



Nuevos requisitos regulatorios y oportunidades para la digitalización probatoria

ÍNDICE

01. Introducción.....	03
02. El nuevo orden regulatorio	04
03. Del proceso al expediente.....	05
04. El valor de los servicios de confianza bajo eIDAS	06
05. Casos de uso	07
06. Más allá del RD: cumplimiento integral y cultura de la confianza.....	13
07. La urgencia de actuar	14

01. Introducción



El Real Decreto 88/2026 no solo desplaza requisitos, cambia el eje de la discusión

Hasta febrero de 2026 la conformidad en el mercado eléctrico era un ejercicio de procesos: enviar un contrato, generar una factura, formalizar un cambio de comercializador. **Ahora el regulador no pregunta si se hizo, sino si puede probarse.**

La norma refuerza los derechos del consumidor, obliga a **entregar un documento precontractual antes de firmar**, exige documentar cuándo se envía y cuándo se lee, **impone la grabación íntegra de la llamada**

telefónica y que conste el consentimiento para ser grabado, la identidad de la comercializadora y la fecha y hora exactas de la conversación, y obliga a que las **revisiones de precio se comuniquen de manera separada** con fecha de envío y aplicación y una tabla comparativa de precios.

Al mismo tiempo, **reconoce derechos al consumidor**: trazabilidad en los cambios de comercializador y agregador, acceso a un servicio de reclamaciones electrónico y gratuito. En este contexto, la mera ejecución operativa deja de ser suficiente. La diferencia entre cumplir y poder acreditarlo se convierte en la línea que separa a una comercializadora solvente de un litigio millonario.



02. El nuevo orden regulatorio



El RD 88/2026 nace para reforzar la confianza en el suministro eléctrico

Su leitmotiv es la transparencia. Obliga a que el comercializador remita al cliente un documento resumen de manera separada y previa al contrato, redactado en lenguaje sencillo y que incluya las condiciones principales. No es un formalismo; debe quedar constancia del momento en que ese documento fue enviado o leído.

En la contratación **con personas físicas**, el **comercializador debe conservar identificación del usuario, prueba del envío o lectura del resumen, el contrato firmado y, en su caso, la grabación íntegra de la llamada telefónica.**

La llamada debe recoger el consentimiento expreso para ser grabado, la identidad de la empresa, la fecha y hora del inicio de la conversación, el motivo del contacto, el contenido de la oferta y la obligación de poner la grabación a disposición del consumidor en un máximo de veinte días.

La norma también exige que las **revisiones de precio se comuniquen de forma específica y separada de la factura.** Hasta que se apruebe una orden ministerial concreta, esas comunicaciones deben mostrar la fecha de envío y la fecha de aplicación de los nuevos precios, incluir una tabla que compare precios anteriores y posteriores y ofrecer la estimación del coste anual con el nuevo precio. No basta con un banner en la factura; la comunicación

debe ser independiente, clara y probada.

Además, el RD reconoce al consumidor el **derecho a trazabilidad en el proceso de cambio de comercializador y agregador**, y a disponer de un canal de reclamaciones accesible y electrónico. Ya no se trata de ofrecer un número de teléfono; se exige un servicio que deje rastro, con expedientes trazables y constancia de fecha y hora.

Estas obligaciones se suman a la legislación de consumidores (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios o TRLGDCU) que ya obligaba a entregar la **información precontractual en soporte duradero** y a facilitar al cliente una **copia del contrato.** El resultado es un marco que convierte cada interacción con el cliente en un potencial elemento de prueba. La empresa que no pueda reconstruir esa interacción queda expuesta.

03. Del proceso al expediente



Cuando el asunto de fondo es probatorio

La operación diaria en una comercializadora parece un engranaje fluido: se envían comunicaciones, se firman contratos, se atienden reclamaciones. El riesgo surge cuando ese flujo se judicializa. **El RD 88/2026 obliga a demostrar no solo que se comunicó, sino qué se comunicó, cuándo se puso a disposición y en qué condiciones.**

Una notificación de cambio de condiciones enviada sin constancia fehaciente es una puerta abierta a reclamaciones masivas. Un contrato telefónico que no registre quién habló, en qué momento y qué condiciones aceptó el cliente es una invitación a la nulidad.

Los tiempos se aceleran: el comercializador debe solicitar el cambio en 24 horas y este debe completarse en un máximo de diez días hábiles; las revisiones de precio requieren un mes de preaviso. Cada plazo que vence sin evidencia es un nuevo riesgo.

El reto no está en cumplir, sino en poder demostrarlo. Si el cliente cuestiona un cargo, la compañía necesita reconstruir el expediente. ¿Se envió la comunicación? ¿Se firmó el contrato? ¿Se informó de la penalización por rescisión temprana? Sin un rastro estructurado, la respuesta es un ejercicio de memoria y justificantes parciales. Ese es el punto débil.



04. El valor de los servicios de confianza bajo eIDAS



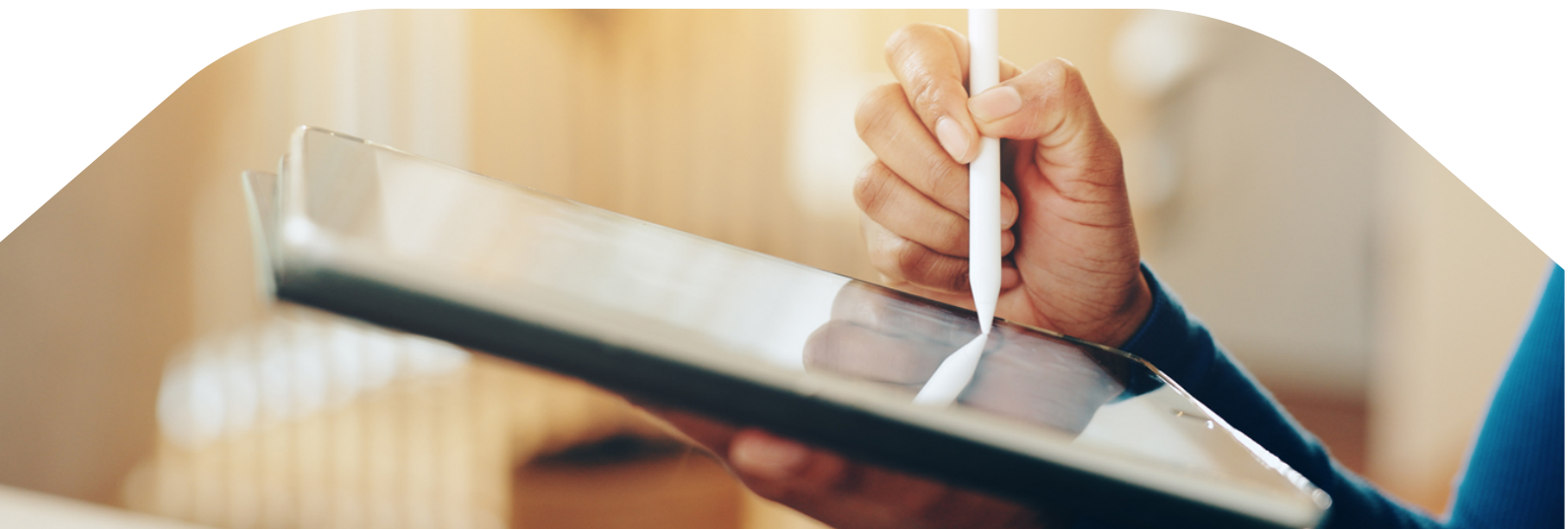
El RD 88/2026 no menciona expresamente eIDAS ni obliga a usar servicios cualificados de confianza.

Sin embargo, las exigencias probatorias que plantea encuentran respuesta en los mecanismos recogidos por el Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS).

Los datos enviados y recibidos mediante un servicio cualificado de entrega electrónica certificada disfrutan de la presunción de integridad, de que fueron enviados por el remitente identificado, de que fueron recibidos por el destinatario identificado y de la exactitud de la fecha y hora. El artículo 44 del reglamento eIDAS exige que estos servicios garanticen la identificación del remitente y del destinatario, protejan el envío con un sello electrónico avanzado y fijen la fecha y hora mediante un sello de tiempo cualificado. Esta presunción es determinante en un litigio: desplaza la carga de la prueba. Cuando el comercializador

utiliza una entrega electrónica certificada cualificada para remitir el documento resumen, la notificación de revisión de precios o el aviso de corte por impago, la integridad y el sello temporal se presumen frente a terceros.

Además, la firma electrónica cualificada confiere a un contrato la misma validez jurídica que una firma manuscrita, mientras que el sellado de tiempo prueba que el documento existía en un momento concreto. Estos mecanismos no son caprichos tecnológicos; son la forma de convertir la digitalización en un expediente defendible.



05. Casos de uso

Donde la prueba se convierte en ventaja competitiva

CASO DE USO N°1

COMUNICACIÓN PRECONTRACTUAL Y ALTAS



¿Qué ocurre cuando no se entrega un documento precontractual o no se puede demostrar que se entregó? La venta queda en el aire. El cliente puede alegar ignorancia de las condiciones y anular el contrato. El litigio se vuelve caro y público. El RD exige enviar al cliente un documento resumen con las condiciones principales antes de la formalización del contrato y conservar la constancia del momento de envío o lectura. La prueba no es un PDF adjunto en un CRM, sino un registro con sellado de tiempo y trazabilidad que pueda exhibirse ante un juez.



MailComms Group transforma esa obligación en un gesto invisible para el cliente y en un seguro para la compañía. Genera el resumen, lo envía mediante un canal certificado (correo electrónico, RCS, WhatsApp, postal o SMS certificado) y archiva la evidencia con sello de tiempo y firma electrónica. Registra si el destinatario abre el documento y almacena la prueba. De este modo, cuando se impugna un alta, la compañía no improvisa; aporta un acta probatoria que detalla qué se envió, cuándo y qué se aceptó. El proceso se automatiza y la fricción se convierte en ventaja.

CASO DE USO N°2

CONTRATACIÓN Y CONSENTIMIENTO



Firmar un contrato sin identificar a la otra parte ni dejar constancia de lo que se dijo es como firmar en blanco. El RD impone conservar la identificación del usuario, la constancia del resumen remitido o leído, el contrato firmado y, en su caso, la grabación íntegra de la llamada, que podemos preservar a través de nuestro servicio de **Archiving**. Sin esa cadena de evidencias, cualquier cliente puede alegar suplantación, desconocimiento o coacción; la nulidad es casi automática y el daño reputacional, inmediato.



MailComms Group neutraliza ese riesgo integrando la identificación del cliente, generando el contrato y obteniendo la firma electrónica en un único flujo. Si la contratación es telefónica, la grabación la realiza el call center de la comercializadora; nosotros la capturamos y la conservamos con sello de tiempo y trazabilidad, vinculada al documento resumen y a la firma. Así, cuando alguien impugna, la empresa no recurre a testigos ni a versiones parciales: entrega la grabación íntegra, el expediente archivado y la evidencia de consentimiento.

CASO DE USO N°3

REVISIÓN DE PRECIOS Y CAMBIOS CONTRACTUALES



Cuando una compañía sube el precio y el cliente no ve más que un pequeño anuncio en la factura, la reclamación está servida. Las revisiones de precio deben comunicarse de manera separada a la factura, mostrando la fecha de envío y de aplicación, una tabla comparativa y la estimación del coste anual. Si no se puede acreditar que esa comunicación se realizó en forma y plazo, el cliente gana la devolución y la compañía se expone a sanciones y demandas colectivas.



MailComms Group ayuda a evitar esa bomba de relojería enviando un mensaje certificado, independiente de la factura, que incluye la tabla comparativa y la estimación anual, y que queda sellado en el tiempo. La prueba de envío, de contenido y de fecha no es un screenshot; es un acta digital. Frente a una reclamación por subida no comunicada, la compañía aporta esa evidencia y desmonta el argumento. El cliente puede no estar contento con la subida, pero no podrá negar que fue avisado.

CASO DE USO N°4

CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR Y AGREGADOR



MailComms Group convierte el cambio en un expediente auditado. La solicitud se firma electrónicamente, se envía al distribuidor con prueba de recepción y se notifica al cliente cada hito por un canal certificado. Todas las evidencias quedan guardadas. El cliente consulta el estado en un portal seguro y cada acceso se registra. Cuando la CNMC o un cliente exige ver el expediente, la empresa lo entrega. La transparencia disminuye reclamaciones y demuestra cumplimiento.

CASO DE USO N°5

GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SERVICIO DE ATENCIÓN



Una reclamación que se pierde, un correo al que nadie responde o un acuse de recibo inexistente se transforman en sanción. El RD obliga a disponer de procedimientos rápidos y eficaces para tramitar reclamaciones, accesibles para todos los consumidores, y a ofrecer un servicio electrónico. La norma no se conforma con un buzón: exige trazabilidad y tiempos medibles. Un expediente que no registra cuándo se recibió una queja ni cuándo se contestó es una ventana abierta a la CNMC.



MailComms Group convierte cada queja en un expediente. Envía al cliente un acuse de recibo con sello de tiempo, registra cada intervención y emite la respuesta por un canal certificado. El expediente queda archivado y es accesible. Además, se integra con las plataformas de mediación y resolución de controversias (MASC), permitiendo aportar evidencias verificables y acelerar la resolución. Una queja deja de ser un agujero negro y se convierte en un proceso controlado que evita sanciones y reputación negativa.

CASO DE USO N°6

NOTIFICACIÓN DE CORTE POR IMPAGO Y SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO



Cortar la luz a un cliente es un acto extremo; hacerlo sin avisar de forma acreditada es un suicidio jurídico. Aunque el RD 88/2026 se centra en los aspectos probatorios, las obligaciones de preaviso en los cortes por impago siguen vigentes. El comercializador debe avisar por escrito con la debida antelación y demostrar la puesta a disposición de ese aviso. Si no lo hace, cualquier corte se convierte en litigio y en sanción.



MailComms Group automatiza este envío mediante un burofax postal online o burofax electrónico con sello de tiempo y constancia de contenido. El aviso se vincula con la cuenta del cliente, y el sistema conserva la evidencia de envío, fecha y contenido. Si el cliente reclama, la comercializadora no debate; presenta el certificado y demuestra que se cumplió el preaviso. Así convierte una situación delicada en un expediente defendible.



Síntesis de dolores y soluciones

Cada obligación del RD 88/2026 es un punto de fricción. Cada incumplimiento genera un dolor concreto: una reclamación que prospera, una sanción administrativa, una devolución masiva. A continuación, se condensa el mapa de riesgos y de cómo un prestador de servicios de confianza puede transformarlos en evidencias defendibles:

Obligación clave	Dolor si no se cumple	Servicio de confianza aplicable	Aplicación práctica
Entregar el documento precontractual y probar su envío	El cliente alega desconocimiento y anula el contrato; litigio y coste reputacional	Entrega electrónica certificada con sello de tiempo	Envío de resumen precontractual mediante correo o SMS certificado, con registro de apertura y custodia de la prueba
Identificar al cliente, formalizar el contrato y conservar la grabación	Impugnación por suplantación o falta de consentimiento; nulidad del contrato; indefensión por pérdida de la grabación	Firma electrónica avanzada, videoidentificación y custodia certificada de la grabación	Flujo de alta que integra verificación y firma electrónica; el call center realiza la grabación de la conversación y MailComms la sella, la archiva y la vincula al expediente probatorio
Conservar grabaciones de llamadas de contratación	Pérdida de prueba de consentimiento; impugnación del contrato; sanciones por no facilitar la grabación en 20 días	Custodia certificada de grabaciones y sellado de tiempo	Almacenar la grabación íntegra de la llamada realizada por el call center, sellarla con fecha y hora y ponerla a disposición del cliente o del regulador dentro del plazo legal

Comunicar revisiones de precio y modificar condiciones con un mes de preaviso	Reclamaciones y devoluciones por falta de aviso; nulidad del cambio; multas por incumplir el preaviso o no informar del derecho a rescindir	Entrega certificada con contenido estructurado y sello de tiempo	Envío de notificación específica, separada de la factura, que incluye fecha de envío, fecha de aplicación, tabla comparativa de precios antes y después, estimación de coste anual y consumo, así como información del derecho a rescindir sin coste; se genera un acta digital con presunción de integridad
Garantizar trazabilidad en cambios de comercializador	Quejas por procesos opacos; expedientes incompletos ante CNMC	Flujos auditados con comunicaciones certificadas	Solicitud de cambio firmada electrónicamente, notificación de hitos por canal certificado y portal de consulta con registro de accesos
Gestionar reclamaciones con trazabilidad	Sanciones por falta de respuesta o extravío de expedientes; desgaste reputacional	Expediente de reclamación con acuse de recibo y respuesta certificada	Generación automática de número de reclamación, acuse con sello de tiempo y archivado de todas las actuaciones
Avisar de cortes por impago con prueba de preaviso	Litigios por cortes abusivos; multas por incumplir plazos	Buofax postal online o buofax electrónico certificado y custodia probatoria	Emisión automatizada de avisos con sello de tiempo, contenido íntegro y vinculación a la cuenta del cliente

06. Más allá del RD: cumplimiento y cultura de la confianza

El RD 88/2026 no opera en un vacío. **Convive con el Reglamento General de Protección de Datos, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley de Servicios de Atención al Cliente y el propio reglamento eIDAS.** La legislación de consumidores exige entregar la información precontractual en soporte duradero y una copia del contrato. El eIDAS otorga presunción de integridad a los datos enviados mediante servicios cualificados y fija requisitos para esos servicios. Además, la **nueva Ley 11/2023 de accesibilidad digital**, que transpone la Directiva (UE) 2019/882, extiende esta lógica probatoria al terreno de la inclusión: obliga a que los productos y servicios esenciales, incluido el suministro eléctrico, sean accesibles para todas las personas y que los canales digitales que los soportan cumplan la norma UNE EN 301 549 (equivalente a las pautas WCAG 2.1 AA). Esto implica, entre otros requisitos, que la información de servicios y

contratos se ofrezca de forma perceptible, operable y comprensible y a través de más de un canal sensorial.

Cumplir de manera aislada no basta. La digitalización operativa debe transformarse en digitalización probatoria. Eso implica diseñar los procesos pensando en la prueba: identificar al usuario con rigor, registrar la aceptación, sellar el contenido y conservar la evidencia con garantías. No basta con tener los datos; hay que preservar su integridad y poder acreditarla en el tiempo. Una cultura de la confianza no se construye solo cumpliendo; se construye demostrando. El cliente no piensa en el RD 88/2026 ni en eIDAS; piensa en si puede confiar en su comercializadora. Cada vez que se recaba un consentimiento, se firma electrónicamente, se envía una comunicación certificada o se gestiona una reclamación, se construye o se erosiona esa confianza.



MailComms Group integra todos estos elementos en un ecosistema de servicios de confianza: **identificación digital robusta, firma electrónica cualificada, entrega certificada omnicanal, custodia de evidencias y herramientas de relación con el cliente.**

No se trata de añadir capas burocráticas, sino de convertir la fricción regulatoria en ventaja competitiva. La empresa que demuestra cumple y, además, transmite seguridad.

07. La urgencia de actuar

La entrada en vigor del RD 88/2026 no admite vacatio; muchas de sus obligaciones son ya efectivas y otras lo serán en los próximos meses. La inacción no es una opción. **Cada día que pasa sin registrar adecuadamente un consentimiento o una comunicación es un día en que se acumula un riesgo latente.**

Adoptar una cultura probatoria no es un coste superfluo; es un seguro de vida jurídico. **La inversión en servicios de confianza se recupera con creces cuando evita una sanción, una devolución masiva o un litigio reputacional.**



ANDRÉS ÁNGEL POSADA
Consultor Legal Senior



JOSÉ MANUEL RODRÍGUEZ
Director de cuentas I Utilities

jmrodriguez@customercomms.com



Avda. de la Recomba, 14 P.E. La Laguna 28914 Leganés · Madrid

Tel. +34 913 044 941

www.mailcommsgroup.com