



Comisión
Nacional
de Energía

**INFORME EN RESPUESTA AL
ESCRITO DE UNA COMUNIDAD
AUTÓNOMA SOBRE LAS
DIFICULTADES PARA EL INICIO DEL
SUMINISTRO DE GAS Y DE ENERGÍA
ELÉCTRICA A PARTICULARES**

25 de agosto de 2011

INFORME EN RESPUESTA AL ESCRITO DE UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA SOBRE LAS DIFICULTADES PARA EL INICIO DEL SUMINISTRO DE GAS Y ENERGÍA ELÉCTRICA A PARTICULARES

1 RESUMEN Y CONCLUSIONES

1.1 Objeto del escrito de la COMUNIDAD AUTÓNOMA

Con fecha 6 de abril de 2011 tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de Energía (en adelante, CNE) un escrito de UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA en el cual se pone en conocimiento de esta Comisión la existencia de numerosas reclamaciones relacionadas con las dificultades que encuentran los solicitantes de un nuevo punto de suministro de gas natural o de energía eléctrica, ya sea de una nueva instalación o por la reapertura de una instalación existente tras un periodo de baja.

Según la COMUNIDAD AUTÓNOMA estas reclamaciones pueden clasificarse en dos grupos:

- Imposibilidad de contratar el suministro de gas natural a tarifa de último recurso a través de la plataforma telefónica de atención al cliente. No existe un medio para contactar directamente con la compañía suministradora de último recurso de la zona, sino que los solicitantes únicamente se pueden dirigir a la plataforma telefónica del grupo empresarial del que forma parte. En esa plataforma no se informa si la solicitud se atiende en nombre del comercializador de último recurso o en nombre de otra empresa comercializadora del mismo grupo empresarial, y se indica al solicitante que “no es posible dar un alta de nuevo suministro con la tarifa TUR, ya que sólo puede aplicarse a clientes ya contratados anteriormente” (se adjunta al respecto una carta de respuesta de la Oficina de UNA COMERCIALIZADORA a la reclamación de un consumidor).
- Dificultad de contratar el suministro de gas natural o electricidad con una compañía comercializadora de un grupo empresarial diferente al de la compañía que opera en la zona. En aquellos casos en los que se solicita el suministro (gas natural o electricidad) a una compañía comercializadora que no pertenece al grupo empresarial del distribuidor de gas natural en la zona en que se ubica el punto de suministro, se informa al solicitante que lo que tiene que hacer es darse de alta con la compañía comercializadora del mismo grupo del distribuidor y, una vez con suministro, solicitar el cambio de comercializadora.

La COMUNIDAD AUTÓNOMA hace llegar el escrito a esta Comisión al entender que el artículo 3.4 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, como en el 3.5 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, se atribuye a la CNE la función de supervisión del nivel de transparencia y competencia así como el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador, y que según el punto tercero de la Disposición adicional Undécima de esta

Ley del Sector de Hidrocarburos, entre las funciones de esta Comisión está la de inspeccionar la calidad del servicio.

Por último, la COMUNIDAD AUTÓNOMA solicita a la CNE que les informe de las conclusiones de las actuaciones que inicie en esta materia, para que ambos organismos actúen, dentro del ámbito competencia de la COMUNIDAD AUTÓNOMA, de manera coordinada.

Se señala que, con posterioridad a la redacción del presente informe, se recibieron dos escritos adicionales de la COMUNIDAD AUTÓNOMA, estrechamente relacionados con el escrito objeto de este informe. En el primero, de fecha de entrada en el CNE de 22 de junio de 2011, se informa de la apertura de un expediente informativo, por la COMUNIDAD AUTÓNOMA, concerniente a la situación de consumidores con derecho a TUR que quieran contratar gas para un nuevo punto de suministro. En el segundo, de fecha de entrada en la CNE de 30 de junio de 2011, se adjunta la carta de respuesta de la Oficina de Garantía de UNA COMERCIALIZADORA a la reclamación de un consumidor, indicando, también en este caso que el comercializador de último recurso del grupo "XXXXX" no tramita las solicitudes de alta de nuevos puntos de suministro. Las conclusiones del presente informe aplican también a estos escritos adicionales enviados por la COMUNIDAD AUTÓNOMA.

1.2 Conclusiones

Primera. Con respecto al teléfono de contacto que los comercializadores de último recurso ponen a disposición de los consumidores, debe señalarse que la normativa sectorial vigente, si bien obliga a los comercializadores a remitir sus datos de contacto para los consumidores a la CNE y esta última debe publicar y mantener actualizado dichos datos en su página web, no requiere a las empresas que utilicen y diferencien claramente teléfonos distinto para la comercializadora de último recurso y para la(s) comercializadora(s) a mercado libre del mismo grupo.

En aras a una mayor transparencia, sería razonable que los comercializadores de último recurso prestaran una atención telefónica específica, evitando generar confusión en los consumidores en lo que concierne a quién puede suministrarles y a qué condiciones económicas. En este sentido sería útil establecer, mediante el desarrollo reglamentario que se considere adecuado, el requerimiento de un teléfono de atención al cliente propio de cada comercializador de último recurso.

Segunda. La negativa de un comercializador de último recurso de atender a tarifa de último recurso un consumidor que tiene derecho a dicha tarifa, implica un incumplimiento de la obligación incondicional de suministro que, para este tipo de consumidores, se establece en el artículo 82 de la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos, y en el artículo 2.1 del Real Decreto 104/2010. Se entiende que, al afectar el suministro a tarifa regulada, la resolución de la reclamación relacionada con este incumplimiento recaería bajo la competencia de la Comunidad Autónoma correspondiente.

El hecho de que el objeto de la solicitud sea un nuevo punto de suministro no exime al comercializador de último recurso de su obligación de suministro hacia un consumidor con derecho a tarifa de último recurso. En el caso denunciado no cabría por tanto una denegación de dar de alta el nuevo suministro a tarifa de último recurso, sino la indicación al consumidor de que: (1) se requiere ante todo la solicitud de las necesarias acometida y puesta en servicio a la empresa distribuidora de la zona, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 48 del Real Decreto 1434/2002; (2) dicha solicitud puede realizarla directamente el consumidor o bien, siempre y cuando el consumidor lo autorice expresamente por escrito, el comercializador en nombre del consumidor.

Asimismo, dicha negativa podría no sólo estar contraviniendo a la normativa sectorial, sino también al deber de todo suministrador de aportar información veraz según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y constituir un acto de engaño bajo la Ley de Competencia Desleal.

Tercera. Con respecto a la dificultad de contratación de nuevos suministros con comercializadores de un grupo empresarial diferente al de la compañía que opera en la zona, la práctica denunciada podría implicar una vulneración del derecho básico del consumidor a elegir un suministrador, establecido en el artículo 44 de la Ley 54 1997 del Sector Eléctrico y en el artículo 58 de la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos.

Ante esta situación, que no se concreta en el escrito de la COMUNIDAD AUTÓNOMA, sería necesario realizar una investigación detallada para conocer las razones precisas que inducen a determinados comercializadores a correr el riesgo de perder un potencial cliente cuando se trate de un nuevo suministro, prefiriendo recomendarle que acuda en primer lugar a un competidor (el comercializador perteneciente al mismo grupo empresarial del distribuidor), y ofrecerle la contratación sólo una vez realizada el alta.

Con el objeto de analizar la problemática con mayor profundidad y de manera coordinada, tal y como propone la COMUNIDAD AUTÓNOMA, esta Comisión ofrece su disponibilidad a examinar las reclamaciones concretas recibidas por la COMUNIDAD AUTÓNOMA hasta la fecha para decidir, en su caso, la apertura de un expediente informativo.

2 COMPETENCIA DE LA CNE EN MATERIA DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS

Bajo la normativa vigente corresponde a las Comunidades Autónomas la resolución de reclamaciones en cuestiones reguladas del suministro a consumidores, y a los jueces y tribunales del orden civil la resolución de reclamaciones relativas al suministro a mercado libre.

Por su naturaleza de órgano consultivo en materia energética la CNE no tiene funciones propias de una oficina de atención al consumidor, y tampoco puede resolver reclamaciones o imponer sanciones. Por otra parte, la CNE puede tramitar e instruir procedimientos sancionadores por incumplimientos en materia de condiciones para llevar

a cabo el cambio de suministrador y problemas en la aplicación del bono social. Asimismo, en el marco de su misión general de supervisión del correcto funcionamiento del sector y de protección de los consumidores, la CNE contesta consultas, como la que es objeto del presente informe, que vierten sobre problemas de los consumidores.

Recientemente, con el objeto de realizar un diagnóstico de la situación de las reclamaciones de los consumidores y, sobre la base del mismo, proponer las soluciones más adecuadas, esta Comisión acordó abrir un expediente informativo¹ En este contexto, aprobó un plan de trabajo que incluye una primera reunión con los organismos competentes de las Comunidades Autónomas, a efectos de conocer su percepción sobre el contenido y tratamiento de las reclamaciones, así como de establecer unas bases de colaboración y coordinación en esta materia.

3 NORMATIVA SECTORIAL APLICABLE

Ante las reclamaciones descritas en la consulta de la COMUNIDAD AUTÓNOMA cabe analizar el tratamiento que la normativa vigente proporciona en relación con las siguientes cuestiones:

- El alcance de la obligación de suministro de los comercializadores de último recurso
- Las obligaciones de un comercializador de último recurso en cuanto a la puesta a disposición de un punto de contacto con el cliente
- El procedimiento de solicitud para el alta de nuevos puntos de suministro

3.1 ***Sobre el alcance de la obligación de suministro de los comercializadores de último recurso***

Bajo la normativa vigente, tanto de gas como de electricidad, los comercializadores de último recurso tienen una obligación incondicional de atender las solicitudes de suministro de aquellos consumidores con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso (TUR) y una obligación limitada a un periodo transitorio, con un precio disuasorio, fijado administrativamente, de atender el suministro de los consumidores sin derecho a TUR que carezcan temporalmente de contrato:

Real Decreto 485/2009. Artículo 3. Derechos y obligaciones de los comercializadores de último recurso.

1. Además de los derechos y obligaciones establecidos para los comercializadores en el artículo 45 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, en la redacción dada por la Ley 17/2007, de 4 de julio, los comercializadores de último recurso tendrán la obligación de atender las solicitudes de suministro de energía eléctrica de aquellos consumidores que tengan derecho a acogerse a la tarifa de último recurso.

¹ “Propuesta de actuación en relación con el escrito de la Confederación de consumidores y usuarios (CECU) sobre los problemas de los consumidores de electricidad” aprobado por el Consejo de la CNE, en su sesión del 15 de marzo de 2011.

(...)

2. Adicionalmente, el comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial propietario de la red en una zona de distribución deberá atender el suministro de aquellos consumidores que, sin tener derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador y continúen consumiendo electricidad. (...)

3. El comercializador de último recurso quedará exceptuado de la obligación establecida en el apartado anterior cuando el contrato de suministro o de acceso previo hubiera sido rescindido por impago. En estos casos, el distribuidor aplicará a dichos consumidores lo dispuesto en el artículo 86.2 del 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 104/2010. Artículo 2. Derechos y obligaciones de los suministradores de último recurso.

1. Además de los derechos y obligaciones establecidos para los comercializadores en el artículo 81 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, el comercializador de último recurso tendrá la obligación de atender las solicitudes de suministro de gas de aquellos consumidores que tengan derecho a acogerse a la tarifa de último recurso (...).

(...)

3. Adicionalmente, el comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial propietario de la red en una zona de distribución, o en el caso de que no exista, el comercializador de último recurso con mayor cuota de mercado en la comunidad autónoma, deberá atender el suministro de aquellos consumidores que, sin tener derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador y continúen consumiendo gas.

(...)

4. El comercializador de último recurso quedará exceptuado de la obligación de atender las solicitudes de suministro de determinados consumidores, establecida en el apartado 3 anterior, cuando el contrato de suministro previo hubiera sido rescindido por impago. En estos casos, el distribuidor aplicará a dichos consumidores lo dispuesto respecto de la suspensión del suministro en el artículo 57 del capítulo VIII del título III del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

Se señala que, en estos Reales Decretos, la obligación de suministro de los comercializadores de último recurso a los consumidores con derecho a TUR se establece de forma general, sin especificar si la situación del consumidor se refiere a un alta que requiera una nueva instalación o la reapertura de una instalación existente tras un periodo de baja, o si se trata de una solicitud de cambio de suministrador.

3.2 Sobre las obligaciones de un comercializador de último recurso en cuanto a la puesta a disposición de un punto de contacto con el cliente

En lo que se refiere a los comercializadores de electricidad, el Real Decreto 485/2009, en su Disposición transitoria primera, establece que, en el plazo de 30 días hábiles desde la entrada en vigor de dicho Real Decreto, la CNE debe publicar y mantener actualizado el listado de empresas comercializadoras que deseen estar incluidas en el mismo.

“Artículo 6. Medidas de promoción de la competencia.

1. En el plazo de 15 días desde la entrada en vigor del presente Real Decreto, las empresas distribuidoras deberán facilitar, a través de su página web y cada vez que sean requeridas por un consumidor, el listado de empresas comercializadoras facilitado por la Comisión Nacional de Energía con sus respectivos números de teléfono de atención al cliente y direcciones de página web, especificando cuáles han asumido la obligación de suministro de último recurso.

(...)

Disposición transitoria primera. Listado de comercializadores.

1. En el plazo de 21 días desde la entrada en vigor del presente Real Decreto, las empresas comercializadoras que así lo deseen deberán remitir su número de teléfono de atención al cliente y dirección de página web a la Comisión Nacional de Energía, para ser incluidos en el listado de comercializadores a que hace referencia el artículo 6.

2. La Comisión Nacional de Energía deberá publicar y mantener actualizado dicho listado en su página web antes de que transcurran 30 días hábiles desde la entrada en vigor del presente Real Decreto.”

Asimismo, la Resolución de 26 de junio de 2009, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se determina el procedimiento de puesta en marcha del bono social, establece en su apartado octavo, que la Comisión Nacional de Energía deberá publicar en su página web una lista con los comercializadores de último recurso, incluyendo sus datos de contacto, entre los que se figuren un número de teléfono, un número de fax, una dirección de correo electrónico y una dirección de correo postal para la recepción de consultas, así como para la recepción de solicitudes de otorgamiento del bono social.

Por su parte, todos los comercializadores de gas tienen la obligación de comunicar su número de teléfono de atención al cliente y dirección de página web a la Comisión Nacional de Energía, que a su vez debe publicar y mantener actualizado el listado de comercializadores, según lo establecido por el Real Decreto 104/2010:

“Artículo 3. Medidas de promoción de la competencia.

1. En el plazo de 15 días desde la entrada en vigor del presente Real Decreto, las empresas distribuidoras deberán facilitar, a través de su página web y cada vez que sean requeridas por un consumidor, el listado de empresas comercializadoras facilitado por la Comisión Nacional de Energía con sus respectivos números

de teléfono de atención al cliente y direcciones de página web, especificando cuáles han asumido la obligación de suministro de último recurso.

(...)

Disposición adicional única. Listado de comercializadores.

1. En el plazo de siete días desde la entrada en vigor del presente Real Decreto, las empresas comercializadoras deberán remitir su número de teléfono de atención al cliente y dirección de página web a la Comisión Nacional de Energía, para ser incluidos en el listado de comercializadores a que hace referencia el artículo 3.”

2. La Comisión Nacional de Energía deberá publicar y mantener actualizado dicho listado en su página web antes de que transcurran 10 días desde la entrada en vigor del presente Real Decreto.

(...)”

Una obligación similar se establece en el Real Decreto 197/2010, por el que se adaptan determinadas disposiciones relativas al sector de hidrocarburos a lo dispuesto en la Ley 25/2009, de modificación de diversas Leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios.

“Disposición adicional tercera. Inscripción en el Registro administrativo de Distribuidores de combustibles gaseosos por canalización y sujetos inscritos en la sección segunda del Registro Administrativo de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Directos en Mercado de combustibles gaseosos.

(...)

4. Las empresas comercializadoras registradas a la entrada en vigor de este Real Decreto, deberán remitir a la Comisión Nacional de Energía los datos del teléfono de atención al cliente y el servicio de correo electrónico al que se deben dirigir los mismos, en el plazo de un mes de la entrada en vigor de este Real Decreto.”

3.3 El procedimiento de solicitud para el alta de nuevos puntos de suministro

Para el caso de nuevas altas, el Real Decreto 1434/2002 para el sector del gas y el Real Decreto 1955/2000 para el sector eléctrico, que se publicaron con anterioridad a la entrada en vigor del suministro de último recurso, establecen que, con carácter general, para el alta de un nuevo punto de suministro el consumidor deberá dirigirse al distribuidor o, en su caso, al transportista, si la conexión es con la red de transporte, pudiendo también representarle el comercializador.

En lo que concierne al Real Decreto 1434/2002:

“Artículo 48. Nuevos puntos de suministro.

1. Para acceder a la red de distribución o transporte, será necesario que el futuro consumidor o quien lo represente solicite la correspondiente acometida a la empresa distribuidora o transportista de acuerdo con lo dispuesto en este Real Decreto. Una vez realizada la acometida, el punto o puntos de suministro se

incorporarán a la base de datos a que hace referencia el artículo 43, con independencia de la firma del contrato de suministro.

2. La solicitud de contratación y puesta en servicio de un nuevo suministro en el caso del mercado a tarifas, se efectuará por el consumidor a la empresa distribuidora, la cual realizará los trámites oportunos en un plazo no superior a seis días hábiles desde la finalización de la acometida o desde la finalización de las instalaciones particulares del consumidor si estas no estaban preparadas al finalizar la acometida.

(...)

3. En el caso del mercado liberalizado, la solicitud de puesta en servicio a la empresa distribuidora deberá ser realizada por escrito por el consumidor y, en su caso, su empresa comercializadora, aunque podrá representarle su comercializadora siempre y cuando cuente con la conformidad por escrito del cliente.

4. La empresa distribuidora procederá a la validación de la solicitud y su inclusión en el sistema de intercambio de información, en base al registro de puntos de suministro, comunicando al solicitante las posibles deficiencias en un plazo máximo de seis días hábiles a partir de la recepción de la solicitud. En el caso en que fuera necesaria la validación de la solicitud por el transportista básico este plazo será de doce días hábiles.

5. Una vez validada la solicitud, la empresa distribuidora procederá a dar servicio al nuevo consumidor en un plazo no superior a seis días hábiles a partir de la solicitud, comunicando al usuario y a la empresa comercializadora la fecha de inicio de suministro, y anotará en la base de datos de puntos de suministro la nueva situación del mismo.”

En lo que concierne al Real Decreto 1955/2000:

Artículo 61. Acceso de los consumidores a la red de distribución.

1. Con carácter general en lo relativo al acceso a las redes de distribución de los consumidores se estará a lo dispuesto en el capítulo II del Título III, relativo a Acometidas eléctricas, en el capítulo I del Título VI, relativo a suministro, y en el capítulo II del Título VI, relativo a calidad del servicio.

Artículo 43. Objeto y ámbito de aplicación (acometidas eléctricas y demás actuaciones necesarias para atender el suministro).

1. El presente capítulo tiene por objeto establecer el régimen económico de las acometidas eléctricas y demás actuaciones necesarias para atender los requerimientos de suministro de energía eléctrica de los usuarios, sin perjuicio de lo establecido por las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus competencias.

2. Las empresas distribuidoras estarán obligadas a atender en condiciones de igualdad las demandas de suministro eléctrico que se les planteen en las zonas en que operan, pudiendo exigir de los usuarios que sus instalaciones y receptores reúnan las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias.

3. Lo establecido en este capítulo será de aplicación igualmente a aquellos usuarios conectados a la red de transporte, en cuyo caso, los derechos y obligaciones establecidos en el presente capítulo para las empresas distribuidoras se entenderán para las empresas transportistas.

Artículo 62. Procedimiento de acceso a la red de distribución.

1. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, los agentes referidos en el artículo 60 del presente Real Decreto que deseen establecer la conexión directa de una nueva instalación a la red de distribución, o deseen realizar una ampliación de la potencia y condiciones declaradas en instalaciones existentes ya conectadas a dicha red, lo solicitarán al gestor de la red de distribución de la zona.

2. La solicitud de acceso a la red de distribución contendrá la información necesaria para la realización por parte del gestor de la red de distribución de la zona de los estudios para establecer la existencia de capacidad de acceso. La información requerida será establecida en el correspondiente procedimiento de operación.

3. 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 comercializados deberá cursar una solicitud por cada uno de los puntos de conexión en los que físicamente estén conectados dichos consumidores.

Además, en el sector eléctrico, el distribuidor tiene la obligación de cumplir con la calidad de servicio establecida en el artículo 103 del Real Decreto 1955/2000. Las consecuencias del incumplimiento de dicha calidad de servicio se establecen en el artículo 105.1 del Real Decreto 1955/2000:

“Artículo 103. Calidad de la atención al consumidor.

1. La calidad de la atención y relación con el consumidor se determinará atendiendo a las características del servicio, entre las que se encuentran el conjunto de aspectos referidos al asesoramiento del consumidor en materia de contratación, facturación, cobro, medida de consumos y demás aspectos derivados del contrato suscrito.

2. En concreto los indicadores de calidad individual basada en la atención al consumidor, serán los siguientes, sin perjuicio de las modificaciones que puedan introducirse a través de las instrucciones técnicas complementarias que en su caso se aprueben:

A. Elaboración de los presupuestos correspondientes a nuevos suministros: a partir de la solicitud de un suministro, la empresa distribuidora comunicará por escrito al solicitante el punto de suministro y las condiciones técnico-económicas para realizar el mismo, con indicación de la necesidad o no de reservar locales para centros de transformación dentro de los siguientes plazos máximos, contados en días hábiles:

(...)

B. Ejecución de las instalaciones necesarias para los nuevos suministros: cuando se trate de una instalación de extensión y que deba ser realizada por la empresa distribuidora, los plazos de ejecución para la puesta en servicio de la instalación a partir del momento que se satisfagan los derechos de acometida serán los siguientes contados en días hábiles:

(...)”

“Artículo 105. Consecuencias del incumplimiento de la calidad de servicio individual.

1. El distribuidor es responsable del cumplimiento de los niveles de calidad individual definidos en los artículos anteriores, en relación con cada uno de los consumidores conectados a sus redes.

(...)

6. En todos aquellos supuestos en que se incumpla lo establecido en el apartado 2 del artículo 103 del presente Real Decreto, las empresas distribuidoras procederán a abonar al consumidor, por cada

incumplimiento, en la primera facturación que se produzca la mayor de las siguientes cantidades: 5.000 pesetas o el 10 % de la primera facturación completa.

7. Sin perjuicio de las consecuencias definidas en los párrafos anteriores, el consumidor afectado por el incumplimiento de la calidad de servicio individual, podrá reclamar, en vía civil, la indemnización de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento le haya causado.

8. En caso de discrepancia entre el distribuidor y el consumidor, o, en su caso el comercializados, sobre el cumplimiento de la calidad individual, resolverá el órgano competente de la Administración Autonómica donde se ubique el suministro.

(...)

9. La Administración competente podrá ordenar, de oficio o a instancia de parte, la apertura de expedientes informativos o sancionadores por falta de calidad.”

4 CONSIDERACIONES SOBRE LAS RECLAMACIONES PLANTEADAS

4.1 Sobre la imposibilidad de contratar el suministro de gas natural a tarifa de último recurso a través de la plataforma telefónica de atención al cliente

Con respecto al primer tipo de reclamaciones indicados por la COMUNIDAD AUTÓNOMA, para el cual se aporta el ejemplo concreto de la queja de un consumidor dirigida a UNA COMERCIALIZADORA, cabe distinguir dos cuestiones:

1. La no existencia de un medio de contacto específico con el cual el consumidor pueda dirigirse directamente a la comercializadora de último recurso (en el ejemplo concreto el consumidor recibe respuesta del grupo empresarial XXXX, sin especificar si la solicitud se atiende en nombre del comercializador de último recurso o en nombre de otra empresa comercializadora del grupo).
2. El contenido de la información comunicada al cliente, según la cual *“no es posible dar de alta un nuevo suministro con la tarifa TUR, ya que sólo puede aplicarse a clientes ya contratados anteriormente”*.

En relación con la primera cuestión debe señalarse que la normativa sectorial vigente, que se ha ilustrado en el apartado anterior, si bien obliga a los comercializadores a remitir sus datos de contacto para los consumidores a la CNE y esta última debe publicar y mantener actualizado dichos datos en su página web, no requiere a las empresas que utilicen y diferencien claramente teléfonos distinto para la comercializadora de último recurso y para la(s) comercializadora(s) a mercado libre del mismo grupo.

Se observa que, en la práctica, algunas comercializadoras de último recurso, de gas y electricidad, incluidas en los listados publicados por la CNE en mayo de 2011, aportan el

mismo número de atención al cliente que las comercializadoras de mercado libre de su grupo.

En aras a una mayor transparencia, sería razonable que los comercializadores de último recurso prestaran una atención telefónica específica, evitando generar confusión en los consumidores en lo que concierne a quién puede suministrarles en determinadas circunstancias y a qué condiciones económicas. En este sentido sería útil establecer, mediante el desarrollo reglamentario que se considere adecuado, el requerimiento de un teléfono de atención al cliente propio de cada comercializador de último recurso.

Con respecto a la segunda cuestión, cabría distinguir entre la situación del consumidor con derecho a TUR y la del consumidor sin derecho a TUR.

Si la solicitud de nuevo suministro procediera (como parece) de un consumidor con derecho a TUR, la respuesta de LA COMERCIALIZADORA podría estar incumpliendo la obligación incondicional de suministro a tarifa de último recurso que, para este tipo de consumidores, se establece en el artículo 82 de la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos, y en el artículo 2.1 del Real Decreto 104/2010, anteriormente citados. A este incumplimiento correspondería una infracción muy grave, prevista por el artículo 109 k) de la Ley 34/1998: *“La negativa a suministrar gases por canalización a consumidores en régimen de tarifa...”*

El hecho de que el objeto de la solicitud sea un nuevo punto de suministro no exime al comercializador de último recurso de su obligación de suministro hacia un consumidor con derecho a TUR. No cabría por tanto una denegación de dar de alta el nuevo suministro a TUR, sino la indicación al consumidor de que: (1) se requiere ante todo la solicitud de la correspondiente acometida y puesta en servicio a la empresa distribuidora de la zona, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 48 del Real Decreto 1434/2002; (2) dicha solicitud puede realizarla directamente el consumidor o bien, siempre y cuando el consumidor lo autorice expresamente por escrito, el comercializador en nombre del consumidor. La necesidad de realizar estas actuaciones no debe impedir que el consumidor pueda contratar el suministro de gas a TUR.

Por otra parte, si la solicitud procediera de un consumidor sin derecho a TUR, la respuesta de LA COMERCIALIZADORA estaría más en consonancia con la normativa vigente. En efecto, los comercializadores de último recurso tan sólo tienen la obligación de atender, durante un periodo de tiempo limitado (1 mes según la normativa vigente), el suministro de aquellos consumidores que, sin tener derecho a TUR, transitoriamente carezcan de un contrato de suministro con un comercializador y continúen consumiendo gas. Por tanto, para este tipo de consumidor sólo cabría la oferta de una nueva alta de suministro en el mercado libre, no pudiéndose aplicar un suministro transitorio de último recurso a alguien que no tuviese previamente contratado el suministro de gas con un comercializador. De todas formas, si este fuera el caso, también cabría indicar al consumidor la necesidad de proceder a la solicitud de la acometida y de la puesta en servicio del nuevo punto de suministro.

En cualquier caso, en relación con la documentación aportada por la COMUNIDAD AUTÓNOMA², cabe señalar que el escrito de LA COMERCIALIZADORA contiene información claramente errónea para el consumidor, al indicar que *“les comunicamos que no es posible dar de alta un nuevo suministro con la tarifa TUR, ya que la misma sólo puede aplicarse a clientes ya contratados anteriormente”*. En caso de tratarse de un consumidor sin derecho a la TUR, la información que deberían haber facilitado es *“Los consumidores con derecho a las tarifas de último recurso (TUR) son los de consumo hasta 50.000 kWh y conectados en redes de presión menor o igual a 4 bar.”*

La carta del comercializador tampoco informa que la tarifa TUR se puede contratar con cualquiera de los comercializadores de último recurso, entre los que se encuentra “COMERCIALIZADORA X-1”, cuyo teléfono de atención al cliente es el mismo que el de “COMERCIALIZADORA X-2”, (que sí se facilita al consumidor, para que contrate el suministro en el mercado libre).

Además, la carta señala que “COMERCIALIZADORA X-1”, *dejó de ser suministrador de último recurso de gas natural en fecha 1 de julio de 2009*”, lo cual también contribuye a confundir al cliente respecto a sus derechos de suministro a tarifa TUR, teniendo en cuenta que ambas compañías comparten nombre comercial, logo y servicios de atención al cliente.

A la vista de todo lo anterior, y más allá de los requisitos que pueda imponer la normativa sectorial, los suministradores de servicios tienen el deber de aportar toda la información necesaria para que los consumidores puedan formar libremente su consentimiento contractual, valorando los pros y los contras de los servicios que tiene a su alcance. En este sentido, el artículo 18 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, exige que todos los servicios puestos a disposición de los consumidores deberán incorporar información veraz.

La importancia de la veracidad de la información aportada por el suministrador de los servicios en la fase precontractual también queda reflejada en la Ley 3/1991 de Competencia Desleal, que en su artículo 5, considera un acto desleal a cualquier conducta que contenga información falsa sobre, entre otros, la necesidad de un servicio o sobre los derechos legales o convencionales del consumidor:

“Artículo 5. Actos de engaño.

1. Se considera desleal por engañosa cualquier conducta que contenga información falsa o información que, aun siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico, siempre que incida sobre alguno de los siguientes aspectos

² Carta de la Oficina de Garantía de Servicio del Cliente de LA COMERCIALIZADORA de 11 de octubre de 2010

- a. (...)
- f. La necesidad de un servicio o de una pieza, sustitución o reparación, y la modificación del precio inicialmente informado, salvo que exista un pacto posterior entre las partes aceptando tal modificación.
- g. La naturaleza, las características y los derechos del empresario o profesional o su agente, tales como su identidad y su solvencia, sus cualificaciones, su situación, su aprobación, su afiliación o sus conexiones y sus derechos de propiedad industrial, comercial o intelectual, o los premios y distinciones que haya recibido.
- h. Los derechos legales o convencionales del consumidor o los riesgos que éste pueda correr.”

Por tanto, en el caso de que quedara probado que LA COMERCIALIZADORA ha comunicado a un consumidor con derecho a TUR que no sería posible dar de alta un nuevo suministro con la tarifa TUR y que la única opción para este consumidor sería firmar un contrato en mercado libre (eligiendo entre las diversas tarifas ofrecidas), dicha comunicación podría no sólo estar contraviniendo a la normativa sectorial, sino también al deber de todo suministrador de aportar información veraz según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y constituir, asimismo, un acto de engaño bajo la Ley de Competencia Desleal.

4.2 Sobre la dificultad de contratar el suministro de gas natural o electricidad con una compañía comercializadora de un grupo empresarial diferente al de la compañía distribuidora que opera en la zona

Respecto de la dificultad de contratar el suministro de gas natural o electricidad con una compañía comercializadora de un grupo empresarial diferente al de la compañía distribuidora que opera en la zona, se entiende que la COMUNIDAD AUTÓNOMA hace referencia exclusivamente al caso de nuevos puntos de suministro.

Esta dificultad consistiría en el hecho de que los consumidores que solicitan un nuevo suministro a un comercializador (distinto del que pertenece al mismo grupo empresarial del distribuidor de la zona) obtienen como respuesta la indicación de que deben darse de alta con el comercializador del mismo grupo empresarial del distribuidor y, una vez, con suministro, solicitar el cambio de comercializador.

Según esta descripción de los hechos, aunque el consumidor acabe finalmente con el suministrador que hubiera elegido en un primer momento, se le obliga, *de facto*, a realizar un contrato inicial con otro comercializador que no habría elegido. Por tanto, la práctica denunciada podría implicar una limitación del derecho básico del consumidor a elegir un suministrador, establecido en el artículo 44 de la Ley 54 1997 del Sector Eléctrico y en el artículo 58 de la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos.

Nótese que no se trataría de un impedimento debido a los procedimientos de contratación. Por ejemplo, en el sector eléctrico, entre comercializadores y distribuidores se utilizan los Flujogramas de Procesos y Validaciones de Contratación que son los documentos consensuados entre los agentes que hacen referencia al intercambio de

información y documentación necesaria para permitir los procesos indicados en dicho documento y que, en concreto, contemplan la posibilidad de contratar el Alta de un punto de suministro (contratable) de forma directa con un comercializador libre.

Ante esta situación, objeto de numerosas reclamaciones, sería necesario realizar una investigación detallada para conocer las razones precisas que inducen a determinados comercializadores a correr el riesgo de perder un potencial cliente cuando se trate de un nuevo suministro, prefiriendo recomendarle que acuda en primer lugar a un competidor (el comercializador perteneciente al mismo grupo empresarial del distribuidor).

En particular, cabría analizar si estas razones residen esencialmente en evitar, por parte de los comercializadores que no pertenecen al mismo grupo empresarial de los distribuidores, los costes de gestión asociados al proceso de solicitud de nuevas altas, o si existen actuaciones de dichos distribuidores que pueden configurarse como discriminatorias y/o que no cumplen la normativa vigente (en gas el ya citado artículo 48 del Real Decreto 1434/2002 y en electricidad los artículos 43, 61, 103 y 105 del Real Decreto 1955/2000, entre otros).

Asimismo, cabría valorar la dimensión geográfica de la práctica denunciada por la COMUNIDAD AUTÓNOMA. La información disponible en la CNE a través de la Circular 5/2008³ confirma que ésta podría ser bastante difusa en el territorio nacional, puesto que, durante 2009 y 2010, la gran mayoría de las nuevas altas (en torno al 80%) corresponden al grupo XXXX, propietario de alrededor del 70% de los puntos de suministro en las redes de distribución.

En conclusión, con el objeto de analizar la problemática con mayor profundidad y de manera coordinada, tal y como propone la COMUNIDAD AUTÓNOMA, esta Comisión ofrece su disponibilidad a examinar las reclamaciones concretas recibidas por la COMUNIDAD AUTÓNOMA hasta la fecha para decidir, en su caso, la apertura de un expediente informativo.

³ Circular 5/2008, de 22 de diciembre, de la Comisión Nacional de Energía, de información para el mercado minorista español de gas natural.