



Comisión  
Nacional  
de Energía

**INFORME 1/2011 DE LA CNE SOBRE LA  
PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE LA  
DGPEM POR LA QUE SE APRUEBA EL  
PROCEDIMIENTO MARCO DE  
CONTRATACIÓN TELEFÓNICA,  
ELECTRÓNICA Y TELEMÁTICA PARA EL  
MERCADO DEL GAS NATURAL**

3 de febrero de 2011

## ÍNDICE

|       |  |                                      |
|-------|--|--------------------------------------|
| 1     | RESUMEN Y CONCLUSIONES.....  | 3                                    |
| 1.1   | Objeto.....  | 3                                    |
| 1.2   | Conclusiones.....  | 4                                    |
| 2     | ANTECEDENTES Y NORMATIVA APLICABLE.....  | 5                                    |
| 3     | CONSIDERACIONES PREVIAS .....  | 6                                    |
| 4     | CONSIDERACIONES SOBRE EL CONTENIDO DE LA PROPUESTA DE<br>RESOLUCIÓN DE LA DGPEM.....                       | 9                                    |
| 4.1   | Sobre la obligación de aplicar el Procedimiento Marco y el plazo de<br>implementación.....                 | 9                                    |
| 4.2   | Sobre los procedimientos afectados.....  | 9                                    |
| 4.3   | Sobre los clientes afectados.....  | 11                                   |
| 4.4   | Sobre la conformidad del cliente en los procedimientos de altas, bajas y cambios<br>de suministrador ..... | 11                                   |
| 4.5   | Sobre la confirmación documental y el derecho de resolución del cliente.....                               | 12                                   |
| 4.6   | Otras consideraciones.....   | 13                                   |
| 4.6.1 | Sobre la inclusión del usuario con justo título .....  | 13                                   |
| 4.6.2 | Sobre la asignación de un número de registro a todas las solicitudes.....                                  | 14                                   |
| 4.6.3 | Sobre la comunicación de la conformidad del cliente al distribuidor .....                                  | 15                                   |
| 5     | PROPUESTA DE REDACCIÓN ALTERNATIVA.....  | 16                                   |
| 6     | RESUMEN DE LAS ALEGACIONES DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO<br>CONSULTIVO DE HIDROCARBUROS.....                 | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |

ANEXO I: INFORME PARA LA DGPEM EN CUMPLIMIENTO DEL MANDATO LEGAL DEL REAL DECRETO 104/2010 PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO MARCO DE CONTRATACIÓN TELEFÓNICA, ELECTRÓNICA (Y TELEMÁTICA) PARA LOS MERCADOS DE GAS NATURAL Y ELECTRICIDAD

ANEXO II: ALEGACIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE HIDROCARBUROS (Aprobado por el Consejo de Administración de la CNE el 7 de julio de 2010)

## **INFORME 1/2011 DE LA CNE SOBRE LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE LA DGPEM POR LA QUE SE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO MARCO DE CONTRATACIÓN TELEFÓNICA, ELECTRÓNICA Y TELEMÁTICA PARA EL MERCADO DEL GAS NATURAL**

Con fecha 10 de diciembre de 2010 ha tenido entrada en el registro administrativo de la Comisión Nacional de Energía (CNE) la Propuesta de Resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas (DGPEM) por la que se aprueba el procedimiento marco de contratación telefónica, electrónica y telemática para el mercado del gas natural (en adelante, la Propuesta de Resolución).

Con fecha 13 de diciembre de 2010 se remitió la Propuesta de Resolución al Consejo Consultivo de Hidrocarburos de la CNE (CCH) y se recibieron alegaciones de sus Miembros, que se resumen en el apartado 6 y se adjuntan en el Anexo II del presente informe.

El Consejo de Administración de la Comisión Nacional de Energía, en su sesión del 3 de febrero de 2011, ha acordado emitir el siguiente:

### **INFORME**

## **1 RESUMEN Y CONCLUSIONES**

### **1.1 Objeto**

El presente informe tiene por objeto realizar una valoración de la citada Propuesta de Resolución de la DGPEM en virtud de lo establecido en la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, apartado tercero, función segunda.

La Propuesta de Resolución de la DGPEM recoge en su totalidad la Propuesta de Procedimiento Marco de la Oficina de Cambio de Suministrador (OCSUM), aprobada por el Consejo de Administración de la CNE el 7 de julio de 2010. Sin embargo, la Propuesta de Resolución delimita la aplicación del Procedimiento Marco al mercado del gas natural. Además, extiende el mismo (inicialmente previsto sólo para altas y cambios de suministrador) a las bajas de suministro, y especifica otros detalles que afectan a modalidades y plazo de implementación.

Las conclusiones del Informe de la CNE del 7 de julio de 2010, que se adjunta a este informe como Anexo I, aplican también a la Propuesta de Resolución objeto de análisis, especialmente en lo que concierne a su impacto en facilitar la tramitación de las solicitudes cambio de suministrador que se realicen a través de las vías telefónica y electrónica/telemática. Se sigue apoyando el contenido mínimo de la grabación audio en la contratación telefónica, para la cual no se considera necesaria la intervención de un

tercero verificador, y del registro electrónico de datos para recabar la conformidad del cliente en la contratación electrónica/telemática, que no se limita a la modalidad de la firma digital avanzada (segura pero todavía poco implantada en España).

Este informe se centra en la valoración de las diferencias que la Propuesta de Resolución introduce con respecto a la Propuesta de Procedimiento Marco aprobada por la CNE, teniendo en cuenta las alegaciones que se han considerado relevantes y oportunas de los Miembros del CCH.

## **1.2 Conclusiones**

Sobre la base del análisis realizado de la Propuesta de Resolución de la DGPEM esta Comisión concluye lo siguiente:

**Primero.** La Propuesta de Resolución afecta exclusivamente al mercado del gas natural. Con el fin de promover un desarrollo equilibrado de la regulación en los sectores de gas y electricidad, se recomienda que, a la mayor brevedad posible y mediante el instrumento normativo del rango legal que se considere más adecuado, se extienda el mismo Procedimiento Marco de contratación telefónica, electrónica y telemática al sector eléctrico.

**Segundo.** Esta Comisión considera que el objetivo principal del Procedimiento Marco debe ser el de establecer un procedimiento estándar para determinar la prueba documental de la conformidad expresa del cliente, siendo de obligado cumplimiento en el caso de los suministros a presiones iguales o inferiores a 4 bares, para aquellos comercializadores que ofrezcan la contratación telefónica y electrónica/telemática. En la Propuesta de Resolución este objetivo no siempre se respeta, puesto que, en el caso de las bajas, se añaden otros aspectos, como la comunicación al cliente de determinados plazos de ejecución que exceden este objetivo y pueden no estar amparados por la regulación de rango superior

**Tercero.** Aún cuando las altas y bajas del suministro, que requieren la colaboración del cliente con el distribuidor, presentan menor riesgo de fraude en comparación con los procesos de cambio de suministrador, y por tanto podría considerarse que no es necesario sujetarlas al Procedimiento Marco, esta Comisión valora que los consumidores también pueden beneficiarse del mismo en estos casos, concretamente para obtener una prueba documental de que han realizado una solicitud de alta o baja. Asimismo, la inclusión de las bajas es coherente con la legislación vigente, que establece el derecho del consumidor a poner fin a un determinado contrato en la misma forma en que lo celebró.

**Cuarto.** La Propuesta de Resolución incluye un único procedimiento, es decir un contenido de información común, para recabar la conformidad del cliente en altas, cambios de suministrador y bajas. Sin embargo, esta Comisión considera, en línea con algunas de las alegaciones recibidas del Consejo Consultivo de Hidrocarburos, que deberían especificarse tres procedimientos separados, para tener en cuenta las principales diferencias entre los procesos de altas, cambio de suministrador y bajas.

**Quinto.** Con el fin de facilitar la contratación por parte de usuarios con justo título (por ejemplo: un contrato de arrendamiento), que son personas distintas al titular del punto de suministro, se propone incluir, explícitamente, en el contenido mínimo de la grabación audio o en el registro electrónico, la posibilidad de que el solicitante del alta, baja o cambio de suministrador sea un usuario con justo título.

**Sexto.** Se recomienda que la Resolución incluya la obligación de las empresas comercializadoras de proporcionar al cliente la posibilidad de ejercer su derecho de resolución al menos por el mismo medio mediante el que se realizó el contrato, debiendo entregarse en cualquier caso al cliente un documento de resolución escrito, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

**Séptimo.** Se incluye en el presente informe una propuesta de redacción alternativa de la Resolución que refleja la valoración de esta Comisión, recogiendo los comentarios que se han considerado relevantes y oportunos de los Miembros del Consejo Consultivo de Hidrocarburos de la CNE.

## 2 ANTECEDENTES Y NORMATIVA APLICABLE

El Real Decreto 104/2010, en su artículo 3.3, estableció un mandato a la Oficina de Cambio de Suministrador (OCSUM) para elaborar, en colaboración con la CNE, una propuesta de procedimiento para el desarrollo de la contratación electrónica del suministro de gas, para su aprobación por el Director General de Política Energética y Minas del Ministerio de Industria Turismo y Comercio:

*“Para promover la contratación electrónica, la Oficina de Cambio de Suministrador elaborará, en un plazo máximo de tres meses y en colaboración con la Comisión Nacional de Energía, una propuesta de procedimiento para el desarrollo de la contratación electrónica del suministro de gas, para su aprobación por el Director General de Política Energética y Minas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.”*

En cumplimiento de dicho mandato, la OCSUM, en colaboración con la CNE, elaboró una Propuesta de procedimiento marco de contratación telefónica, electrónica y telemática para los mercados de gas natural y electricidad (en adelante Propuesta de Procedimiento Marco), que fue informada por el Consejo de Administración de la CNE en su sesión del 7 de julio de 2010 (en adelante, el “Informe de la CNE de julio de 2010”) y remitida a la DGPEM con fecha 8 de julio de 2010.

El Real Decreto 104/2010, en su Disposición final primera, modifica el artículo 44 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, añadiendo el siguiente apartado 6:

“6. En el caso de los suministros a presiones iguales o inferiores a 4 bares, se entenderá que el cliente ha dado su conformidad expresa para el cambio de suministrador siempre que ésta sea efectuada por cualquier medio que permita tener constancia de la misma, lo que incluirá tanto la contratación por escrito, como la contratación telefónica o la electrónica, reguladas por el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se

*regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación. Todo ello sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en los apartados 1, 2 y 3 del presente artículo.*

*El comercializador deberá disponer en todo momento de la documentación que acredite la voluntad del cliente de cambiar de suministrador a su favor, si bien, a efectos de validar el cambio, podrá ser suficiente el dar traslado en soporte electrónico de la voluntad inequívoca del cliente.*

*La Oficina de Cambios de Suministrador podrá exigir al comercializador toda la documentación que precise para asegurar la adecuada aplicación del proceso y su autenticidad.”*

En la exposición de motivos del Real Decreto 104/2010 se señala que dicha modificación no introduce un cambio de criterio o una innovación normativa, sino pretende garantizar la correcta aplicación de los mecanismos de contratación previstos con anterioridad por la regulación.

Como se indica en la disposición transcrita, la contratación electrónica y la contratación telefónica están sujetas a regulación que, con carácter general, se establece en el Real Decreto 1906/1999 en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación. Según este Real Decreto, en caso de realizarse una contratación a distancia el comercializador tiene las siguientes obligaciones respecto del adherente:

- Informar de las cláusulas del contrato previamente a la celebración del mismo y entregar al adherente las condiciones generales del contrato.
- Aportar justificación documental de la contratación una vez ésta se haya efectuado.
- Aceptar la renuncia del contrato por parte del adherente si se realiza en los plazos y condiciones establecidas en el mismo Real Decreto.
- Asumir la carga de la prueba de existencia y contenido de la información.
- Cumplir la normativa vigente en materia de contratación electrónica.

### **3 CONSIDERACIONES PREVIAS**

La Propuesta de Resolución de la DGPEM recoge en su totalidad la Propuesta de Procedimiento Marco aprobada en el Informe de la CNE de julio de 2010, delimitando la aplicación de la misma al mercado del gas natural. Además, como principal novedad, la Propuesta de Resolución extiende dicho Procedimiento Marco (inicialmente previsto sólo para altas y cambios de suministrador) a las bajas de suministro, y especifica otros detalles que afectan a las modalidades y plazo de implementación del mismo.

En el Informe de la CNE de julio de 2010 ya se argumentaron y defendieron las siguientes conclusiones:

1. El alcance de la Propuesta de Procedimiento Marco cumple adecuadamente con el mandato establecido en el Real Decreto 104/2010. La propuesta cumple el objetivo de facilitar la tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador que se realicen a través de las vías telefónica y electrónica/telemática, al tiempo que se garantizan los derechos de los consumidores y la existencia de conformidad al cambio de suministrador.
2. Se considera el contenido mínimo de la grabación de audio para recabar la conformidad del cliente en la contratación telefónica, no considerándose necesaria la verificación obligatoria por parte de un tercero contratado por cada comercializador, principalmente porque el Real Decreto 1011/2009 asigna a OCSUM la función de verificar que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de suministrador.
3. Se considera adecuado el contenido mínimo del registro electrónico de datos para recabar la conformidad del cliente en los casos de contratación de gas y electricidad a través de medios telemáticos sin limitar esta modalidad a la contratación con firma digital avanzada (más segura pero todavía poco implantada en España), apreciando su impacto positivo en impulsar la contratación de gas y electricidad a través de Internet, lo que puede contribuir a fomentar la competencia en estos mercados.
4. Además de los procedimientos específicos propuestos para determinar el consentimiento del cliente, en todos los casos de contratación telefónica y electrónica/telemática los comercializadores deberán cumplir con todas las obligaciones del Real Decreto 1906/1999 en cuanto a información previa, registro del consentimiento, confirmación documental y reconocimiento del derecho de resolución del cliente.

Las anteriores conclusiones siguen siendo aplicables a la Propuesta de Resolución objeto de análisis. Por lo tanto, el presente informe se centra en la valoración de las diferencias que la Propuesta de Resolución introduce con respecto a la Propuesta de Procedimiento Marco aprobada por la CNE, teniendo en cuenta las alegaciones que se han considerado relevantes y oportunas de los Miembros del CCH.

Con carácter general, cabe ante todo observar que, en aplicación estricta del mandato legal establecido por el artículo 3.3 del Real Decreto 104/2010, la Propuesta de Resolución afecta exclusivamente al mercado del gas natural. Con el fin de promover un desarrollo equilibrado de la regulación en los sectores de gas y electricidad, se recomienda que, a la más brevedad posible y mediante el instrumento normativo del rango legal que se considere adecuado, se extienda el mismo Procedimiento Marco al sector eléctrico.

Como indican las alegaciones de varios miembros del CCH, además de la homogeneidad de ambos sectores, debe tenerse en cuenta que OCSUM es responsable de verificar, mediante el sistema actualmente en desarrollo, que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de suministrador, tanto en los sectores del gas natural

como de la electricidad, según lo estipulado en el artículo 3.q del Real Decreto 1011/2009. La falta de regulación de la prueba documental del consentimiento del cliente al cambio de suministrador en la contratación telefónica, electrónica y telemática en el mercado eléctrico puede dificultar las labores de verificación que OCSUM tiene asignadas.

En segundo lugar, cabe reiterar que el Procedimiento Marco no debería verse como una obligación de que todos los comercializadores habiliten la contratación telefónica y electrónica/telemática y tampoco pretender regular todos los aspectos de los contratos de suministro telefónicos o electrónicos/telemáticos, puesto que se trata de contratos negociados en el mercado libre, cuya redacción corresponde a cada empresa, aunque en el respeto de la normativa general vigente sobre contratación. En el espíritu del Procedimiento Marco aprobado por la CNE, se trata de establecer un procedimiento estándar para determinar la prueba documental de la conformidad expresa del cliente, de obligado cumplimiento para aquellos comercializadores que ofrezcan la contratación telefónica y electrónica/telemática. Al establecer de manera clara y detallada la información que, como mínimo, cada comercializador deberá recabar del cliente en las grabaciones sonoras o en el registro electrónico de datos, se contribuye a eliminar posibles motivos de conflictos entre comercializadores y distribuidores y, por tanto, se facilita la tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador que se realicen a través de las vías telefónica y electrónica/telemática, al tiempo que se garantizan los derechos de los consumidores y la existencia de conformidad al cambio de suministrador. Asimismo, la implementación de este procedimiento estándar, en particular a través de llamadas telefónicas, no deberá suponer ningún coste adicional por parte del consumidor.

Aún cuando las altas y bajas del suministro, por su propia naturaleza, al requerir la colaboración entre consumidor y distribuidor, presentan menor riesgo de conflictos y fraudes en comparación con los procesos de cambio de suministrador, y por tanto podría considerarse que no es necesario sujetarlas al Procedimiento Marco, esta Comisión valora que los consumidores pueden beneficiarse del mismo también para altas y bajas. Dicho Procedimiento Marco, con los debidos ajustes y modificaciones que se explican más adelante, puede aplicarse a altas y bajas para establecer la conformidad del cliente de manera objetiva y segura, facilitando al mismo tiempo la comunicación con el distribuidor que, en general, en estos casos tendrá que acceder a las instalaciones del cliente para la ejecución de las altas o bajas solicitadas.

Finalmente, se considera que, el alcance de la Propuesta de Resolución, al incluir las bajas, además de los procedimientos de alta y cambio de suministrador, es coherente con la legislación vigente, que establece el derecho del consumidor a poner fin a un determinado contrato en la misma forma en que lo celebró<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Véase el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, Ley de Consumidores y Usuarios de 2007, en su artículo 62.

## 4 CONSIDERACIONES SOBRE EL CONTENIDO DE LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE LA DGPEM

A continuación se presentan unos comentarios específicos sobre el contenido de la Propuesta de Resolución, que se plasman en una redacción alternativa de la misma, incluida más adelante en el apartado 5.

### **4.1 Sobre la obligación de aplicar el Procedimiento Marco y el plazo de implementación**

El segundo punto de la Propuesta de Resolución establece que *“todas las empresas comercializadoras de gas natural deberán disponer de los medios necesarios para aplicar dicho procedimiento en todas las transacciones afectadas antes del día 1 de febrero de 2011”*.

El objeto del Procedimiento Marco no debería ser la imposición de la contratación telefónica y electrónica/telemática a todos los comercializadores, sino la de establecer de manera clara y objetiva la prueba documental del consentimiento del cliente en los casos en que las empresas, voluntariamente, decidan ofrecer a sus clientes la contratación telefónica y/o electrónica/telemática. El respeto de dicha voluntariedad es importante, dado que, como señalan varios Miembros del CCH, los procesos de contratación para clientes distintos de los particulares tienden a desarrollarse de forma distinta y no estándar, dados los procedimientos internos de los propios clientes, de valoración de las ofertas, validación de las mismas y formalización del contrato. La obligación de aplicar el Procedimiento Marco a estos casos podría carecer de sentido y resultar desproporcionada para los comercializadores.

Por tanto, se propone que la obligación de implementar el Procedimiento Marco se aplique sólo a los comercializadores que tengan habilitada la contratación telefónica y/o electrónica/telemática y, además, como se explica en el apartado 4.3, para los consumidores conectados a presiones iguales o inferiores a 4 bares.

Por otra parte, teniendo en cuenta los tiempos de tramitación de la Propuesta de Resolución, el requerimiento de que el Procedimiento Marco se implemente antes del 1 de febrero de 2011 parece demasiado exigente. Se recomienda establecer un plazo de tres meses a partir de la fecha de entrada en vigor de la Resolución de la DGPEM.

### **4.2 Sobre los procedimientos afectados**

El punto 1 del Anexo de la Propuesta de Resolución especifica que los procedimientos afectados por el Procedimiento Marco son la contratación de altas, bajas y cambios de suministrador de gas natural en los que el comercializador debe recabar la conformidad del cliente.

Con respecto a la Propuesta de OCSUM, aprobada por la CNE, la Propuesta de Resolución extiende la aplicación del Procedimiento Marco a las bajas. A este respecto se han recibido alegaciones a favor y en contra por parte de varios Miembros del CCH:

- A favor: en una alegación se valora positivamente la inclusión de las bajas, sin comentarios adicionales.
- En contra si no se introducen modificaciones: en la mayor parte de las alegaciones se argumenta que tanto las bajas, como las altas, requieren la especificación de un procedimiento para recabar la conformidad del cliente que se diferencia en varios aspectos del procedimiento aplicado en caso de cambio de suministrador (esto se debe, entre varias razones, a la existencia de un tercero involucrado, el distribuidor, del cual depende, en definitiva, la ejecución del solicitud del consumidor).
- En contra en cualquier caso: según algunas alegaciones la aplicación del Procedimiento Marco a los cambios de suministrador excedería las competencias de la DGPEM, y, además, no sería necesaria porque los procesos de altas y de baja son intrínsecamente robustos frente a una contratación fraudulenta y la normativa no requiere la verificación ex post por parte de OCSUM sobre la conformidad en casos de altas y bajas.

Esta Comisión considera que la extensión del Procedimiento Marco a las bajas es coherente con la normativa vigente, dado que el artículo 3.3 del Real Decreto 104/2010, que establece el mandato legal a OCSUM y CNE, no restringe el ámbito del procedimiento de contratación exclusivamente a los cambios de comercializador. Asimismo, la inclusión de las bajas en el Procedimiento Marco es necesaria pues el consumidor tiene derecho a poner fin al contrato en la misma forma que lo celebró, según se establece en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, Ley de Consumidores y Usuarios de 2007 en su artículo 62:

*“3. (...) El consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.”*

Es decir, un consumidor que realice el cambio de suministrador mediante contrato telefónico o mediante contrato electrónico/telemático tendrá el derecho a poner fin a éste mediante el mismo medio. Por tanto, es conveniente que la baja quede también definida en el Procedimiento Marco, por lo menos en cuanto al establecimiento, de manera clara e inequívoca, de la conformidad expresa del cliente. No obstante, como se explica en el apartado 4.4, es necesario que, tanto para las bajas, como para las altas, se establezcan procedimientos distintos del que se aplica al cambio de suministrador, que tengan en cuenta las especificidades de estos procesos.

### **4.3 Sobre los clientes afectados**

En lo que concierne a los clientes afectados, el punto 2 del Anexo de la Propuesta de Resolución introduce una aplicación de mínimos del Procedimiento Marco, estableciendo que éste se aplique, en todo caso, a aquellos clientes que tengan la consideración de consumidores y usuarios. Además, dependiendo del criterio de cada empresa, se permite que dicho Procedimiento pueda aplicarse a todos los tipos de clientes (no sólo a consumidores y usuarios) para los cuales una empresa comercializadora tenga habilitado el mismo.

Sin embargo, según se manifiesta en varias alegaciones de Miembros del CCH, esta definición podría resultar algo ambigua.

Por una parte, el concepto de consumidores y usuarios debería delimitarse claramente, con referencia a la definición que del mismo se hace en el art. 3 del RDL 1/2007 por el que se establece el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias: “... son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”.

Por otra parte, el artículo 44.6 del Real Decreto 1434/2002 prevé la posibilidad de contratación por vía telefónica, electrónica y telemática para suministros conectados a presión igual o menor de 4 bares, según se señala en la exposición de motivos. Además, en este mismo sentido, el RD 104/2010 establece la obligatoriedad de publicación en su web por parte de las empresas comercializadoras de los precios de venta del suministro de gas natural y todas las condiciones contractuales de los servicios de suministro de gas a consumidores conectados a redes de presión menor o igual a 4 bares.

En consideración de la importancia de asegurar coherencia entre el Procedimiento Marco y la normativa gasista de mayor rango legal, y dado que el conjunto de suministros conectados a presión menor o igual a 4 bares abarca (y es más amplio que) el de consumidores y usuarios, se recomienda que el punto 2 del Anexo, así como el punto segundo de la Propuesta de Resolución, definan como clientes afectados “*aquellos clientes de gas natural suministrados a una presión igual o inferior a 4 bares para los que el comercializador ofrezca un proceso de contratación telefónica, electrónica y/o telemática de acuerdo con la normativa vigente*”.

### **4.4 Sobre la conformidad del cliente en los procedimientos de altas, bajas y cambios de suministrador**

La Propuesta de Resolución incluye un único procedimiento, es decir un contenido de información común para recabar la conformidad del cliente en altas, cambios de suministrador y bajas. Además, sólo en el caso de las bajas, se asigna al cliente un número de registro y se le informa sobre la fecha a partir de la cual cesará de disponer del servicio de suministro.

Sin embargo, esta Comisión considera, en línea con algunas de las alegaciones recibidas del CCH, que deberían especificarse tres procedimientos distintos para recabar la conformidad del cliente, para altas, cambios de suministrador y bajas, respectivamente. En particular, cabe tener en cuenta los siguientes aspectos diferenciales entre estos procesos:

- A diferencia de los casos de cambio de suministrador y de bajas, en las nuevas altas no se puede requerir al cliente la especificación del CUPS, dado que el cliente no tenía contratado el suministro de gas con anterioridad.
- Las bajas, que deben entenderse, en este contexto, como cese definitivo del suministro (si la baja no fuera definitiva entraría en juego la obligación de suministro que tienen las comercializadoras de último recurso), no dan lugar a ningún derecho de resolución o desistimiento por parte del cliente. En las bajas, a diferencia de las altas y cambios de suministrador, no cabe que el cliente pueda revocar su decisión y, si lo hace, deberá contratar con un comercializador una nueva alta, pagando los derechos correspondientes, lo que debería reflejarse exclusivamente en el procedimiento aplicable a las bajas.
- La comunicación del plazo a partir del cual se hará efectiva la baja parece un dato que difícilmente el comercializador puede precisar, dado que el mismo dependerá de la rapidez con la cual se transmita la solicitud al distribuidor y de los tiempos de actuación del este último. Considerando que la normativa vigente no define con precisión los plazos que deben respetar comercializadores y distribuidores en la realización de las bajas, no se considera conveniente que el Procedimiento Marco incluya la especificación de dicho plazo, que, en todo caso, va más allá del establecimiento de la conformidad expresa del cliente y no aparece en los procesos de altas y cambios de suministrador. Se considera necesario y urgente que dichos plazos se regulen en la normativa.
- Tanto en el alta como en la baja del suministro se necesita la intervención de la empresa distribuidora, que debe acudir al punto de suministro para verificar las condiciones técnicas de la instalación, si se trata de un alta, o para retirar el contador y dejar las instalaciones en condiciones de seguridad, si se trata de una baja. En estos casos el distribuidor necesita, en general, contactar con el usuario y tener acceso a la vivienda y/o al cuarto de los contadores. Por tanto, se debería informar al cliente de su obligación legal de permitir el acceso al distribuidor y requerirle que, a este fin, aporte un teléfono de contacto.

#### **4.5 Sobre la confirmación documental y el derecho de resolución del cliente**

En el punto 5 la Propuesta de Resolución especifica que, una vez efectuado el contrato, la empresa comercializadora deberá remitir al usuario la justificación documental relativa a la contratación o baja, así como informarle sobre el plazo para ejercer su derecho de

resolución (7 días hábiles de acuerdo con el Real Decreto 1906/1999) y enviarle a este fin un sobre prefranqueado con la dirección de la empresa.

Se recomienda una redacción alternativa de este punto, en consideración de los siguientes aspectos:

- Como se ha comentado anteriormente, el posible ejercicio del derecho de desistimiento tan sólo aplica a los casos de altas y cambios de suministrador, no a las bajas.
- La mera inclusión de un sobre prefranqueado puede no ser una forma efectiva de facilitar al cliente el ejercicio del derecho de resolución, ya que podría dar lugar a la interpretación errónea, por parte del cliente, de que tiene que enviar el sobre a la empresa de todas maneras. Por otra parte, sí cabe exigir, de acuerdo con la Ley de Consumidores y Usuarios, que el comercializador proporcione al cliente la posibilidad de ejercer su derecho de resolución al menos por el mismo medio mediante el cual se realizó el contrato. En el caso de que la resolución se realice mediante llamada telefónica, esta no debería tener coste alguno para el consumidor.
- Finalmente, en aplicación de la Ley de Consumidores y Usuarios, debería añadirse que el comercializador deberá, en cualquier caso, entregar al cliente un documento de resolución identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección del destinatario y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

## **4.6 Otras consideraciones**

### **4.6.1 Sobre la inclusión del usuario con justo título**

Con el fin de facilitar la contratación por parte de usuarios, con justo título, que son personas distintas al titular del punto de suministro, se propone incluir, explícitamente, en el contenido mínimo de la grabación audio o en el registro electrónico, la posibilidad de que el solicitante del alta, baja o cambio de suministrador sea un usuario con justo título.

A este respecto, en el Informe sobre la propuesta de OCSUM de “Principios generales de los procedimientos de cambio de suministrador”, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión del 22 de diciembre de 2010, esta CNE ya expresó su punto de vista sobre la necesidad de que, en estas situaciones, el consumidor no encuentre obstáculos al ejercicio de su derecho de elegir su suministrador de gas y/o electricidad:

*“En el marco de la regulación vigente, esta Comisión considera que la función de comprobación por parte del distribuidor debe entenderse esencialmente como contraste*

*de las características técnicas de un determinado punto de suministro objeto de la solicitud de cambio o modificación contractual<sup>2</sup>.*

*Esta matización es importante para minimizar la posibilidad de que el distribuidor realice un tratamiento no homogéneo y potencialmente discriminatorio de las distintas solicitudes de cambio que reciba, así como para evitar que asuma responsabilidades que no le corresponden ...*

*Asimismo, debe tenerse en cuenta que la función de comprobación del distribuidor no siempre es realmente aplicable en la práctica. Considérense, por ejemplo, las situaciones en las que el cambio de suministro se realiza simultáneamente al cambio de titularidad, donde el usuario que contrata con el comercializador entrante es distinto del titular anterior y, además, se desconocen los datos identificativos de éste. En estos casos, requerir a la distribuidora que compruebe los datos identificativos del consumidor carecería de sentido, puesto que, por definición, serían distintos de los que aparecen en su base de datos y se generaría un rechazo automático de la solicitud de cambio. Por tanto, a falta de posible contraste y para no obstaculizar el cambio requerido por el consumidor, en estos casos los procesos operativos deberían posibilitar que la distribuidora aceptara la solicitud con la información suministrada por el comercializador entrante, que asumiría la responsabilidad de custodiar toda la documentación acreditativa."*

En este sentido se expresa también una de las alegaciones del CCH, que observa que “se echa en falta que el procedimiento no prevea la subrogación en el mismo contrato (ej: arrendamiento) cuando dicha posibilidad si está contemplada, al menos, para los consumidores a tarifa de último recurso, según lo establecido en el artículo 39 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre”.

#### **4.6.2 Sobre la asignación de un número de registro a todas las solicitudes**

En la Propuesta de Resolución se incluye, sólo en el caso de las solicitudes de bajas, la obligación, por parte de las empresas comercializadoras, de asignar un número de registro a cada solicitud y de informar al cliente del mismo.

Se considera conveniente que la asignación de un número de registro sea realizada en todos los procedimientos, de altas, cambios de suministrador y bajas. De esta manera se refuerza la utilidad de los procedimientos para el consumidor que podrá, para futuros contactos, reclamaciones o resolución del contrato, citar dicho número y así demostrar más fácilmente la existencia de su solicitud.

---

<sup>2</sup> Para el sector del gas, estas características incluyen esencialmente los datos del 1 al 12, enumerados en el artículo 43.2 del Real Decreto 1434/2002, modificado por el Real Decreto 1011/2009. Para el sector eléctrico, se trata de los datos del a) al v) del artículo 7.1 del Real Decreto 1435/2002, modificado por el Real Decreto 1011/2009.

### 4.6.3 Sobre la comunicación de la conformidad del cliente al distribuidor

Una vez determinada la prueba documental de la conformidad expresa del cliente en la contratación o baja del suministro realizada por vía telefónica o electrónica/telemática, debería aclararse la forma de comunicación de la misma entre comercializadores y distribuidores.

A este respecto el artículo 44.6 del Real Decreto 1434/2002, modificado por el Real Decreto 104/2010 establece que “... El comercializador deberá disponer en todo momento de la documentación que acredite la voluntad del cliente de cambiar de suministrador a su favor, si bien, a efectos de validar el cambio, podrá ser suficiente el dar traslado en soporte electrónico de la voluntad inequívoca del cliente...”

Esta disposición no concreta la forma de comunicación, dejando al distribuidor la decisión sobre si requerir al comercializador el envío de toda la documentación que prueba la conformidad del cliente o si simplemente requerirle que, bajo su responsabilidad, declare la existencia de dicha conformidad. Sobre este aspecto existe discrepancia entre agentes, dando lugar a alegaciones contrapuestas de diferentes Miembros del CCH.

En el citado Informe de 22 de diciembre de 2010 sobre la propuesta de OCSUM de “Principios Generales de los Procedimientos de Cambio de Suministrador” esta Comisión ha recomendado lo siguiente:

“... el principio general debe ser efectivamente el de que el comercializador entrante sea el único responsable de custodiar todos los documentos que prueben de manera inequívoca la conformidad del cliente al cambio, no debiendo ser responsabilidad del distribuidor la verificación del consentimiento del cliente. En este mismo sentido sería conveniente modificar la redacción de la normativa actual de manera que no pudiera dar lugar a interpretaciones que obstaculicen la aplicación de dicho principio general, disponiendo que, a efectos de validar el cambio, será suficiente que el comercializador comunique al distribuidor la voluntad del cliente, junto con los datos del mismo necesarios para el cambio.”

Sería, por tanto, necesaria una aclaración normativa sobre la necesidad del envío de la prueba documental del consentimiento expreso del consumidor. No obstante, en cualquier caso, esta materia, que no está tratada en la Propuesta de Resolución, podría exceder el objeto del procedimiento marco (al no afectar a la contratación del suministro entre comercializador y cliente, sino a la acreditación del mismo ante un tercero, el distribuidor) y no tendría rango normativo suficiente para regular este aspecto contenido en el citado artículo 44.6 del Real Decreto 1434/2002.

## 5 PROPUESTA DE REDACCIÓN ALTERNATIVA

### Propuesta de redacción del Articulado de la Resolución:

**Primero.** - *Aprobar el Procedimiento Marco de Contratación Telefónica, Electrónica y Telemática para el Mercado de Gas Natural que figura en el Anexo de la presente Resolución.*

**Segundo.** - *En el caso de los suministros a presiones iguales o inferiores a 4 bares, las empresas comercializadoras que ofrezcan un proceso de contratación telefónica, electrónica y/o telemática deberán disponer de los medios necesarios para aplicar dicho procedimiento en todas las transacciones afectadas en el plazo de tres meses desde la fecha de publicación de la presente Resolución en el “Boletín Oficial del Estado”.*

### Propuesta de redacción del Anexo de la Resolución:

#### **1. Procedimientos afectados**

*Procedimientos de contratación de altas, bajas o cambios de suministrador de gas natural en los que el comercializador debe recabar la conformidad del cliente y para los que el comercializador ofrece un proceso de contratación telefónica, electrónica y/o telemática de acuerdo con la legislación vigente.*

*Todos los procedimientos afectados deberán tener el mismo nivel de accesibilidad desde las páginas web de acceso o mediante la prestación del servicio telefónico.*

#### **2. Clientes afectados**

*Aquellos clientes de gas natural suministrados a una presión igual o inferior a 4 bares para los que el comercializador ofrezca un proceso de contratación telefónica, electrónica y/o telemática de acuerdo con la normativa vigente.*

#### **3. Procedimientos en la contratación telefónica**

*Se entiende por contratación telefónica el conjunto de actividades llevadas a cabo para realizar y perfeccionar un contrato a distancia pero de forma simultánea, utilizando para ello medios de transmisión de voz.*

##### **3.1. Conformidad del cliente**

*En caso de contratación telefónica, la prueba documental de la conformidad del cliente será la grabación de audio en la que el cliente expresa su autorización para altas, bajas o cambios de suministrador.*

*La empresa comercializadora mantendrá un registro con dichas grabaciones de audio y los números asignados a las mismas.*

### **3.1.1. Conformidad del cliente en el procedimiento de cambio de suministrador**

*En el procedimiento de cambio de suministrador la grabación de audio de la conformidad del cliente incluirá como mínimo la siguiente información:*

- 1. Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada. Respuesta SÍ/NO.*
- 2. Fecha (día, mes y año), hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar la conversación y opcionalmente el número de teléfono desde el que se conecta el cliente.*
- 3. Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:*
  - a. Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.*
  - b. Si es el titular del punto de suministro, el usuario con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).*
  - c. Dirección de suministro.*
  - d. CUPS.*
  - e. DNI / CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.*
- 4. Se solicita la confirmación por parte del cliente para contratar con el comercializador [indicar nombre] el suministro de gas natural, según las condiciones de la oferta realizada, y según las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista, cuando proceda) del cliente. Respuesta SÍ/NO.*
- 5. Se informa al cliente que la presente contratación supondrá la resolución del contrato de suministro con su anterior empresa comercializadora.*
- 6. Se informa al cliente que recibirá la confirmación documental de esta contratación en su domicilio, y que dispondrá a partir de entonces de un periodo de 7 días para ejercer su derecho de resolución.*
- 7. Se informa al cliente que su solicitud ha sido registrada con el número xxx y que utilice dicha referencia para futuros contactos, reclamaciones o para una posible revocación.*

### **3.1.2 Conformidad del cliente en el procedimiento de alta**

*En el procedimiento de alta, la grabación de audio de la conformidad del cliente incluirá como mínimo la siguiente información:*

- 1. Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada. Respuesta SÍ/NO.*

2. *Fecha (día, mes y año), hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar la conversación y opcionalmente el número de teléfono desde el que se conecta el cliente.*
3. *Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:*
  - a. *Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.*
  - b. *Si es el titular del punto de suministro, el usuario con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).*
  - c. *Dirección de suministro.*
  - d. *DNI / CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.*
4. *Se solicita la confirmación por parte del cliente para contratar con el comercializador [indicar nombre] el suministro de gas natural, según las condiciones de la oferta realizada, y según las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista, cuando proceda) del cliente. Respuesta SÍ/NO.*
5. *Se recuerda al cliente su obligación, establecida en la legislación vigente, de permitir la entrada de la empresa distribuidora en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado y se requiere que aporte un número de teléfono de contacto para proporcionar a la empresa distribuidora.*
6. *Se informa al cliente que recibirá la confirmación documental de esta contratación en su domicilio, y que dispondrá a partir de entonces de un periodo de 7 días para ejercer su derecho de resolución.*
7. *Se informa al cliente que su solicitud ha sido registrada con el número xxx y que utilice dicha referencia para futuros contactos, reclamaciones o para una posible revocación.*

### **3.1.3 Conformidad del cliente en el procedimiento de baja**

*En el procedimiento de baja, la grabación de audio de la conformidad del cliente incluirá como mínimo la siguiente información:*

1. *Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada. Respuesta SÍ/NO.*
2. *Fecha (día, mes y año), hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar la conversación y opcionalmente el número de teléfono desde el que se conecta el cliente.*
3. *Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:*
  - a. *Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.*
  - b. *Si es el titular del punto de suministro, el usuario con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).*

- c. *Dirección de suministro.*
  - d. *CUPS.*
  - e. *DNI / CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.*
4. *Se solicita la confirmación por parte del cliente para causar baja en el suministro de gas natural, entendida como cese definitivo del suministro, según las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista, cuando proceda) del cliente. Respuesta SÍ/NO.*
  5. *Se recuerda al cliente su obligación, establecida en la legislación vigente, de permitir la entrada de la empresa distribuidora en el local o vivienda a que afecta el servicio para el cual se solicita la baja y se requiere que aporte un número de teléfono de contacto para proporcionar a la empresa distribuidora.*
  6. *Se informa al cliente que recibirá comunicación de la fecha en la que la baja del suministro se ha realizado y que, en su caso, el restablecimiento del suministro de gas natural requerirá la realización de una nueva alta con el pago de los derechos correspondientes.*
  7. *Se informa al cliente que su solicitud ha sido registrada con el número xxx y que utilice dicha referencia para futuros contactos o reclamaciones.*

#### **4. Procedimientos en la contratación electrónica y telemática**

*Se entiende por contratación electrónica y/o telemática el conjunto de actividades llevadas a cabo para realizar y perfeccionar un contrato a distancia, utilizando para ello medios telemáticos.*

##### **4.1 Conformidad del cliente con firma digital avanzada**

*En caso de contratación electrónica con firma digital avanzada, la prueba documental de la conformidad del cliente será responsabilidad del comercializador, y consistirá en un fichero electrónico firmado mediante la firma digital avanzada, que puede ser comprobada ante la entidad emisora del certificado.*

##### **4.2 Conformidad del cliente sin firma digital avanzada**

*En caso de contratación telemática sin firma digital avanzada, la prueba documental de la conformidad del cliente será un registro electrónico de los datos introducidos por el cliente en el website del comercializador.*

*La empresa comercializadora asignará un número a cada registro y el cliente podrá descargar e imprimir la solicitud realizada.*

#### **4.2.1 Conformidad del cliente en el procedimiento de cambio de suministrador**

*En el procedimiento de cambio de suministrador, el registro electrónico de los datos introducidos por el cliente en el website del comercializador incluirá como mínimo la siguiente información:*

- 1. Información de que los datos que introduzca en los siguientes campos se registrarán en un fichero electrónico.*
- 2. Fecha (día, mes y año) hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar el registro de los datos por vía telemática y dirección IP desde la que accede el cliente.*
- 3. Introducción detallada de la siguiente información:*
  - a. Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.*
  - b. Si es el titular del punto de suministro, el usuario con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).*
  - c. Dirección de suministro.*
  - d. CUPS.*
  - e. DNI / CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.*
  - f. Conformidad de que ha leído y está conforme con las condiciones de la contratación.*
- 4. Confirmación para contratar con el comercializador [indicar nombre] el suministro de gas natural, según las condiciones de la oferta informada, y según las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista) del cliente.*
- 5. Se informa al cliente que la presente contratación supondrá la resolución del contrato de suministro con su anterior empresa comercializadora.*
- 6. Se informa al cliente que recibirá la confirmación documental de esta contratación en su domicilio, y que dispondrá a partir de entonces de un periodo de 7 días para ejercer su derecho de resolución.*
- 7. Se informa al cliente que su solicitud ha sido registrada con el número xxx, que puede descargar e imprimir la solicitud realizada, y que utilice dicho número de referencia para futuros contactos, reclamaciones o para una posible revocación.*

#### **4.2.2 Conformidad del cliente en el procedimiento de alta**

*En el procedimiento de alta, el registro electrónico de los datos introducidos por el cliente en el website del comercializador incluirá como mínimo la siguiente información:*

- 1. Información de que los datos que introduzca en los siguientes campos se registrarán en un fichero electrónico.*
- 2. Fecha (día, mes y año), hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar el registro de los datos por vía telemática y dirección IP desde la que accede el cliente.*

3. *Introducción detallada de la siguiente información:*
  - a. *Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.*
  - b. *Si es el titular del punto de suministro, el usuario con justo título o el apoderado de la empresa.*
  - c. *Dirección de suministro.*
  - d. *DNI / CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.*
  - e. *Conformidad de que ha leído y está conforme con las condiciones de la contratación.*
4. *Confirmación para contratar con el comercializador [indicar nombre] el suministro de gas natural, según las condiciones de la oferta informada, y según las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista) del cliente.*
5. *Se recuerda al cliente su obligación, establecida en la legislación vigente, de permitir la entrada de la empresa distribuidora en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado y se requiere que aporte un número de teléfono de contacto para proporcionar a la empresa distribuidora.*
6. *Se informa al cliente que recibirá la confirmación documental de esta contratación en su domicilio, y que dispondrá a partir de entonces de un periodo de 7 días para ejercer su derecho de resolución.*
7. *Se informa al cliente que su solicitud ha sido registrada con el número xxx, que puede descargar e imprimir la solicitud realizada, y que utilice dicho número de referencia para futuros contactos, reclamaciones o para una posible revocación.*

#### **4.2.3 Conformidad del cliente en el procedimiento de baja**

*En el procedimiento de baja, el registro electrónico de los datos introducidos por el cliente en el website del comercializador incluirá como mínimo la siguiente información:*

1. *Información de que los datos que introduzca en los siguientes campos se registrarán en un fichero electrónico.*
2. *Fecha (día, mes y año), hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar el registro de los datos por vía telemática y dirección IP desde la que accede el cliente.*
3. *Introducción detallada de la siguiente información:*
  - a. *Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.*
  - b. *Si es el titular del punto de suministro, el usuario con justo título o el apoderado de la empresa.*
  - c. *Dirección de suministro.*
  - d. *CUPS.*

- e. *DNI / CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.*
4. *Confirmación para causar baja en el suministro, entendida como cese definitivo del suministro de gas natural, según las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista, cuando proceda) del cliente.*
  5. *Se recuerda al cliente su obligación, establecida en la legislación vigente, de permitir la entrada de la empresa distribuidora en el local o vivienda a que afecta el servicio para el cual se solicita la baja y se requiere que aporte un número de teléfono de contacto para proporcionar a la empresa distribuidora.*
  6. *Se informa al cliente que recibirá comunicación de la fecha en la que la baja del suministro se ha realizado y que, en su caso, el restablecimiento del suministro de gas natural requerirá la realización de una nueva alta con el pago de los derechos correspondientes.*
  7. *Se informa al cliente que su solicitud ha sido registrada con el número xxx, que puede descargar e imprimir la solicitud realizada, y que utilice dicho número de referencia para futuros contactos o reclamaciones.*

#### **5. Confirmación documental de la contratación o baja y derecho de resolución**

*La empresa comercializadora remitirá al usuario justificación documental relativa a la contratación solicitada, donde deberán figurar todos los términos de dicha contratación. En el caso de las bajas la empresa comercializadora remitirá al usuario una comunicación de la fecha en la que la distribuidora ha realizado la baja del contrato de suministro solicitada por el usuario.*

*En los casos de altas y cambios de suministrador el cliente dispondrá de un plazo de 7 días hábiles, según el calendario oficial de su lugar de residencia habitual, para resolver el contrato sin incurrir en penalización ni gasto alguno.*

*En dichos casos, junto con la justificación de la contratación, se informará al consumidor de su derecho de resolución del contrato y del plazo para ello. Asimismo, las empresas comercializadoras deberán proporcionar al cliente la posibilidad de ejercer su derecho de resolución al menos por el mismo medio mediante el que se realizó el contrato. En cualquier caso, las comercializadoras deberán entregarle un documento de resolución, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.*