

## **Reclamación de UNA EMPRESA por cese de contrato no autorizado, por parte de la COMERCIALIZADORA “XXXX”.**

El objeto del presente informe es dar respuesta a la Reclamación de UNA EMPRESA por supuesto cese de contrato no autorizado, por parte de LA COMERCIALIZADORA “XXXX”.

### **1. RESUMEN Y CONCLUSIONES**

En relación a la consulta planteada, y de la información solicitada a los agentes, se deduce que LA COMERCIALIZADORA “XXXX” solicitó la baja del contrato de acceso de UNA EMPRESA al detectarse que las condiciones incluidas en el contrato de suministro en mercado libre suscrito con dicha empresa estaban destinadas a consumidores con tarifas de acceso en baja tensión, distinta a la tarifa de acceso (en alta tensión) de UNA EMPRESA.

A criterio de esta Comisión es difícilmente achacable al consumidor (LA EMPRESA) una negligencia (u ocultación de información), máxime cuando el comercializador tiene acceso en todo momento a conocer la tarifa de acceso que es de aplicación al punto de suministro en cuestión. Por otra parte, si bien esta Comisión entiende la existencia de un error administrativo, LA COMERCIALIZADORA “XXXX” no debería haber solicitado la baja por rescisión de contrato de comercialización con LA EMPRESA sin antes haber procurado subsanar de forma privada el error cometido en la aplicación incorrecta de una oferta de suministro en mercado libre, realizando una nueva oferta al consumidor. En caso de que no hubiera sido posible el acordar unas nuevas condiciones de suministro coherentes a su tarifa de acceso, al menos, LA COMERCIALIZADORA “XXXX” debería haber informado al consumidor de que iba a proceder a solicitar la baja del contrato, así como de las consecuencias que se derivan de dicha baja.

No obstante lo anterior, dado que la regulación establece que en las relaciones entre el consumidor y el comercializador en el mercado libre se debe estar a lo que acuerden las partes, esta reclamación habrá de considerarse en el ámbito de su relación jurídico-privada. En consecuencia, las discrepancias, incidencias y/o controversias, deberán ser resueltas por los Juzgados y Tribunales de la Jurisdicción Civil.

## **2. ANTECEDENTES DE HECHO**

Con fecha 4 de marzo de 2011 ha tenido entrada en el registro de esta Comisión escrito de UNA EMPRESA denunciando que habiendo firmado un contrato de comercialización con LA COMERCIALIZADORA “XXXX” vigente a fecha 1/02/2010 y con duración de un año, éste es interrumpido a fecha 17/07/2010 sin previo aviso, pasando a ser suministrada por COMERCIALIZADORA CUR “YYYY”.

En las comunicaciones que se suceden entre LA EMPRESA y los agentes implicados, LA COMERCIALIZADORA “XXXX” informa que el contrato terminó a fecha 17/07/2010 con motivo de una solicitud de cambio de comercializador que COMERCIALIZADORA CUR “YYYY” supuestamente en nombre de LA EMPRESA, había realizado. A su vez, COMERCIALIZADORA CUR “YYYY” comunica a LA EMPRESA que se generó un contrato de último recurso, por rescisión de contrato del anterior comercializador.

El Consejo de la CNE en su sesión de 22 de junio de 2011 acordó la iniciación de actuaciones previas con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurrían circunstancias que justificasen la iniciación de un procedimiento sancionador, en relación con la tramitación de dichos cambios de comercializador. En el ámbito de dichas actuaciones previas se solicitó información sobre la reclamación efectuada a EMPRESA DISTRIBUIDORA “YYYY” y a LA COMERCIALIZADORA “XXXX” En su escrito de contestación, EMPRESA DISTRIBUIDORA “YYYY” expone y acredita documentalmente que LA COMERCIALIZADORA “XXXX” realizó una comunicación electrónica (XML) el 02/07/2010 para solicitar la baja por rescisión de contrato de comercialización con LA EMPRESA.

Por su parte, LA COMERCIALIZADORA “XXXX” expone en su escrito que:

- Efectivamente dicha comercializadora solicitó a EMPRESA DISTRIBUIDORA “YYYY” la baja del contrato de acceso por rescisión del contrato de comercialización que tenía firmado con dicho cliente.
- Que la causa de dicha solicitud “fue un error cometido en su contratación dado que la oferta solicitada y aceptada por LA EMPRESA era únicamente para clientes de baja tensión (con tarifa de acceso 3.0A), de imposible aplicación a dicho cliente que está conectado a media tensión (siéndole por tanto de aplicación la tarifa 3.1 A): dato que LA EMPRESA omitió, tanto cuando llamó por teléfono para contratar el suministro como cuando recibió en su domicilio el

contrato (en el que figuraba expresamente como modalidad de tarifa de acceso la 3.0A).”

### **3. NORMATIVA**

La normativa que afecta a esta consulta es fundamentalmente:

- 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.

### **4. CONSIDERACIONES DE LA CNE**

Del escrito del denunciante y de las contestaciones dadas por el comercializador (EMPRESA COMERCIALIZADORA “XXXX”) y la EMPRESA DISTRIBUIDORA “YYYY” a los requerimientos de esta Comisión, se deduce lo siguiente:

- Las versiones dadas por los agentes coinciden en el hecho de que la baja del contrato se produjo por solicitud de EMPRESA COMERCIALIZADORA “XXXX”. En este caso EMPRESA DISTRIBUIDORA “YYYY” procedió a comunicar el traspaso del consumidor a la comercializadora de último recurso de su grupo empresarial, evitando así la interrupción del suministro. Todo ello, de acuerdo con las recomendaciones realizadas por la CNE en su informe de 11 de febrero de 2010 sobre continuidad de suministro eléctrico y procedimiento de cambio de comercializador.
- Que el punto fundamental del conflicto planteado es el determinar si está justificada la solicitud de baja del contrato por parte de EMPRESA COMERCIALIZADORA “XXXX” en base a que las condiciones del contrato se definieron para una tarifa de acceso 3.0A cuando al cliente le era de aplicación la tarifa de acceso 3.1 A.

En relación a este último aspecto, se puede afirmar que:

- EMPRESA COMERCIALIZADORA “XXXX” solicitó la baja del contrato de acceso de UNA EMPRESA al detectar que el contrato de suministro en mercado libre suscrito con dicha empresa estaba destinado a tarifas de acceso en baja tensión, distinta a la tarifa de acceso (en alta tensión) aplicable al punto de suministro de LA EMPRESA

- A criterio de esta Comisión es difícilmente achacable al consumidor (LA EMPRESA) una negligencia (u ocultación de información), máxime cuando el comercializador tiene acceso en todo momento a conocer la tarifa de acceso que es de aplicación al punto de suministro en cuestión.
- Por todo ello, a criterio de esta Comisión, si bien entiende la existencia de un error administrativo, EMPRESA COMERCIALIZADORA “XXXX” no debería haber solicitado la baja por rescisión de contrato de comercialización con LA EMPRESA sin antes haber procurado subsanar de forma privada el error cometido en la aplicación incorrecta de una oferta de suministro en mercado libre, realizando una nueva oferta al consumidor. En caso de que no hubiera sido posible el acordar unas nuevas condiciones de suministro coherentes a su tarifa de acceso, al menos, EMPRESA COMERCIALIZADORA “XXXX” debería haber informado al consumidor de que iba a proceder a solicitar la baja del contrato, así como de las consecuencias que se derivan de dicha baja.
- No obstante lo anterior, dado que la regulación establece que en las relaciones entre el consumidor y el comercializador en el mercado libre se debe estar a lo que acuerden las partes, esta reclamación habrá de considerarse en el ámbito de su relación jurídico-privada. En consecuencia, las discrepancias, incidencias y/o controversias, deberán ser resueltas por los Juzgados y Tribunales de la Jurisdicción Civil.

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.