumidores**



<sup>3</sup> Disposición Transitoria 3ª de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

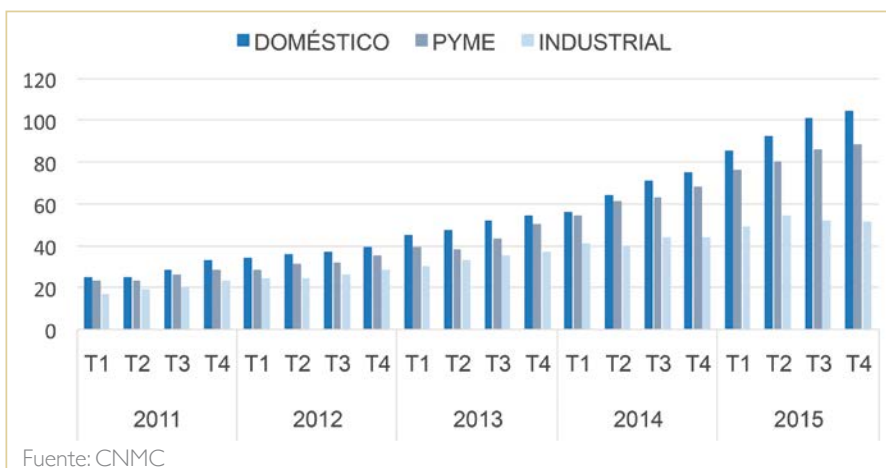
<sup>4</sup> Artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador.

<sup>5</sup> <http://www.cnmc.es/es-es/energ%C3%ADa/cambiodecomercializador/informessupervisi%C3%B3ncambioscomercializador.aspx>

se han producido en torno a 3,7 millones de solicitudes anuales de cambio de comercializador en el sector eléctrico, de las cuales se rechazaron el 6 por ciento, respectivamente. Los motivos de rechazo principales correspondieron a errores en la identificación del CIF/NIF del consumidor recogido en la solicitud de cambio por el comercializador, y por la falta del Boletín de la Instalación Eléctrica en puntos de suministro de más de 20 años.

Los tiempos medios de cambio de comercializador que se observan en los informes de supervisión, se encuentran en el entorno de 14 días, contados desde la obtención del consentimiento del consumidor hasta la confirmación de la activación del cambio de comercializador por el distribuidor. Por ello, cabe afirmar que, en general, se está cumpliendo el requerimiento de la Directiva 2009/72/CE del mercado interior de la electricidad y la Ley 24/2013 que establecen un máximo de 21 días para que el distribuidor ejecute el cambio.

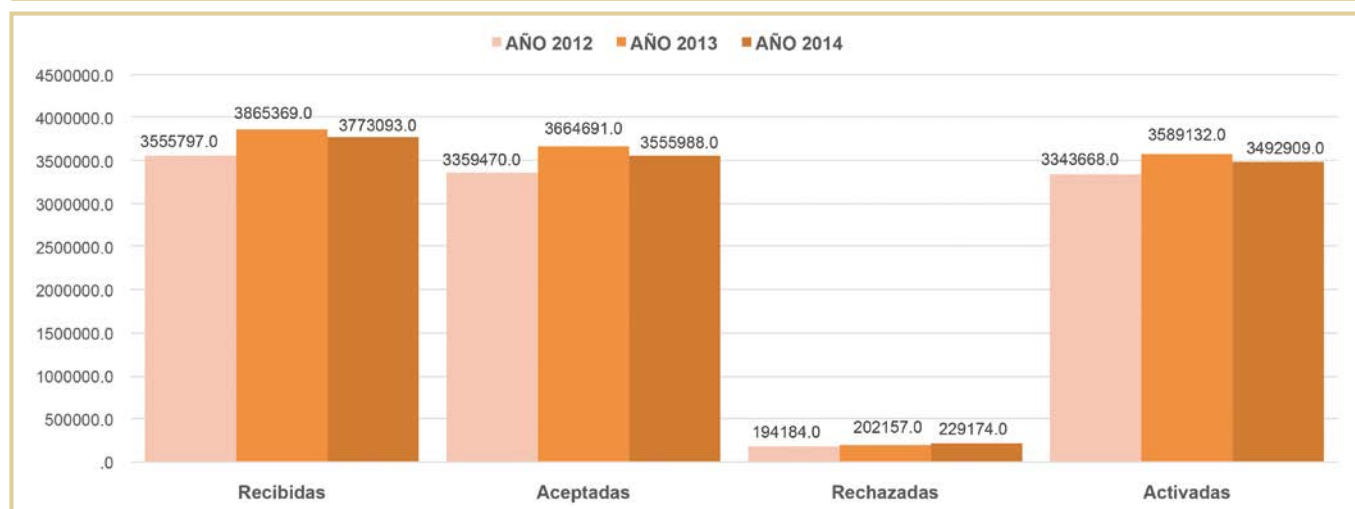
**Figura 4. Evolución del número de comercializadores con un volumen significativo<sup>6</sup> de clientes en las zonas de distribución de las cinco grandes empresas distribuidoras. Información desglosada por segmento de consumo**



La tasa de cambio de comercializador, o tasa de *switching*, es el ratio entre el número de cambios producidos y el número de consumidores. En 2014 fue del 12,1% en el sector eléctrico, manteniéndose más o menos constante desde 2012.

Las tasas de *switching* obtenidas están en línea, e incluso resultan superiores a la media europea de los mercados de gas y electricidad, y son similares a las tasas de portabilidad observadas en el sector de telecomunicaciones, al menos hasta el año 2012 (las tasas de

**Figura 5. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador en los años 2012 a 2014 - Sector Eléctrico**



<sup>6</sup> Nota: se considera "volumen significativo" el suministro de energía eléctrica a más de 100 clientes domésticos o pymes, o a más de 10 clientes en el segmento industrial

portabilidad en telefonía fija y telefonía móvil mostraron porcentajes similares, del 11,2% y el 11,7%, respectivamente), porque éstas se incrementaron en el año 2013 (hasta un 15,4% y un 17,2% respectivamente), año en que se alcanzaron cifras record en ambos tipos de portabilidades.

Se puede concluir que los procesos operativos de cambio de comercializador, a pesar de no existir una normativa actualizada y completa, no están condicionando de forma significativa el funcionamiento de los mercados minoristas, aunque se observan unas tasas de rechazo susceptibles de ser reducidas.

En definitiva, la evolución de los indicadores del mercado minorista eléctrico en los últimos años resultan optimistas, teniendo en cuenta la progresiva reducción de los índices de concentración de las cuotas de suministro y la existencia de cada vez más competidores, lo que sin duda redundará en una mayor presión competitiva en los precios a los consumidores finales.

No obstante, resultan desalentadores los datos del último informe publicado por la Comisión Europea del “*Consumer Market Scoreboard*”<sup>7</sup>, que indican la existencia de un elevado nivel de descontento y desconfianza entre los consumidores españoles de gas y electricidad. En particular, los consumidores españoles consideran difícil comparar servicios ofrecidos por distintos suministradores, desconfiando de que los suministradores cumplan con las normas de protección de los consumidores. En este sentido, se debe tener presente que la tasa de *switching* es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista que debe valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y

el grado de satisfacción de los consumidores. No se puede descartar que en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para servicios básicos de gas y electricidad (de los que resultan escasos ahorros para los consumidores), la evolución favorable de las tasas de *switching* pueda estar asociada, al menos en parte, al elevado grado de descontento de los consumidores, que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*, y del elevado número de reclamaciones presentadas ante los órganos de consumo de las Comunidades Autónomas.

Por otra parte, y durante los dos últimos años, algunas de las asociaciones de consumidores españolas han puesto de manifiesto la existencia de algunas prácticas engañosas de captación de clientes por parte de los comercializadores que inciden en este grado de desconfianza.

En este sentido, la CNMC ha detectado ciertas malas prácticas en la contratación comercial que deben evitarse por parte de los comercializadores. En particular, cabría destacar las siguientes analizadas en el Informe de supervisión de las ofertas del mercado minorista de gas y electricidad recogidas en el comparador de ofertas de la CNMC de junio 2015:

- a) **La venta de servicios fuera del establecimiento comercial, sin que el consumidor comprenda en muchos casos todos los términos y condiciones de la oferta**, contratando un servicio que no se adecúa a sus necesidades, o incluso en algunos casos, contratando un suministro más caro que el que ya tiene contratado.
- b) **El establecimiento de penalizaciones económicas** por rescisión anticipa-

da del contrato excesivamente onerosas, sin que su importe se corresponda con los daños efectivamente causados o sin que se reduzca de manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado, en particular en el sector del gas, o tras producirse una revisión del precio del contrato.

- c) **La falta de diferenciación de marca de muchos comercializadores con la empresa distribuidora y con el comercializador de referencia del mismo grupo empresarial.**
- d) **La dificultad o falta de conocimiento sobre la forma de rescindir los servicios adicionales contratados conjuntamente** con el suministro de gas o electricidad.
- e) **La falta de claridad de las condiciones de revisión de precios de los contratos de suministro.**

Por otra parte, muchas de las reclamaciones de los consumidores que se reciben en la CNMC están poniendo de relieve la necesidad de adaptación de la normativa de suministro, escrita en el comienzo del proceso de la liberalización, ante un escenario muy diferente al actual. En este sentido, cabe recordar que, del proceso de reforma energética iniciado en julio 2013 para eliminar los desequilibrios del sistema eléctrico, queda aún pendiente de actualizar la normativa relativa al suministro de energía a los consumidores. Cabe mencionar cuestiones tan importantes como la regulación de la contratación del suministro de energía eléctrica, el régimen de la suspensión del suministro o el tratamiento de los fraudes. En este sentido, tanto la indefinición de la

<sup>7</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/10\\_edition/docs/cms\\_10\\_working-doc\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/10_edition/docs/cms_10_working-doc_en.pdf)

actual normativa como la ausencia de la misma, está provocando muchas situaciones en las que los consumidores ven merados sus derechos

Adicionalmente, la normativa sobre los cambios de comercializador no está armonizada entre los sectores de electricidad y gas, se encuentra dispersa y a veces no está completa, por lo que existe una gran carga de autorregulación, fruto del consenso y, en ocasiones, de la interpretación de los agentes. Esto introduce incertidumbres y puede suponer una barrera para la entrada de nuevos comercializadores. Por su parte, el consumidor no tiene certeza de sus derechos en relación con el cambio de comercializador, y en muchas ocasiones no le son transparentes los plazos que afectan a las distintas fases del mismo.

Por consiguiente, es preciso disponer de un desarrollo normativo para dar respuesta directa, en términos operativos, a las necesidades que aparecen en los momentos clave del proceso de cambio de comercializador. Por ello la CNMC realizó el 9 de julio de 2015 una propuesta al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, en la que solicitaba competencias para poder regular el proceso del cambio.

### Información hacia el consumidor

En el año 2015, se incluyó al sector de la electricidad y al de gas en las encuestas del Panel de Hogares de la CNMC, en esta ocasión con datos relativos a la satisfacción con los servicios. Estas encuestas proporcionan a la CNMC unos datos muy útiles para conocer de primera mano el punto de vista de los consumidores a través de unas sencillas preguntas. En relación al suministro de energía eléctrica, el resultado de las encuestas,

resulta también desolador, porque si bien prácticamente la totalidad de los encuestados considera que el servicio resulta muy caro, más de la mitad considera que las facturas de electricidad o las tarifas no son claras y casi un 43% cree que falta información sobre las condiciones del contrato o del servicio. Los resultados de gas natural siguen un patrón similar, aunque, en general, con mejores resultados que en la electricidad.

Desde la CNMC, además de promover una regulación que clarifique las obligaciones de los agentes distribuidores y comercializadores en relación al suministro de energía eléctrica, se vienen impulsando herramientas *online* que faciliten la comprensión de los productos que actualmente ofrecen los comercializadores, así como una serie de recomendaciones a los consumidores para su consideración a la hora de contratar los diferentes productos que se ofrecen.

Para ello, y en el año 2011, siendo conscientes de la dificultad que, en algunos casos, suponía para ciertos colectivos de consumidores las diferentes ofertas de gas y electricidad existentes, se puso en marcha<sup>8</sup> una herramienta *web* que permite a los consumidores comparar las distintas ofertas de las empresas comercializadoras. Esta aplicación, disponible en el sitio web de la CNMC ([www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)), o en el acceso directo ([comparadorofertasenergia.cnmc.es](http://comparadorofertasenergia.cnmc.es)), permite obtener, en tiempo real, toda la información sobre las alternativas más económicas y que mejor se adaptan a las necesidades de los consumidores, según su perfil específico de suministro. Este comparador está orientado especialmente al consumidor de tamaño pequeño/mediano (fundamentalmente domésticos y pymes) y aglutina las ofertas públicas que los comercializadores

tienen activas en cada momento para los consumidores eléctricos de baja tensión y para los consumidores de gas de hasta 4 bares de presión, por tanto incluye ofertas para consumidores con y sin derecho a PVPC (en el caso de electricidad) o TUR (en el caso de gas natural), lo que supone un ámbito de cobertura que supera el 99,5% de los consumidores en ambos sectores.

Desde el 1 de abril de 2014, con objeto de la puesta en marcha del nuevo método aplicable a la tarifa regulada (PVPC), también ha surgido la necesidad de aportar más transparencia a las facturaciones que emiten los comercializadores de referencia, teniendo en cuenta la complejidad de cálculo de las facturas con este nuevo sistema regulado.

El nuevo método de cálculo, supone que el importe en concepto de facturación del término de energía se calcula como producto del coste de la energía en el mercado por el consumo de cada hora. Este consumo horario es el real para aquellos consumidores que disponen de un contador efectivamente integrado en el sistema de telegestión o bien el que se obtiene a partir de un perfil estándar para aquellos consumidores que aún no disponen del nuevo contador. No resultaría posible, para un consumidor, replicar su factura, en tanto habría de llevar a cabo más de 720 operaciones algebraicas en el caso de facturación mensual o de 1.440 en el caso de facturación bimestral. Por ello, ante las dudas que podría generar este nuevo sistema, y coincidiendo con la recepción de las primeras facturas en el mes de julio de 2014, la CNMC inauguró la herramienta *web* Facturaluz ([www.facturaluz.cnmc.es](http://www.facturaluz.cnmc.es)), mediante la cual se puede comprobar la factura de energía eléctrica con este nuevo sistema de facturación que

<sup>8</sup> La Disposición Adicional Novena de la Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, encomienda a la Comisión Nacional de la Energía tener disponible en la página web un sistema de comparación de ofertas de suministro de electricidad y gas para los distintos colectivos o grupos de consumidores.

realizan los comercializadores de referencia y también se pueda simular la facturación con la que obtendría contratando otras tarifas de acceso con distinta discriminación horaria u otra potencia contratada.

Por último, con el fin de mejorar la percepción del consumidor a la hora de contratar, la CNMC ha publicado un díptico de recomendaciones<sup>9</sup> al consumidor doméstico o pyme de electricidad y gas y para los comercializadores que proveen estos servicios para contratar una oferta<sup>10 11</sup>. Las recomendacio-

nes para el consumidor están orientadas a informarle sobre sus derechos a la hora de contratar y a poner de manifiesto una serie de advertencias con el fin de evitar que el consumidor pueda llegar a realizar un contrato de suministro de energía no deseado (y evitar contrataciones motivadas por una información incompleta o falta de transparencia) que le pudiera perjudicar en relación al producto que tiene actualmente contratado.

Las recomendaciones que se dirigen hacia el comercializador van orientadas a que in-

forme de una manera sencilla, transparente y comparable al consumidor, del producto que mejor se ajusta a sus necesidades. Cabría destacar que una de las recomendaciones que se ha trasladado a las comercializadoras, supone que deben evitar la captación de clientes a través de canales de venta domiciliaria y la de evitar la contratación telefónica en el caso de consumidores vulnerables (en particular la captación de clientes que sean personas mayores) o que no comprendan con claridad las condiciones de las ofertas. ■

## Conclusión

Cabe señalar que aunque ya se ha recorrido un importante camino hacia la liberalización del mercado minorista, los comercializadores de electricidad deben protagonizar el cambio para atender las necesidades de los consumidores, promover técnicas que mejoren el grado de confianza, mejorar la calidad de la atención al consumidor y la agilidad en la atención de las reclamaciones. Estos cambios sin duda, vendrán acompañados de una mayor seguridad jurídica con la aprobación de la normativa pendiente de desarrollo y que viene proponiendo la CNMC en aras de establecer una regulación orientada a proteger los derechos de los consumidores.

Las tasas de cambio de comercializador, o de *switching*, están en línea, e incluso resultan superiores a la media europea de los mercados de gas y electricidad, y son similares a las tasas de portabilidad observadas en el sector de telecomunicaciones. Sin embargo, la experiencia de la CNMC en la supervisión del mercado minorista indica que existe espacio para la mejora de la regulación de los cambios de comercializador. Adicionalmente existe el objetivo europeo de que en el año 2025 se pueda realizar el cambio de comercializador en los sectores de energía eléctrica y de gas natural en un plazo de 24 horas.

Por otra parte, con la puesta en marcha de la facturación horaria a los consumidores con derecho a acogerse al PVPC, les surgen oportunidades de ahorro que podrían conllevar un mayor dinamismo del mercado.

Por todo ello resulta necesario actualizar, completar y armonizar la normativa relacionada con el suministro de energía eléctrica en el sentido indicado, para que lleguen al consumidor los beneficios de la liberalización del mercado eléctrico, lo que además permitiría mejorar el grado de satisfacción de los consumidores con los servicios eléctricos recibidos. ■

<sup>9</sup> Se encuentra disponible en el sitio web: [http://www.cnm.es/Portals/0/Ficheros/Energia/Consumidores/1501808\\_Diptico%20recomendaciones.pdf](http://www.cnm.es/Portals/0/Ficheros/Energia/Consumidores/1501808_Diptico%20recomendaciones.pdf)

<sup>10</sup> Función establecida en la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que establece entre las funciones de la CNMC: "Supervisar la adecuación de los precios y condiciones de suministro a los consumidores finales a lo dispuesto en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, y en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, y sus normativas de desarrollo y publicar recomendaciones, al menos anualmente, para la adecuación de los precios de los suministros a las obligaciones de servicio público y a la protección de los consumidores".

<sup>11</sup> Este díptico fue publicado junto con el Informe de supervisión de las ofertas del mercado minorista de gas y electricidad recogidos en el comparador de ofertas de la CNMC de junio de 2014.