

La CNMC quiere que la factura del gas incluya un código QR, igual que la de luz, con el que el cliente pueda valorar ofertas

2:42 Estimated 568 Words ES Language

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) quiere ampliar el conocimiento de los consumidores sobre sus facturas. Así, propondrá al Gobierno incluir un código QR en el **recibo del gas**, igual que el de la luz, para que el consumidor pueda **comparar ofertas de distintas comercializadoras**.

"En breve vamos a sacar el informe anual en el que haremos peticiones de nueva regulación", adelantó el miércoles **Rocío Prieto, directora general de Energía de la CNMC**, en la jornada *Balance energético 2023 y perspectivas para 2024*, organizada por el Club Español de la Energía. "Adelanto que van a estar centradas en seguir impulsando la transparencia en la factura y el conocimiento del consumidor" añadió.

Al tratarse de una cuestión referida al contenido de una factura energética, es el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico (**Miteco**) **quien tiene la competencia para ejecutar esta propuesta, vía Real Decreto-ley**.

[El 39% de los usuarios de gas, insatisfechos por la atención al cliente, según OCU.]

"Las facturas eléctricas contienen un código QR y un hipervínculo que contiene un enlace a la web de la CNMC que nos permite mostrar al consumidor ofertas propias para él (**para su potencia, consumo por periodos horarios en cada tramo de transporte y distribución, código postal...**) y le explicamos su propia factura a través de la herramienta *Entiende tu factura*", explican desde Competencia a EL ESPAÑOL-Invertia.

Sin embargo, el QR e hipervínculo de las facturas de gas es un enlace directo al comparador de ofertas de la CNMC, donde el usuario debe **introducir posteriormente sus datos de consumo manualmente**. "Por todo ello, a través de este informe, pendiente de aprobación, se publicarán recomendaciones para que el Ministerio haga las **modificaciones normativas pertinentes para que las comercializadoras muestren este QR** e hipervínculo completo, tal y como existe actualmente en electricidad", añaden.

A día de hoy esto se regula en el **RD-I 18/2022**, en el artículo 8. El procedimiento que se siga para realizar este cambio, dependerá del Transición Ecológica.

El organismo regulador publicará "supuestamente" el próximo martes un **informe sobre el mercado mayorista y minorista del gas**, según explican fuentes del sector a EL ESPAÑOL-Invertia. Este documento incluye información sobre precios, cuotas de mercado y tasas de cambios de comercializador en los sectores de gas.

El año 2023 ha alcanzado niveles **extraordinarios en los que a cambios de comercializadora por parte de los usuarios de gas se refiere**. Desde la CNMC defienden que las cuotas podrían haber sido incluso mayor si el cliente tuviese al alcance de su factura información sobre las distintas ofertas que hay en el mercado.

Litigios extrajudiciales

Otra propuesta que Competencia trasladará al Gobierno es la de adoptar medidas que favorezcan la resolución extrajudicial de litigios de los consumidores. El **67% de las reclamaciones de electricidad y gas presentadas ante las Juntas Arbitrales de Consumo fueron favorables al consumidor**, según revelan los últimos datos de CNMC.

Específicamente, en el año 2022, **de las 3.021 resoluciones relacionadas con el gas, el 68% favoreció al cliente**, mientras que las 7.656 resoluciones sobre electricidad, el porcentaje se situó en el 66%.

En comparación con el año anterior, hubo un **aumento del 117% en las reclamaciones relacionadas con gas** (1.392 reclamaciones) y el 127% en las reclamaciones relacionadas con electricidad (3.370 reclamaciones).

"Esto es una herramienta que tienen los consumidores a su disposición cuando tienen un conflicto con las comercializadoras. La CNMC ya ha analizado esta herramienta y ha proporcionado recomendaciones en anteriores informes", explican desde el organismo regulador a este medio.