



Comisión  
Nacional  
de Energía

**INFORME SOBRE EL ESCRITO DEL  
DEFENSOR DEL PUEBLO RELATIVO  
A VARIAS RECLAMACIONES  
RELACIONADAS CON SOLICITUDES  
DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS  
DE GAS EN LA TARIFA DE ÚLTIMO  
RECURSO**

26 de enero de 2012

## RESUMEN EJECUTIVO

El objeto de este documento es informar sobre el escrito del Defensor del Pueblo con entrada en la CNE el 16 de noviembre de 2011 relativo a varias reclamaciones remitidas por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA y relacionadas con las solicitudes de nuevos suministros de gas natural a Tarifa de Último Recurso.

Adicionalmente, el escrito del Defensor del Pueblo hace referencia a las observaciones formuladas por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA en relación con la propuesta de modificación del Real Decreto 1434/2002, considerando que la falta de desarrollo normativo adaptado a las consecuencias de la liberalización del suministro de gas natural provoca que existan controversias en cuanto a los derechos y obligaciones de los agentes del sistema y de los consumidores, por lo que agradece a la Comisión Nacional de Energía que les facilite información sobre el asunto objeto de análisis.

En relación con el asunto mencionado por el Defensor del Pueblo, la CNE ha realizado dos actuaciones concretas:

1. Informe de la CNE sobre las reclamaciones remitidas a la CNE por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA

A petición de UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA, el 25 de agosto de 2011 la Comisión Nacional de Energía ya emitió un informe valorativo de las reclamaciones a las que hace referencia el informe del Defensor del Pueblo. En el apartado 3.1 de este informe se incluye el resumen ejecutivo y las conclusiones del informe de la CNE de 25 de agosto de 2011.

El análisis de la documentación remitida por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA reveló la existencia de posibles indicios de actuaciones contrarias a algunos aspectos de la Ley de Hidrocarburos (como el derecho a elegir suministrador) y de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, por contravenir el deber de todo suministrador de aportar información veraz.

Por este motivo, y adicionalmente a las actuaciones que desarrolle UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA en el ámbito de sus competencias, la Comisión Nacional de Energía acordó la apertura de un expediente informativo en relación con las circunstancias puestas de manifiesto por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA, que se encuentra actualmente en fase de tramitación.

## 2. Informe de la CNE sobre el proyecto de modificación del Real Decreto 1434/2002

El 18 de octubre de 2011, la Comisión Nacional de Energía aprobó el informe 32/2011 de la CNE sobre la Propuesta de Real Decreto por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, aprobado por el Consejo de la Comisión Nacional de Energía en su sesión del día 18 de octubre de 2011

El objetivo de la propuesta es adaptar la regulación española al nuevo marco regulatorio establecido por la Directiva 2009/73/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, además de adaptar el reglamento a la desaparición del suministro a tarifa y su sustitución por el suministro de último recurso establecido por la Ley 12/2007.

Esta propuesta fue remitida a los miembros del Consejo Consultivo de Hidrocarburos de la CNE, a fin de que pudieran presentar por escrito las alegaciones y observaciones que estimasen oportunas, recibándose alegaciones de cinco Comunidades Autónomas, entre las que se encuentran las alegaciones de UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA a que hace referencia el escrito del Defensor del Pueblo.

Cabe señalar que en la CNE coincide con las apreciaciones expuestas por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA, relativas a la necesidad de introducir mejoras en la regulación en los aspectos relativos a los derechos de los consumidores, así como a clarificar las obligaciones de las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas en su relación con los clientes, como son los procesos de alta del suministro, de baja del suministro y/o cambio de suministrador.

En particular cabe mencionar que algunas propuestas de la CNE están directamente relacionadas con la problemática de las altas de nuevos suministros de gas en la TUR que son objeto del escrito del Defensor del Pueblo, como es la introducción de la obligación de los CUR de tener un medio de contacto diferenciado del resto de compañías comercializadoras del mismo grupo empresarial o la introducción de nuevas obligaciones para los comercializadores sobre la información a los consumidores y los plazos para tramitar solicitudes de alta en el suministro de gas natural.

En el apartado 3.2 de este informe se resumen las numerosas recomendaciones realizadas por la CNE en relación con posibles aspectos de mejora de la regulación, en particular las más relacionadas con los aspectos puestos de manifiesto por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA.

En definitiva, la Comisión Nacional de Energía considera que es necesario desarrollar una regulación del mercado del gas natural que tenga en cuenta los derechos de los consumidores, que sea clara y fácil de entender y que fomente la participación activa de los consumidores en un entorno de competencia entre empresas comercializadoras. Esto implica la mejora, entre otros aspectos, de los procesos cambio de suministrador, altas y bajas de suministro, facturación del suministro, resolución de reclamaciones, calidad de suministro, además de facilitar al consumidor la posibilidad de comparar los precios del suministro ofertados por diferentes empresas, a través de herramientas como el Comparador de Ofertas de gas y electricidad de la CNE.

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ESCRITO REMITIDO POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>CONSIDERACIONES DE LA CNE .....</b>	<b>7</b>
3.1	Informe de la CNE de 25 de agosto de 2011 sobre las reclamaciones remitidas por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA.....	8
3.2	Informes de la CNE sobre la adaptación de la Ley 34/1998 y el Real Decreto 1434/2002 a la Directiva 2009/73/CE.....	11

# **INFORME SOBRE EL ESCRITO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO RELATIVO A VARIAS RECLAMACIONES RELACIONADAS CON SOLICITUDES DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTRO DE GAS EN LA TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO**

## **INFORME**

### **1 OBJETO**

El objeto de este documento es informar sobre el escrito del Defensor del Pueblo con entrada en la CNE el 16 de noviembre de 2011 relativo a varias reclamaciones remitidas por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA y relacionadas con las solicitudes de nuevos suministros de gas natural a Tarifa de Último Recurso.

Adicionalmente, el escrito del Defensor del Pueblo hace referencia a las observaciones formuladas por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA en relación con la propuesta de modificación del Real Decreto 1434/2002, considerando que la falta de desarrollo normativo adaptado a las consecuencias de la liberalización del suministro de gas natural provoca que existan controversias en cuanto a los derechos y obligaciones de los agentes del sistema y de los consumidores, por lo que agradece a la Comisión Nacional de Energía que les facilite información sobre el asunto objeto de análisis.

### **2 ESCRITO REMITIDO POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO**

El escrito del Defensor del Pueblo señala que, en relación con la queja formulada por un consumidor, ha recibido informe de la Consejería de Economía y Hacienda de UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA debido a las dificultades para la contratación del suministro en un piso de obra nueva, “pues la respuesta dada por la compañía suministradora a las numerosas reclamaciones efectuadas es que el alta del servicio está en tramitación, sin determinar la fecha en que podrá disponer de este servicio esencial”.

El escrito remitido por el Defensor del Pueblo continúa en los siguientes términos:

*“De acuerdo con la información facilitada por la mencionada Administración, de la que se acompaña copia, la Dirección General de Industria, Energía y Minas ha recibido numerosas reclamaciones por el retraso con que se atiende las solicitudes de suministro de nuevos puntos de suministro de gas natural desde la liberalización del sector.*

*A este respecto, dentro del ámbito de sus competencias y en base a la reglamentación actualmente vigente, se han atendido en parte el objeto de las reclamaciones presentadas, tratando los retrasos como suspensiones de suministro de tal modo que el cliente perciba un descuento en la factura por la falta de suministro sufrida. Si bien, la resolución dictada por la Dirección General de Industria, Energía y Minas en este sentido ha sido recurrida por las compañías comercializadoras al entender que no están sujetas a la reglamentación vigente sin que, hasta la fecha, los tribunales de justicia se hayan pronunciado al respecto.*

*Ante este estado de cosas, mediante escritos de fecha 1 de abril, 17 de junio y 28 de junio, el Director General de Industria, Energía y Minas ha puesto en conocimiento de la Comisión Nacional de Energía los problemas que encuentran los usuarios para que se atiendan sus solicitudes de suministro de gas natural cuando se trata de nuevas altas, para que se adopte las medidas oportunas y para que se tenga en cuenta en la redacción del desarrollo reglamentario pendiente en esta materia.*

*Entre otros aspectos que cabe destacar interesa significar que los solicitantes no pueden contactar directamente con la compañía suministradora de último recurso de la zona, ya que únicamente se pueden dirigir a la plataforma telefónica del grupo empresarial del que forma parte y en la que no se informa si la solicitud se atiende en nombre del comercializador de último recurso o en nombre de otra comercializadora del mismo grupo empresarial, y se indica que no es posible dar de alta un nuevo suministro con la tarifa TUR, ya que solo puede aplicarse a clientes ya contratados anteriormente, de modo que esta compañía estaría obviando la obligación de atender las solicitudes a tarifa de último recurso establecida en el artículo 82 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, y en el artículo 2 del Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de gas natural, lo que es especialmente grave teniendo en cuenta la postura que ha adoptado Gas Natural Servicios SDG, S.A., en cuanto a los derechos de los usuarios que no se acogen a la tarifa de último recurso aún cuando tengan derecho a hacerlo por su consumo actual.*

*Así, estos consumidores no estarían amparados más que por las condiciones particulares del contrato de suministro que suscriban con su comercializadora, si bien, al no disponer el usuario de copia del contrato hasta que ya cuenta con el suministro en su domicilio, los ciudadanos se encuentran totalmente desamparados puesto que no se les permite contratar con la TUR, con lo que están obligados a contratar el servicio con el mercado liberalizado.*

El Escrito del Defensor del Pueblo indica que según les ha comunicado la Consejería de Economía y Hacienda de UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA, el pasado mes de agosto recibió una propuesta de modificación del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, en la que se adapta la reglamentación al nuevo esquema del sector del gas natural, aunque no se establece expresamente ni la obligación de las compañías comercializadoras (que no sean de último recurso) de atender las solicitudes de suministro ni el plazo máximo para atenderlas, por lo que desde dicha Administración se han formulado una serie de observaciones para que sean tenidas en cuenta en la redacción del texto definitivo.

El Defensor del Pueblo considera de suma importancia las observaciones formuladas por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA, ya que la falta de desarrollo normativo adaptado a las consecuencias de la liberalización del suministro de gas natural provoca que existan controversias en cuanto a los derechos y obligaciones de los agentes del sistema y de los consumidores, por lo que agradece a la Comisión Nacional de Energía que les facilite información sobre el asunto objeto de análisis.

### **3 CONSIDERACIONES DE LA CNE**

En relación con el asunto mencionado por el Defensor del Pueblo, la CNE ha realizado dos actuaciones concretas:

#### 1. Informe de la CNE sobre las reclamaciones remitidas a la CNE por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA

A petición de UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA, el 25 de agosto de 2011 la Comisión Nacional de Energía ya emitió un informe valorativo de las reclamaciones a las que hace referencia el informe del Defensor del Pueblo. En el apartado 3.1 de este informe se incluye el resumen ejecutivo y las conclusiones del informe de la CNE de 25 de agosto de 2011.

El análisis de la documentación remitida por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA reveló la existencia de posibles indicios de actuaciones contrarias a algunos aspectos de la Ley de Hidrocarburos (como el derecho a elegir suministrador) y de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, por contravenir el deber de todo suministrador de aportar información veraz.

Por este motivo, y adicionalmente a las actuaciones que desarrolla UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA en el ámbito de sus competencias, la Comisión Nacional de Energía acordó la apertura de un expediente informativo en relación con las circunstancias puestas de manifiesto por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA, que se encuentra actualmente en fase de tramitación.

#### 2. Informes de la CNE sobre la adaptación de la Ley 34/1998 y el Real Decreto 1434/2002 a la Directiva 2009/73/CE

El 6 de junio de 2011 la CNE emitió el informe sobre el Anteproyecto de Ley por la que se modifica la ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, cuyo objetivo prioritario es la transposición de la Directiva 2009/73/CE en aquellos aspectos que no están contenidos todavía en el ordenamiento jurídico español.

Adicionalmente, el 18 de octubre de 2011, la Comisión Nacional de Energía aprobó el informe 32/2011 de la CNE sobre la propuesta de Real Decreto por el que se regulan las actividades de transporte, distribución y comercialización de gas natural.

El objetivo de la propuesta es adaptar la regulación española al nuevo marco regulatorio establecido por la Directiva 2009/73/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, además de adaptar el reglamento a la desaparición del suministro a tarifa y su sustitución por el suministro de último recurso establecido por la Ley 12/2007.

Esta propuesta fue remitida a los miembros del Consejo Consultivo de Hidrocarburos de la CNE, a fin de que pudieran presentar por escrito las alegaciones y observaciones que estimasen oportunas, recibándose alegaciones de cinco Comunidades Autónomas, entre las que se encuentran las alegaciones de UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA a que hace referencia el escrito del Defensor del Pueblo.

En los siguientes apartados se recogen las recomendaciones de la CNE en relación con posibles aspectos de mejora de la regulación, en particular las más relacionadas con los aspectos que tienen relación con los derechos de los consumidores y la mejora de los mecanismos de atención a los mismos.

### ***3.1 Informe de la CNE de 25 de agosto de 2011 sobre las reclamaciones remitidas por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA***

El Informe de la CNE de 25 de agosto de 2011, sobre las reclamaciones remitidas por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA se elaboró como respuesta al escrito de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Hacienda de UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA con fecha de entrada del 6 de abril de 2011, en el que se ponía de manifiesto la existencia de numerosas reclamaciones relacionadas con las dificultades que encuentran los solicitantes de un nuevo punto de suministro de gas

natural o de energía eléctrica ya sea de una nueva instalación o por la reapertura de una instalación existente tras un periodo de baja.

Adicionalmente, UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA envió dos escritos adicionales a la CNE, con fecha 22 y 30 de junio de 2011, incluyéndose ejemplos adicionales de quejas de particulares sobre la dificultad de iniciar un nuevo suministro de gas en UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA.

De acuerdo con el resumen ejecutivo y las conclusiones emitidas por la CNE sobre el escrito de UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA, las reclamaciones remitidas se podían clasificar en dos grupos:

1. Imposibilidad de contratar el suministro de gas natural a tarifa de último recurso a través de la plataforma telefónica de atención al cliente. No existe un medio para contactar directamente con la compañía suministradora de último recurso de la zona, sino que los solicitantes únicamente se pueden dirigir a la plataforma telefónica del grupo empresarial del que forma parte. En esa plataforma no se informa si la solicitud se atiende en nombre del comercializador de último recurso o en nombre de otra empresa comercializadora del mismo grupo empresarial, y se indica al solicitante que “no es posible dar un alta de nuevo suministro con la tarifa TUR, ya que sólo puede aplicarse a clientes ya contratados anteriormente”.
2. Dificultad de contratar el suministro de gas natural o electricidad con una compañía comercializadora de un grupo empresarial diferente al de la compañía que opera en la zona. En aquellos casos en los que se solicita el suministro (gas natural o electricidad) a una compañía comercializadora que no pertenece al grupo empresarial del distribuidor de gas natural en la zona en que se ubica el punto de suministro, se informa al solicitante que lo que tienen que hacer es darse de alta con la compañía comercializadora del mismo grupo del distribuidor y, una vez con suministro, solicitar el cambio de comercializadora.

En respuesta a estas reclamaciones, la CNE ha realizado las siguientes consideraciones:

1. Respecto al teléfono de contacto que los comercializadores de último recurso ponen a disposición de los consumidores, debe señalarse que la normativa sectorial vigente, si bien obliga a los comercializadores a remitir sus datos de contacto para los consumidores a la CNE y ésta debe publicar y mantener actualizados dichos

datos en su página web, no obliga a que las empresas utilicen y diferencien claramente teléfonos distintos para la comercializadora de último recurso y para la(s) comercializadora(s) a mercado libre del mismo grupo.

Para conseguir una mayor transparencia, sería razonable que los comercializadores de último recurso prestaran una atención telefónica específica, evitando generar confusión en los consumidores en lo que concierne a quién puede suministrarles y en qué condiciones económicas. Por tanto, sería útil requerir un teléfono de atención al cliente propio de cada comercializador de último recurso.

2. La negativa de un comercializador de último recurso a atender a tarifa de último recurso a un consumidor que tiene derecho a esa tarifa, implica un incumplimiento de la obligación incondicional de suministro que se establece en el artículo 82 de la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos, y en el artículo 2.1 del Real Decreto 104/2010.

Se entiende que, al afectar el suministro a tarifa regulada, la resolución de la reclamación recaería bajo la competencia de la Comunidad correspondiente. El hecho de que el objeto de la solicitud sea un nuevo punto de suministro no exime al comercializador de su obligación de suministro. Por tanto, en el caso denunciado no cabría una denegación de alta del nuevo suministro a tarifa de último recurso, sino la indicación al consumidor de que:

- Se requiere ante todo la solicitud de la necesaria acometida y puesta en servicio a la empresa distribuidora de la zona, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 48 del Real Decreto 1434/2002.
- Dicha solicitud puede realizarla directamente el consumidor o bien, siempre y cuando el consumidor lo autorice por escrito, el comercializador en nombre del consumidor.

Asimismo, dicha negativa podría estar contraviniendo también el deber de todo suministrador de aportar información veraz según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y constituir un acto prohibido por la Ley de Competencia.

3. Respecto a la dificultad de contratación de nuevos suministros con comercializadores de un grupo empresarial diferente al de la compañía que opera en

la zona, la práctica denunciada podría implicar una vulneración del derecho básico del consumidor a elegir un suministrador, establecido en el artículo 44 de la Ley 54/1997 del Sector Eléctrico y en el artículo 58 de la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos.

Ante esta situación, sería necesario realizar una investigación detallada para conocer las razones precisas que inducen a determinados comercializadores a correr el riesgo de perder un potencial cliente cuando se trate de un nuevo suministro, prefiriendo recomendarle que acuda en primer lugar a un competidor (el comercializador perteneciente al mismo grupo empresarial del distribuidor), y ofrecerle la contratación sólo una vez realizada el alta.

Finalmente, cabe añadir que la CNE ha acordado iniciar un expediente informativo en relación con las circunstancias puestas de manifiesto por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA, que se encuentra actualmente en fase de tramitación.

### ***3.2 Informes de la CNE sobre la adaptación de la Ley 34/1998 y el Real Decreto 1434/2002 a la Directiva 2009/73/CE***

El 6 de junio de 2011 la CNE emitió el informe sobre el Anteproyecto de Ley por la que se modifica la ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, cuyo objetivo prioritario es la transposición de la Directiva 2009/73/CE en aquellos aspectos que no están contenidos todavía en el ordenamiento jurídico español.

Adicionalmente, el 18 de octubre de 2011, la Comisión Nacional de Energía aprobó el informe sobre la propuesta de Real Decreto por el que se regulan las actividades de transporte, distribución y comercialización de gas natural.

Dada la amplitud de los aspectos que regulan estas disposiciones, a continuación se resumen únicamente los que tienen una relación más directa con los derechos de los consumidores y usuarios.

### **3.2.1 Consideraciones sobre las medidas de protección al consumidor contempladas en la Directiva 2009/73/CE y su transposición a la legislación española**

La Directiva Europea 2009/73/CE incluye varias disposiciones relativas a los derechos de los consumidores que tienen que incorporarse a la regulación española

La protección al consumidor es uno de los principales objetivos de la Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural. En ella, se fomenta un marco regulatorio que incluye medidas de protección a los consumidores finales, en particular en el *Artículo 3. Obligaciones de servicio público y protección al cliente* y en el *Anexo I. Medidas de protección al consumidor*.

Así, en el segundo punto del artículo 3 de la Directiva 2003/55/CE se establece que los Estados miembros podrán imponer a las compañías de gas natural *“en aras del interés económico general, obligaciones de servicio público que podrán referirse a la seguridad, incluida la seguridad del suministro, a la regularidad, a la calidad y al precio de los suministros, [...]”*

La Directiva prosigue especificando medidas que pueden tomar los Estados para garantizar este derecho: *“Los Estados miembros podrán designar un suministrador de último recurso para los clientes conectados a la red de gas”*

Una novedad importante de la Directiva es la obligación que tienen los Estados miembros de garantizar que:

*“a) en caso de que un cliente, en el respeto de las condiciones contractuales, desee cambiar de proveedor, el cambio se efectúe en un plazo de tres semanas por parte del gestor o gestores de que se trate, y*

*b) que los consumidores tengan derecho a recibir todos los datos pertinentes sobre el consumo..”*

Se trata, por tanto, de dinamizar el mercado minorista, evitando bloqueos en los procesos de cambios de suministrador, facilitando a los clientes el acceso a sus datos de consumo y evitando discriminaciones entre tipos de consumidores.

En relación con las obligaciones de protección del cliente el artículo 3 de la Directiva 2009/73/CE establece que *“los Estados miembros adoptarán las medidas oportunas para proteger a los clientes finales y, en particular, garantizarán una protección adecuada de*

los clientes vulnerables”. Concretando aún más, el mismo artículo establece que “Al menos por lo que respecta a los clientes domésticos, dichas medidas deberán incluir las que se enuncian en el anexo I”, entre las que se incluyen el derecho a un procedimiento de reclamaciones sencillo y transparente y el establecimiento de puntos de información al consumidor.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las medidas de protección al consumidor, establecidas en el apartado 1 del Anexo I de la Directiva y la legislación española en la que se encuentran total o parcialmente recogidas, en su caso:

ANEXO I DIRECTIVA 2009/73/CE	LEGISLACIÓN ESPAÑOLA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a un contrato con un mínimo de condiciones a conocer previamente a la formalización del contrato: suministrador, servicios prestados, inicio de los servicios, tipo de mantenimiento, duración, condiciones de renovación y rescisión, contacto de información, tramitación de reclamaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Real Decreto 1434/2002*. Artículos 36-40 Para los suministros de último recurso se aplica el contrato establecido en el Anexo II.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los clientes deben ser informados de modificaciones contractuales o revisiones de precios, y derecho a rescisión en caso de no aceptar las nuevas condiciones.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los clientes deben recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Real Decreto 104/2010. Artículo 3. Medidas de promoción de la competencia. Obligación de los comercializadores de publicar y mantener actualizados en su web los precios de venta del suministro de gas natural y todas las condiciones contractuales de los servicios de suministro de gas de las ofertas de suministro que sean de aplicación a consumidores conectados a redes de presión de servicio menor o igual a 4 bares.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Deben poder elegir el modo de pago.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Real Decreto 1434/2002*. Anexo II: <i>Contrato para el suministro de gas a tarifas.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gratuidad del cambio de suministrador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Real Decreto 1434/2002*. Artículos 45. Cambio de un consumidor del mercado regulado al mercado liberalizado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos de reclamación transparentes y sencillos. Tales procedimientos de solución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Real Decreto 1434/2002*. Artículo 61. Reclamaciones. Establece una vía de reclamación (pero</li> </ul>

<p>extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses, y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación</p>	<p>sólo para los consumidores a tarifa de último recurso)</p> <p>Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifas o con las facturaciones órgano autonómico competente en materia de energía, en cuyo territorio se efectúe el suministro, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información a los consumidores conectados a red de su derecho a que se les suministre gas natural de una determinada calidad a precios razonables;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso gratuito del consumidor y del suministrador que él elija a los datos de consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Real Decreto 1434/2002*. Artículo 43. <i>Sistema de intercambio de información para la gestión del cambio de suministrador.</i></li> </ul> <p>Accesible a todos los comercializadores registrados.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información gratuita del consumo real de gas y de los costes correspondientes con una frecuencia que les permita regular su propio consumo de gas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Real Decreto 1434/2002. Artículos 44 a 47: Artículo 53. Contenido de las facturas.</li> <li>- Real Decreto 485/2009 de 3 de abril. Disposición adicional decimocuarta. Facturas de energía eléctrica y de gas (posibilidad de establecer contenido mínimo de las facturas de CUR).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho a una liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de gas natural, en el plazo máximo de seis semanas a partir de la fecha del cambio de suministrador</li> </ul>	

### **Propuesta de la CNE de introducción de un nuevo artículo en el anteproyecto de Ley con los derechos de los consumidores**

En líneas generales, en España la regulación sobre mercados minoristas y, en particular, sobre derechos del consumidor de energía, ya contempla muchos aspectos incluidos en la Directiva 2009/73/CE.

No obstante, parte de los derechos de los consumidores contemplados en la directiva (como el plazo de 3 semanas para el cambio de suministrador, o la existencia de un mecanismo independiente, encargado de tramitar eficazmente las reclamaciones de los consumidores), no están totalmente incorporados a la legislación española, por lo que debería incluirse su transposición en el anteproyecto de ley

Considerando el elevado grado de dispersión de los derechos de los consumidores en relación al suministro de gas en la legislación española, y considerando asimismo que la protección al consumidor es uno de los objetivos principales de la tercera directiva de gas, el informe de la CNE para la transposición de la Directiva propuso incluir un nuevo artículo de derechos de los consumidores en relación con el suministro, de manera que se introduzcan en la Ley todos los derechos de los consumidores contemplados en el Anexo I de la Directiva.

***“Nuevo artículo. Derechos de los consumidores en relación con el suministro***

*Los consumidores de gas natural tendrán los siguientes derechos:*

- a) *Tener un contrato con el comercializador en el que se especifique:*
- la identidad y la dirección del suministrador,*
  - los servicios prestados, el nivel de calidad propuesto y el plazo para la conexión inicial,*
  - el tipo de servicio de mantenimiento que se ofrezca,*
  - la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento,*
  - la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la rescisión de los servicios y del contrato y, cuando esté permitido, el desistimiento del contrato sin costes,*
  - los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta y retrasada,*
  - el método para iniciar un procedimiento de resolución de conflictos de conformidad con lo dispuesto en la letra f),*
  - la información sobre los derechos de los consumidores, inclusive la relativa a la tramitación de las reclamaciones y toda la información mencionada en la presente letra, claramente comunicada mediante las facturas o los sitios de Internet de las compañías de gas natural.*

*Las condiciones serán equitativas y se darán a conocer con antelación. En cualquier caso, debe comunicarse esta información antes de la celebración o confirmación del contrato. Cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, la información antes mencionada se comunicará asimismo antes de la celebración del contrato;*

- b) *Ser debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato cuando reciban el aviso.*

*Los comercializadores notificarán directamente a sus clientes cualquier aumento de los precios, en el momento adecuado y no más tarde de un período normal de facturación después de que haya entrado en vigor el aumento, de forma transparente y comprensible. Los clientes podrán rescindir el contrato sin coste alguno si no aceptan las nuevas condiciones que les haya notificado su comercializador de gas;*

- c) Recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas;*
- d) Poder escoger libremente el modo de pago, de forma que no se produzca ninguna discriminación indebida entre consumidores. Los sistemas de pago anticipado serán justos y reflejarán adecuadamente el consumo probable. Cualquier diferencia en las condiciones reflejará los costes que suponen para el proveedor los distintos sistemas de pago. Las condiciones generales serán equitativas y transparentes. Se explicarán en un lenguaje claro y comprensible y no incluirán obstáculos no contractuales al ejercicio de los derechos de los clientes, por ejemplo, una documentación contractual excesiva. Se protegerá a los clientes contra los métodos de venta abusivos o equívocos;*
- e) Cambiar de suministrador sin coste alguno;*
- f) Disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de gas. Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses, y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación.*

*Siempre que sea posible, los procedimientos en cuestión se ajustarán a lo dispuesto en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, como es el Sistema Arbitral de Consumo.*

- g) Para los clientes conectados a la red de gas, ser informados de sus derechos a que se les suministre, con arreglo a lo dispuesto en la legislación nacional aplicable, gas natural de una determinada calidad a precios razonables;*
- h) Tener a su disposición sus datos de consumo y poder, mediante acuerdo explícito y gratuito, dar acceso a los datos de medición a cualquier empresa de suministro registrada. La parte encargada de la gestión de datos estará obligada a facilitar estos datos a la empresa, utilizando los formatos y procedimientos desarrollados reglamentariamente. No podrán facturarse al consumidor costes adicionales por este servicio;*
- i) Ser informados adecuadamente del consumo real de gas y de los costes correspondientes con la frecuencia que se establezca reglamentariamente, de manera que les permita regular su propio consumo de gas. La información se facilitará con el tiempo suficiente, teniendo en cuenta la capacidad del equipo de medición del cliente. No podrán facturarse al consumidor costes adicionales por este servicio;*
- j) Recibir una liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de gas natural, en el plazo máximo de seis semanas a partir de la fecha del cambio de suministrador.*

### **3.2.2 Consideraciones sobre las Medidas de protección al consumidor contempladas en la propuesta de modificación del Real Decreto 1434/2002**

A continuación se analizan algunos de los aspectos más relevantes relativos al suministro y los derechos de los consumidores necesarios para adaptar la regulación española al nuevo marco regulatorio establecido por la Directiva 2009/73/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, y que han sido recogidos en informes previos de la Comisión Nacional de Energía:

#### **a) Garantizar el suministro a los clientes vulnerables**

Los Estados miembros tienen la obligación de garantizar el suministro a los clientes vulnerables. El concepto de cliente vulnerable podrá referirse a la pobreza energética y, entre otras cosas, a la prohibición de desconexión por impago de dichos clientes en períodos críticos (en el Reino Unido se prohíbe el corte del suministro a estos clientes en periodo invernal). El número de consumidores incluidos en tal categoría debería representar una fracción reducida del mercado relevante.

En este sentido, el Anteproyecto de Ley que se informa, se incluye un nuevo apartado 3 en el artículo 57 de la Ley 34/1998: *“El Ministro de Industria, Turismo y Comercio podrá establecer condiciones específicas de suministro para determinados consumidores que tendrán la consideración de clientes vulnerables.”*

España ya ha incorporado a su legislación la figura del Suministro de Último Recurso mediante el Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural. En este Real Decreto se establece para el comercializador de último recurso la obligación de atender las solicitudes de suministro de gas de aquellos consumidores que tengan derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, además de los derechos y obligaciones establecidos para los comercializadores en el artículo 81 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

En este sentido, el 26 de mayo de 2011 la CNE aprobó una Propuesta de un Modelo de Contrato Tipo para el Suministro de Gas a Tarifa de Último Recurso,

Desde un punto de vista operativo, la existencia de un contrato tipo para el suministro a la tarifa de último recurso garantiza que la tarifa de último recurso se aplique de manera

homogénea a todos los consumidores, en condiciones transparentes, objetivas y no discriminatorias.

Este modelo de contrato se ha recogido en la propuesta de Real Decreto.

## **b) Mejora de los procedimientos de cambio de suministrador**

En relación con los procedimientos de cambio de suministrador, las mejoras propuestas por la Directiva son:

- Los clientes deben tener gratuidad del cambio de suministrador, conforme el apartado 1.e) del Anexo I de la citada Directiva.
- El plazo para proceder al cambio de suministrador no podrá superar en ningún caso el plazo de tres semanas desde presentación de la solicitud al distribuidor, incluyendo tanto la validación como la activación del cambio, conforme se establece en el artículo 3.6.a) de la Directiva 2009/73/CE.
- El derecho a recibir la liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador, en el plazo máximo de seis semanas a partir de la fecha del cambio de suministrador conforme al punto 1j) del Anexo I de la citada Directiva.

Estos plazos máximos constituyen uno de los puntos que deben ser incluidos en la legislación española, a través del Real Decreto 1434/2002.

Las principales modificaciones introducidas en la Propuesta de Real Decreto son las siguientes:

- En el artículo 47, recoge los contenidos en la “Propuesta de Principios Generales de los Procedimientos de Cambio de Suministrador” elaborada por la OCSUM en colaboración con la CNE.
- Además, la CNE ha propuesto la regulación en detalle de los plazos que deben respetar comercializadores y distribuidores para garantizar que el cambio de suministrador se produce en el plazo de 3 semanas.
- También se ha propuesto recoger en la tipología del régimen sancionador los supuestos comprendidos en la tipología de cambios fraudulentos de los que la CNE ha tenido conocimiento hasta la fecha: i) cambio de suministrador sin consentimiento y en perjuicio del consumidor, y ii) falsedad en la declaración responsable en soporte electrónico emitida por el comercializador

- Finalmente, la realización rápida y eficaz de los cambios de suministrador depende de la implantación de un sistema de comunicaciones electrónicas entre comercializadores y distribuidores, que utilice formatos homogéneos, que sean públicos y asequibles a todos los agentes. Para ello, la CNE propuso la siguiente redacción:

*x. Los comercializadores y los distribuidores instalarán los sistemas y medios informáticos necesarios para intercambiar la información relacionada con los cambios de suministrador y otras modificaciones contractuales, que se basarán en procedimientos operativos y formatos homogéneos y públicos, aprobados por Circular de la Comisión Nacional de Energía, a propuesta de la Oficina de Cambios de Suministrador.*

### **c) Gestión y resolución de las reclamaciones de los consumidores y usuarios**

La Directiva, en su artículo 3.9, establece la obligación de los Estados miembros de garantizar la existencia de un mecanismo independiente encargado de tramitar eficazmente las reclamaciones y la solución extrajudicial de conflictos.

Adicionalmente, el Anexo 1 . Medidas de protección al consumidor. Punto 1.f establece como derecho de los consumidores:

*dispongan de procedimientos transparentes, sencillos y poco onerosos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de gas. Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses, y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación. Siempre que sea posible, los procedimientos en cuestión deberán ajustarse a los principios establecidos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo*

Sobre este tema, cabe señalar que en España, las funciones de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios se realizan, en su mayoría, por las Comunidades Autónomas. En relación con los puntos de información, el Instituto Nacional de Consumo ofrece un listado de todos los puntos de información repartidos por la geografía nacional incluyendo las Oficinas Municipales de Información a los consumidores.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup><http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=omic>

En relación con la obligación de garantizar la existencia de un mecanismo independiente para tramitar eficazmente las reclamaciones y la solución extrajudicial de conflictos, como un defensor del pueblo para la energía o un órgano de los consumidores, actualmente, los consumidores de gas no tienen garantizado el derecho de acceso a un mecanismo extrajudicial independiente para tramitar sus reclamaciones, por lo que se debe analizar la solución más adecuada.

En este sentido, el artículo 79 de la Ley 34/1998, en su redacción dada por la Ley 12/2007 de 2 de julio, indicaba que se prevería reglamentariamente la posibilidad de acudir al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de tales reclamaciones:

*2. Sin perjuicio de las competencias que correspondan a las Comunidades Autónomas y sin perjuicio del establecimiento por los comercializadores de sistemas propios de tramitación de reclamaciones que se ajusten a lo dispuesto en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, se preverá reglamentariamente la posibilidad de acudir al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de tales reclamaciones.<sup>2</sup>*

Sin embargo, esta previsión reglamentaria no ha tenido lugar. La protección de los consumidores y usuarios exige que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones. La utilización del Sistema Arbitral de Consumo permitiría resolver extrajudicialmente los conflictos que surjan entre los consumidores y los suministradores de gas, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, en un período máximo de seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral. Por otra parte, no existe límite máximo o mínimo para la cuantía reclamada y se trata de un servicio gratuito para las partes que sólo deben costear, en determinados supuestos, la práctica de peritajes.

---

<sup>2</sup> *El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, toda vez que la protección de los consumidores y usuarios exige que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones.*

*La ley define el Sistema Arbitral de Consumo como el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.*

Por ello, sería recomendable fomentar la adhesión de los comercializadores al Sistema Arbitral de Consumo presentando un compromiso a través del cual aceptan someter a esta vía todos los conflictos que en el futuro puedan presentarse con consumidores.

A este respecto, el Anteproyecto de Ley de modificación de la Ley 34/1998 añade una nueva obligación para los comercializadores consistente en *“Informar a los clientes sobre los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los que dispone y la forma de acceso a los mismos”*.

La actual distribución competencial en la resolución de las reclamaciones atendiendo a las modalidades de suministro de electricidad y gas y los conceptos, en su caso regulados, debe revisarse para facilitar la independencia de la instancia que resuelve y mejorar el proceso en términos de accesibilidad, plazos y eficacia.

Por ello se propone que la resolución de las reclamaciones sobre la modalidad de suministro regulado de último recurso y, en general, cuando se refieran a conceptos regulados, competa a las Comunidades Autónomas, y residan concretamente en su órgano de consumo, con objeto de preservar la independencia respecto a la industria y las actividades energéticas.

En el caso de las reclamaciones que se planteen en la modalidad de suministro liberalizado, se propone que los órganos de consumo de las comunidades autónomas sean los competentes para resolver las reclamaciones en este ámbito.

Con esta estructura también se daría respuesta a lo establecido por las Directivas europeas sobre la disponibilidad por parte de los Estados Miembros de puntos de contacto únicos, para ofrecer a los consumidores toda la información necesaria relativa a sus derechos, a la legislación en vigor y las vías para la resolución de conflictos y reclamaciones, que se dispondrían al nivel autonómico y estatal, en su caso.

#### **d) Obligación de no crear confusión de marca entre las empresas distribuidoras y comercializadoras de un grupo integrado verticalmente**

El derecho a la información clara de la marca, según establece el artículo 26.3 de la Directiva 2009/73/CE, que obliga a los gestores de red de distribución integrados verticalmente, a no crear confusión respecto a la información y a la presentación de la marca.

*26.3. Cuando el gestor de la red de distribución forme parte de una empresa integrada verticalmente, los Estados miembros garantizarán el control de sus actividades por parte de las autoridades reguladoras u otros organismos competentes, de manera que no pueda aprovecharse de su integración vertical para falsearla competencia. En particular, los gestores de red de distribución integrados verticalmente no crearán confusión, en su información y en la presentación de la marca, respecto a la identidad separada de la filial suministradora de la empresa integrada verticalmente.*

En el artículo 18.2.ee de la Propuesta de Real Decreto se propone lo siguiente:

*En el caso de empresas distribuidoras que formen parte de un grupo de sociedades que desarrollen actividades reguladas y libres, no crearán confusión de marca entre las actividades de distribución y comercialización. En particular, el nombre de la marca, la presentación de la marca y la imagen de la marca de las empresas distribuidoras no podrá conducir a confusión alguna con la identificación de las empresas de comercialización.*

Además, la Disposición Transitoria 6º de la Propuesta de Real Decreto establece un plazo de 6 meses para el cumplimiento de esta obligación.

Como recomendaciones de la CNE cabe señalar las siguientes:

- Incluir una prohibición más amplia, tendente a englobar todas las distintas modalidades en las que el grupo puede aprovecharse de su integración vertical para falsear la competencia, con carácter general, para luego particularizar en el aspecto relativo a la marca.
- Regular las consecuencias jurídicas del incumplimiento de esta obligación, cuya responsabilidad debería extenderse no solo a la distribuidora del grupo, sino a la comercializadora que se beneficia de la confusión. Esto debería realizarse incluyendo un nuevo precepto en el Título X Sanciones de la Ley de Hidrocarburos:

*Se considerará incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 63 de la Ley 34/1998, a los efectos de aplicación de lo establecido en el artículo 109 1 h) de la Ley 34/1998, los comportamientos activos u omisivos de las sociedades distribuidoras o comercializadoras, mediante los que, a través de la información, presentación de marca e imagen de marca, se pretenda crear confusión de identidad entre la sociedad distribuidora y la identidad propia de las filiales del mismo grupo que realicen actividades de comercialización. Serán responsables a tal efecto, tanto la sociedad que haya generado la confusión como la sociedad o sociedades de su grupo a cuyo beneficio se ha orientado la confusión.*

- Adicionalmente, sería conveniente también que se pudiera distinguir la Comercializadora de último recurso de la Comercializadora a mercado libre del mismo grupo.

Grupo Gaz de France - Suez		
Transportista	Distribuidor	Comercializador
		

Figura 1. Ejemplo de diferenciación de la imagen de marca en el grupo Gaz de France – Suez.

Cabe señalar que a día de hoy la mayoría de las empresas españolas de gas y electricidad integradas verticalmente todavía no se han adaptado al requisito de la directiva, y mantienen un nombre e imagen de marca básicamente iguales, que puede inducir a confusión a los consumidores saber si un escrito o información ha sido enviado por una sociedad distribuidora o comercializadora.

La diferenciación de marca entre el distribuidor y el comercializador puede contribuir a clarificar responsabilidades en el tratamiento de las altas a los consumidores

#### **e) Derechos de los consumidores y obligaciones de información de los comercializadores**

La propuesta de modificación del Real Decreto 1434/2002 incluye varias disposiciones que refuerzan los derechos de los consumidores.

Así por ejemplo, en el artículo 43 se establece un contenido mínimo de los contratos de suministro que recoge las medidas de protección al consumidor contempladas en el Anexo I de la Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio

de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural, que se resumen a continuación:

- Derecho a un contrato con un mínimo de condiciones a conocer previamente a la formalización del contrato: suministrador, servicios prestados, inicio de los servicios, tipo de mantenimiento, duración, condiciones de renovación y rescisión, contacto de información, tramitación de reclamaciones,
- Los clientes deben ser informados de modificaciones contractuales o revisiones de precios, y derecho a rescisión en caso de no aceptar las nuevas condiciones.
- Los clientes deben recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas.
- Deben poder elegir el modo de pago.
- Gratuidad del cambio de suministrador
- Procedimientos de reclamación transparentes y sencillos. Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses, y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación
- Información a los consumidores conectados a red de su derecho a que se les suministre gas natural de una determinada calidad a precios razonables;
- Acceso gratuito del consumidor y del suministrador que él elija a los datos de consumo
- Información gratuita del consumo real de gas y de los costes correspondientes con una frecuencia que les permita regular su propio consumo de gas.
- Derecho a una liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de gas natural, en el plazo máximo de seis semanas a partir de la fecha del cambio de suministrador

El artículo 54 regula el Contenido de las facturas. A este respecto, la Directiva establece que los consumidores reciban información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas y estén informados adecuadamente del consumo real de gas y de los costes correspondientes con una frecuencia que les permita regular su propio consumo de gas.

Por otra parte, entre las obligaciones de los comercializadores, cabe destacar que el artículo 26 propone como nueva obligación de los consumidores el establecimiento de un teléfono de atención al cliente gratuito.

- Para el suministro a consumidores finales deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, un número de fax y una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Informar a sus clientes de las diferentes ofertas de suministro que dispongan.

A efectos de no confundir a los consumidores en relación con la empresa con la que contactan, se considera oportuno establecer la obligación de que los suministradores de último recurso tengan un medio de contacto (teléfono, e-mail, pestaña dentro de la web corporativa) diferenciado del resto de compañías comercializadoras del mismo grupo empresarial.

Para ello, se propuso incluir el siguiente inciso en el artículo 26:

*“Artículo 26. Derechos y obligaciones de los comercializadores*

*3. Además de los derechos y obligaciones anteriores, los suministradores de último recurso tendrán los derechos y obligaciones establecidos en el real decreto 104/2010, de 5 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de gas natural, y mantendrán un servicio de atención telefónica y número de teléfono, un número de fax y dirección de correo electrónico diferenciado del resto de comercializadores del mismo grupo empresarial.”*

Adicionalmente, la CNE ha propuesto incluir la obligación de que los suministradores de último recurso tengan un medio de contacto (teléfono, e-mail) diferenciado del resto de compañías comercializadoras del mismo grupo empresarial, evitando también con esta medida los problemas detectados por UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA.

#### **f) Altas de nuevos puntos de suministro**

Finalmente, y con el objeto de mejorar el proceso de altas de nuevos puntos de suministro, el informe de la CNE propuso establecer determinadas obligaciones para los

comercializadores en relación con (1) la información que aportan a los consumidores que solicitan nuevas altas de suministro y (2) con los plazos que deben respetar en caso de tramitar la solicitud en nombre de los consumidores.

Esta propuesta pretende resolver las dificultades que se han detectado, por parte de algunas CCAA, en el inicio del suministro a particulares que se han dirigido, en primera instancia, a empresas comercializadoras.

La redacción propuesta es la siguiente:

*x. Todo comercializador que reciba una petición de suministro referida a un nuevo punto de suministro, tendrá la obligación de informar al futuro consumidor del proceso para solicitar la acometida, la contratación y la puesta en servicio de dicho punto que se describe en los anteriores párrafos del presente artículo. El comercializador que trasmita al distribuidor la solicitud de acometida, contratación y puesta en servicio del punto de suministro en nombre del consumidor tendrá que realizar dichos trámites en un plazo no superior a una semana*

---

En definitiva, son numerosas las recomendaciones que ha realizado esta Comisión de regulación dirigida a la protección del consumidor de gas natural.