

La CNMC impone nuevas medidas a Endesa, Naturgy, Iberdrola y Holaluz para evitar cambios de compañía erróneos en el sector eléctrico

- Entre 2021 y 2022, la CNMC registró un aumento significativo de las denuncias relacionadas con los cambios de comercializador erróneos.
- Estas empresas, en ocasiones, asignaron a clientes que solicitaron cambiarse de compañía los códigos de suministro (CUPS) de otros usuarios.
- “El cruce de CUPS” es un problema para el usuario que cambia de compañía y para el que “pierde” su código habitual, a quien pueden llegar a cortar el suministro.

Madrid, 15 de marzo de 2023.- La CNMC ha impuesto varias medidas a Endesa Energía S.A.U, Naturgy Iberia S.A, Iberdrola Clientes, S.A.U. y HolaLuz Clidom, S.A para evitar que los consumidores eléctricos se vean afectados por cambios de comercializador erróneos. ([DJV/DE/005/22](#))

Las denuncias ante la CNMC por cambios de compañía eléctrica sin el consentimiento de los clientes y motivados por códigos de suministro (CUPS) erróneos en los nuevos contratos, aumentaron un 360% en 2021, y continuaron creciendo en el primer semestre de 2022. El peso de este tipo de reclamaciones se duplicó y representaría el 31% del total por cambios sin consentimiento.

Consumidores y cruce de CUPS

Un “cruce de CUPS” supone que al usuario que solicita un cambio de compañía eléctrica se le asigna erróneamente el CUPS de otro cliente; en consecuencia, se le facturará por el consumo de una vivienda o local ajeno.

Por su parte, el consumidor que “pierde” su CUPS habitual:

- Dejará de ser suministrado por su comercializador habitual.
- Desconocerá el nombre del comercializador que realizó el cambio erróneamente al no constar como titular en la distribuidora.
- Si consigue saber qué comercializadora cometió el error, ésta no le reconocerá como cliente y tendrá muy difícil reclamar.
- En el peor de los casos, podría sufrir un corte de suministro si el consumidor al que se le asignó erróneamente su CUPS se da de baja del nuevo contrato o deja de abonar las facturas de éste, al recibir una doble facturación.

Refuerzo de las medidas

La decisión jurídicamente vinculante de la CNMC afecta a Endesa Energía S.A.U, Naturgy Iberia S.A, Iberdrola Clientes, S.A.U. y HolaLuz Clidom, S.A., que durante los cambios de comercializador en el sector eléctrico:

- Tendrán que mostrar de forma clara y separada al cliente el trinomio titular-dirección del punto de suministro-CUPS durante la contratación.
- Solicitarán la confirmación de esos datos en soporte duradero si detectan discrepancias en la información.

En caso de asignación errónea, se establecen nuevas cautelas:

- Ante una solicitud de corte de suministro se descartará un “cruce de CUPS”.
- Se contactará con el consumidor solicitante, debiéndose acreditar ante el regulador estos contactos en caso de ser necesario.
- Si ha habido un “cruce de CUPS”, el comercializador responsable solicitará a la mayor brevedad posible, reponer el punto de suministro del consumidor afectado al comercializador previo.

Contenido relacionado:

- [DJV/DE/005/22](#): Resolución del procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante de la CNMC
- **Buenas prácticas en los cambios de comercializador:** [Anexo II del Informe de Supervisión de los Cambios de Comercializador– IV trimestre de 2021](#)