



Comisión
Nacional
de Energía

**INFORME SOBRE EL ESCRITO DE
QUEJA PRESENTADO ANTE LA CNE
POR UN CONSUMIDOR DE GAS,
SOBRE LA ATENCIÓN COMERCIAL
RECIBIDA A TRAVÉS DE LA OFICINA
DE [.....] EN [.....]**

11 de febrero de 2010

INFORME SOBRE EL ESCRITO DE QUEJA PRESENTADO ANTE LA CNE POR UN CONSUMIDOR DE GAS, EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN COMERCIAL RECIBIDA A TRAVÉS DE LA OFICINA DE [.....] EN [.....]

1 OBJETO

El presente informe tiene por objeto contestar el escrito de queja presentado ante la CNE, con fecha 7 de octubre de 2009, relativo a la atención comercial recibida por un consumidor a través de la oficina comercial de la empresa [.....] sita en la calle [.....] en [.....].

El escrito ha sido presentado por el consumidor D^a [.....], con NIF [.....] y domicilio en [.....].

2 RESUMEN DEL ESCRITO DE QUEJA PRESENTADO ANTE LA CNE POR EL CONSUMIDOR DE GAS

En el escrito recibido en la CNE, D^a [.....] expone las siguientes consideraciones:

- El consumidor señala que tiene contratado el suministro de gas con la empresa [.....], y el 29 de septiembre de 2009 acudió a la Oficina Comercial de [.....] sita en la calle [.....] en [.....].
- El personal de la oficina le indica que para contratar el producto XXXX (cuota fija), primeramente tiene que suscribir un contrato en el mercado liberalizado, y que como usuario de la TUR, tenía que pasarse al mercado libre antes de enero de 2010.
- Ante la solicitud de información sobre las condiciones del contrato en el mercado libre, se le informa sobre las ofertas aplicables y se le indica que la información completa se proporciona en la copia del contrato, que se entregaría al consumidor tras la firma del mismo, negándose a facilitar las condiciones ofertadas ni el modelo de contrato para su estudio.
- El consumidor indica que realizó una consulta a través de la Oficina Virtual de LA EMPRESA [.....], donde se le contesta que el sistema de pago de cuota fija no existe actualmente. Además, verifica, mediante consulta a la CNE, que no existe

obligación de pasar los usuarios acogidos a la tarifa de último recurso (TUR) al mercado a precio libre.

- Por último, el consumidor identifica que la Oficina Virtual de LA EMPRESA [.....], en sus datos de suministro figura una petición identificada como “Alta PCF”, sin que el consumidor haya solicitado activar ningún servicio (se adjunta impresión de pantalla de la página web de la oficina virtual). El consumidor considera que la información proporcionada por la empresa tiene como objetivo *“manipular al usuario hacia la contratación que le interesa a la empresa”*.

Por ello, el consumidor solicita la actuación de la Comisión Nacional de Energía para que se exija el cumplimiento de las normas reguladoras de la prestación del servicio y de los derechos de los consumidores y usuarios, además de los compromisos de calidad que se publicitan.

3 CONSIDERACIONES DE LA CNE

En resumen, el escrito del consumidor es una reclamación contra LA EMPRESA [.....] en relación con la información disponible al consumidor para la contratación de las ofertas de suministro de gas en el mercado liberalizado.

En relación con la queja por la atención comercial, cabe tener en cuenta que las administraciones competentes en materia de consumo son las CCAA. Por lo tanto, cabe trasladar dicha reclamación a la Comunidad Autónoma de [.....] , donde reside el consumidor, para su conocimiento a los efectos oportunos.

En relación con la queja por las deficiencias de información sobre las condiciones particulares de las ofertas de suministro realizadas por los comercializadores en el mercado liberalizado de gas, esta Comisión considera (en términos generales y sin que ello suponga valorar el caso concreto planteado por el consumidor) que resulta necesario que las empresas comercializadoras proporcionen información clara y precisa sobre sus ofertas comerciales.

Además, esta Comisión considera imprescindible que el consumidor pueda tener acceso a una copia del contrato de suministro correspondiente a la oferta comercial publicitada, con todas las condiciones particulares de la oferta de suministro de gas, para su análisis y estudio, de manera previa a su firma.

También resulta necesario que el personal de atención al consumidor de las empresas comercializadoras tenga suficiente formación para asesorar correctamente al consumidor en relación con el funcionamiento del mercado liberalizado, así como la posibilidad del consumidor de optar entre el suministro a la tarifa de último recurso o el suministro a precio libre, con distintos comercializadores, así como sobre todas las condiciones de ofertas comerciales ofertadas por el comercializador.

Cabe tener en cuenta que las administraciones competentes en materia de consumo son las CCAA. Por lo tanto, cabe trasladar dicha reclamación a la Comunidad Autónoma de [.....], donde reside el consumidor, para su conocimiento, a los efectos oportunos.

4 CONCLUSIONES

En relación con el escrito presentado por el consumidor, esta Comisión efectúa las siguientes consideraciones:

1. En relación con la queja por la atención comercial, cabe tener en cuenta que las administraciones competentes en materia de consumo son las CCAA. Por lo tanto, cabe trasladar dicha reclamación a la Comunidad Autónoma de [.....], donde reside el consumidor, para su conocimiento, a los efectos oportunos.
2. En relación con las quejas por las deficiencias de información sobre las condiciones particulares de las ofertas de suministro realizadas por los comercializadores en el mercado liberalizado de gas, se considera necesario que las empresas comercializadoras proporcionen información clara y precisa sobre sus ofertas comerciales.

Además, esta Comisión considera imprescindible que el consumidor pueda tener acceso a una copia del contrato de suministro correspondiente a la oferta comercial publicitada, con todas las condiciones particulares de la oferta de suministro de gas, para su análisis y estudio, de manera previa a su firma.

Se acuerda dar traslado de estas consideraciones a la correspondiente Comunidad Autónoma, así como la publicación del informe en la página web de la Comisión.