

# Las eléctricas confunden a los consumidores

19 octubre 2016

OCU ha denunciado a las grandes compañías eléctricas ante la CNMC. ¿El motivo? La confusión que generan entre los consumidores al no diferenciar claramente sus actividades en el mercado libre y regulado. Y quien siembra la confusión, abona el terreno para posibles abusos.

**Las grandes compañías eléctricas confunden a sus usuarios, que al final no saben qué tienen contratado y con quién.** Por eso OCU ha presentado una denuncia ante la [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#) (CNMC), pues este tipo de confusión está prohibida expresamente por la ley del sector eléctrico.

## Una ley clara... que no se cumple

La ley del sector eléctrico **prohíbe expresamente** a las empresas que desarrollan a la vez actividades reguladas (distribución y comercializadoras de referencia) y actividades liberalizadas (comercialización en el mercado libre) **crear confusión en la presentación de su marca y la información que ofrecen a los consumidores.** Esa confusión es muy perjudicial para **los consumidores, que no saben con quién contratan la electricidad.**

La norma obliga a establecer una separación clara entre las comercializadoras de referencia, que tienen obligación de suministrar a los consumidores la tarifa regulada Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), de las comercializadoras del mismo grupo que ofrezcan la electricidad en el mercado libre.

## Identidades confusas

Sin embargo, los grupos de electricidad **Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, EDP y Viesgo incumplen claramente la ley y presentan una información confusa** en aspectos básicos para los consumidores:

- el nombre comercial de las compañías,
- las páginas web,
- los logos corporativos prácticamente idénticos
- los e-mails de contacto con los clientes (e incluso en algunos, hasta el mismo teléfono de atención al cliente).

Y TÚ...  
¿sabes cuál de estas  
es tu comercializadora de luz?

**MERCADO  
REGULADO**

**MERCADO  
LIBRE**

**endesa**

**endesa**

Endesa Energía XXI

Endesa Energía



**IBERDROLA**  
COMERCIALIZADOR  
DE REFERENCIA



**IBERDROLA**

Iberdrola Comercialización  
de Último Recurso

Iberdrola Clientes

**gasNatural**   
**fenosa**

**gasNatural**   
**fenosa**

Gas Natural Sur

Gas Natural Servicios



Edp Comercialización de  
Último Recurso



Edp Comercializadora

El resultado es que la mayoría de los consumidores ignora cuál es su comercializadora más allá del grupo al que pertenece. Y, claro está, no saben cuál es su tarifa, las condiciones comerciales que le están aplicando, etc: **sembrar la confusión es abonar el terreno para los abusos contra los consumidores.**

### **Menos competencia = peor para el consumidor**

Por otro lado, esta confusión entre las marcas de un mismo grupo afecta también a la competencia, pues **perjudica la entrada de nuevos operadores** en el mercado eléctrico: las comercializadoras en el mercado libre de los grandes grupos se “aprovechan” del nombre, familiar para los consumidores, y esto actúa como barrera para los nuevos comercializadores.

**OCU pide a la CNMC que aplique la Ley** para impedir la confusión de marca entre las empresas del mismo grupo y evitar el perjuicio que esta situación provoca sobre el nivel de competencia del mercado eléctrico y por extensión en los consumidores.

### **Si te cambias, elige tú**

No te confundas, que no te lín. Si quieres comparar opciones y elegir bien tu tarifa, sin pagar de más, te interesa estar informado. Consulta nuestro