



Comisión

Nacional

de Energía

# **INFORME SOBRE LA CONSULTA DE UNA EMPRESA ACERCA DE LA INTERLOCUCIÓN DE LOS CLIENTES CON LOS DISTRIBUIDORES**

22 de junio de 2011

## **INFORME SOBRE LA CONSULTA DE UNA EMPRESA ACERCA DE LA INTERLOCUCIÓN DEL CLIENTE FINAL DE ENERGÍA CON EL DISTRIBUIDOR**

### **0 OBJETO DE LA CONSULTA**

El presente informe se emite en respuesta a la consulta presentada por UNA EMPRESA acerca del derecho de interlocución del cliente eléctrico con su distribuidor en el ámbito del contrato de acceso.

### **1 RESUMEN Y CONCLUSIONES**

En relación con la consulta planteada por LA EMPRESA en relación a la interlocución del cliente de energía con su distribuidora se puede concluir que:

- Según la regulación vigente el consumidor mantiene su derecho de interlocución con el distribuidor en el ámbito del contrato de acceso a redes, independientemente del modo de contratación que el cliente haya escogido.
- No obstante, cabe destacar que desde el punto de vista de las mejores prácticas del mercado minorista y con el objetivo último de reforzar la protección del consumidor se está promoviendo el modelo de “interlocutor único del consumidor” (el comercializador) como el más adecuado para la relación de los participantes del mercado minorista.

### **2 ANTECEDENTES**

La consulta presentada ha tenido entrada en esta Comisión el 23 de julio de 2010.

### **3 NORMATIVA**

La normativa que resulta aplicable a la presente consulta es fundamentalmente la siguiente:

- 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 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión.

Otros documentos de interés:

- Propuesta de Principios Generales de los Procedimientos de Cambio de Suministrador de OCSUM<sup>1</sup> de 13 de octubre de 2010.
- Informe de la CNE sobre la Propuesta de Principios Generales de los Procedimientos de Cambio de Suministrador de OCSUM de 22 de diciembre de 2010.

#### 4 CONSIDERACIONES

En general, la regulación del sector eléctrico, prevé la posibilidad de que los consumidores cualificados (todos en la actualidad) realicen el contrato de acceso bien directamente con el distribuidor, bien a través de un comercializador. Así en el artículo 62.3 del Real Decreto 1955/2000 se dispone que *“...El acceso a la red de nuevos consumidores cualificados, podrá llevarse a cabo directamente o, en su caso, a través de los comercializadores con los que pudieran contratar el suministro. En cualquier caso el acceso a la red corresponde al consumidor cualificado, por lo que, en su caso, el comercializador deberá cursar una solicitud por cada uno de los puntos de conexión en los que físicamente estén conectados dichos consumidores...”*

Y por otra parte el artículo 3 del Real Decreto 1453/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión dispone que: *“...el consumidor puede optar por contratar directamente el acceso a las redes con el distribuidor y la energía con un comercializador o por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador...”*.

---

<sup>1</sup><http://www.ocsum.es/documentacion/OCSUM%20-%20Propuesta%20de%20Principios%20Generales%20Cambio%20Suministrador%2018012011.pdf>

La propuesta constituye un documento resultado de las actividades del grupo de mejora de procedimientos de cambio de suministrador.

No se puede inferir, por el mero hecho de que el contrato se realice a través de un comercializador, que el consumidor pierde su derecho a contactar o recibir información del distribuidor. En concreto (para la baja tensión), el citado artículo 3 del Real Decreto 1453/2002 es más explícito en este sentido al disponer que “...En cualquier caso, el distribuidor mantendrá con el consumidor todas las obligaciones relativas al contrato de acceso...”.

De todo lo anterior se puede concluir que según la regulación vigente, el consumidor mantiene su derecho de interlocución con el distribuidor en el ámbito del contrato de acceso a redes independientemente del modo de contratación que el cliente haya escogido.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, la “Propuesta de Principios Generales de los Procedimientos de Cambio de Suministrador” elaborado por OCSUM el 13 de octubre de 2010, expone, en línea con el objetivo de reforzar la protección de los consumidores manifestado en la Directiva 2009/72/CE, del parlamento Europeo y del Consejo de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se deroga la Directiva 2003/54/CE, la necesidad de que el comercializador entrante actúe como interlocutor único del consumidor y sea el único responsable de custodiar la documentación relativa a la conformidad del cliente. Asimismo, la CNE manifestó en el informe elaborado sobre esta propuesta, que el principio según el cual el comercializador entrante actúa como interlocutor único del consumidor debería afirmarse con más contundencia. Asimismo, la CNE indica en su informe que las actuaciones en campo que surgen del contacto entre distribuidor y comercializador deben quedar claramente definidas en la regulación.

Por ello, aunque desde un punto de visto regulatorio el papel del comercializador como interlocutor único en las relaciones del cliente con el distribuidor no esté materializado, se puede afirmar que desde el punto de vista de las mejores prácticas del mercado minorista y con el objetivo de reforzar la protección del consumidor, favorecer la sencillez del procedimiento y reducir posibles barreras al cambio, se considera el modelo de “interlocutor único del consumidor” (el comercializador) como el más adecuado para la relación de los participantes del mercado.

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.