



Comisión
Nacional
de Energía

INFORME SOBRE LA CONSULTA DE UNA EMPRESA ACERCA LA FACTURACIÓN POR CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ACTUAL MARCO LEGISLATIVO

22 de junio de 2011

INFORME SOBRE LA CONSULTA DE UNA EMPRESA ACERCA DE LA APLICACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE PÉRDIDA A LOS PAGOS POR CAPACIDAD

0 OBJETO DE LA CONSULTA

El presente informe se emite en respuesta a la consulta presentada por UNA EMPRESA acerca del procedimiento a seguir por los consumidores ante errores cometidos en la facturación por consumo de energía eléctrica en el actual marco legislativo.

1 RESUMEN Y CONCLUSIONES

En relación con la consulta planteada por LA EMPRESA en relación a los errores cometidos en la facturación por consumo eléctrico se puede concluir que:

- Corresponde a las Comunidades Autónomas la resolución de reclamaciones en cuestiones reguladas del suministro a consumidores, entre las que se incluirían las relativas a la facturación de consumidores con derecho a TUR.
- Corresponde a los jueces y tribunales del orden civil la resolución de reclamaciones relativas al suministro a mercado libre.

2 ANTECEDENTES

La consulta presentada ha tenido entrada en esta Comisión el 8 de noviembre de 2011.

3 NORMATIVA

Las normativas que resultan aplicables a la presente consulta son fundamentalmente las siguientes:

- Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica.

4 CONSIDERACIONES

Sin perjuicio de la normativa básica del Estado (lo es parcialmente la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), las Comunidades Autónomas han asumido competencias sobre protección de consumidores y usuarios.

Las Comunidades Autónomas también son competentes para la autorización de instalaciones de distribución tanto de gas como de energía eléctrica, lo que supone su competencia para la resolución de controversias de consumidores que afecten a la actividad regulada de distribución.

De ello resulta la competencia autonómica en cuestiones que afecten a aspectos regulados del suministro y, en particular a reclamaciones sobre contratos a tarifa de último recurso (o TUR), incluidas reclamaciones en materia de facturación.

La base normativa para la atención a reclamaciones de consumidores a TUR (y sobre contratos de acceso) figura en el artículo 98 del Real Decreto 1955/2000 (electricidad)¹. Dicha competencia se afirma pese a ser los consumidores a TUR, consumidores a mercado liberalizado².

En contratos celebrados en el mercado libre la resolución de discrepancias corresponde a la jurisdicción civil. Como alternativa, podría acudir a procedimientos de arbitraje voluntario, a resolver en vía administrativa a través de órganos arbitrales.

No obstante lo anterior, teniendo en cuenta que, por Ley, la CNE tiene una misión general de supervisión del correcto funcionamiento del sector y de protección de los consumidores, se considera necesario tomar la iniciativa para facilitar la resolución de las quejas y contribuir a resolver los problemas que las generan. Esta iniciativa se inscribe en el contexto más amplio del trabajo que se está realizando en el grupo de los Reguladores Europeos (ERGEG) para estandarizar la casuística de las reclamaciones y cuantificarlas a partir de la gran dispersión de centros que recogen las mismas, contribuyendo así a que

¹ Art. 98: “Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes...”

² El artículo 5.1 del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril (puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector eléctrico) dispone que “a todos los efectos, los consumidores acogidos a tarifa de último recurso serán considerados como consumidores en el mercado liberalizado”. El apartado 2 del mismo artículo añade que “no obstante lo anterior, les serán de aplicación los preceptos relativos al suministro a tarifa establecidos en la sección 4ª del título VI del Real Decreto 1955/2000 [suspensión y pago del suministro]...” En términos análogos se expresa el art. 1 del Real Decreto 104/2010 para el sector gasista.

los consumidores dispongan de procedimientos transparentes, sencillos y poco onerosos para tramitar sus reclamaciones según lo previsto en la Directiva Europea 2009/72/EC.

El presente documento se emite a título exclusivamente informativo, y únicamente sobre la base de la información aportada en su escrito y los textos normativos relacionados.