



Comisión

Nacional

de Energía

**INFORME 22/2009 DE LA CNE SOBRE
LA PROPUESTA DE REAL DECRETO
POR EL QUE SE REGULA LA
PUESTA EN MARCHA DEL
SUMINISTRO DE ÚLTIMO RECURSO
EN EL SECTOR DEL GAS NATURAL**

9 de julio de 2009

ÍNDICE

1	ANTECEDENTES	2
2	CONSIDERACIONES GENERALES	3
3	CONSIDERACIONES PARTICULARES	4
3.1	Artículo 1. Régimen jurídico de los consumidores con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso	4
3.2	Artículo 2. Derechos y obligaciones de los suministradores de último recurso	5
3.3	Artículo 3. Medidas de promoción de la competencia	9
3.4	Disposición adicional única. Listado de comercializadores	11
4	PROPUESTA DE REDACCIÓN ALTERNATIVA	12
5	ANEXO I: CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE LA CNE SOBRE MECANISMOS DE PROTECCIÓN E INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES EN RELACION CON LA LIBERALIZACIÓN DEL GAS	19
6	ANEXO II: ALEGACIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE HIDROCARBUROS	21

INFORME 22/2009 DE LA CNE SOBRE LA PROPUESTA DE REAL DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA PUESTA EN MARCHA DEL SUMINISTRO DE ÚLTIMO RECURSO EN EL SECTOR DEL GAS NATURAL

En el ejercicio de la función prevista en el apartado tercero.1.segunda de la Disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre del Sector de Hidrocarburos, y de conformidad con el Real Decreto 1339/1999, de 31 julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Comisión Nacional de Energía, el Consejo de Administración de la Comisión Nacional de Energía, en su sesión del día 9 de julio de 2009, ha acordado emitir el siguiente

INFORME

1 ANTECEDENTES

El día 8 de junio de 2009 se recibió, en la Comisión Nacional de Energía, la propuesta de Real Decreto por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural, para que, de acuerdo con la función antes citada, se emita el correspondiente informe preceptivo.

Dicha propuesta fue remitida para informe al Consejo Consultivo de Hidrocarburos el 8 de junio de 2009. Los miembros del Consejo Consultivo enviaron sendas alegaciones por escrito, que se adjuntan, como Anexo II, al presente informe.

La Ley 12/2007, de 2 de julio, por la que se modifica la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, con el fin de adaptarla a lo dispuesto en la Directiva 2003/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes del mercado interior de la electricidad, introduce por primera vez la figura del suministrador de último recurso.

En concreto, el artículo 82 de la Ley 34/1998, en su redacción dada por la Ley 12/2007, establece que el Gobierno determinará qué comercializadores asumirán la obligación de suministradores de último recurso. Éstos, además de los derechos y obligaciones establecidos con carácter general para los comercializadores, tendrán el deber de atender el suministro de los consumidores que se determinen al precio máximo establecido por el Ministerio de Industria Turismo y Comercio (MITYC).

En cumplimiento de lo anterior se publicó el Real Decreto 1068/2007, de 27 de julio, que regula la puesta en marcha del suministro de último recurso y establece las empresas comercializadoras que deben asumir la obligación del suministro de último recurso. El 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, modificó determinados aspectos de dicho Real Decreto 1068/2007.

La sentencia del Tribunal Supremo, de fecha 21 de abril de 2009, en el recurso contencioso-administrativo nº 167/2007 anuló el Real Decreto 1068/2007. En

consecuencia, el Real Decreto-Ley 6/2009, de 30 de abril, designó nuevamente los comercializadores de último recurso con objeto de garantizar la continuidad del suministro de los consumidores acogidos al suministro de último recurso.

2 CONSIDERACIONES GENERALES

La propuesta de Real Decreto objeto de este informe responde a la necesidad urgente de subsanar la laguna normativa resultante de la anulación del Real Decreto 1068/2007 por la citada Sentencia del Tribunal Supremo. Dicha laguna fue colmada sólo en parte, mediante la publicación, por el Real Decreto ley 6/2009, del listado de empresas comercializadoras de último recurso (CUR), quedando sin regular cuestiones de la máxima importancia como el régimen jurídico de los consumidores con derecho a la TUR, o los derechos y obligaciones de los comercializadores de último recurso, entre otras.

Por lo tanto, tal y como se ha expuesto en el Informe nº 15/2009, aprobado por el Consejo de la CNE en su sesión de 9 de junio de 2009, sobre la metodología de cálculo de la TUR de gas, se requiere un nuevo Real Decreto que resuelva la actual situación de incertidumbre sobre el marco jurídico de desarrollo de la actividad de suministro de último recurso.

Esta Comisión recomienda que se definan de la manera más clara y exhaustiva posible los derechos y obligaciones de los CUR, recogiendo a este fin reglas adicionales a las previstas en la propuesta informada, dirigidas en particular a regular los casos en los que los consumidores (con o sin derecho a TUR) puedan encontrarse sin suministrador, pierdan el derecho a la TUR por superar el umbral de consumo máximo o se enfrenten a la desaparición, establecida por norma legal, de la TUR que le correspondía. Asimismo, se debe tener en cuenta que el suministro de último recurso ya está funcionando desde casi un año y se reitera la necesidad de adaptación normativa del Real Decreto 1434/2002, como reglamento general para regular los derechos y obligaciones de suministradores y consumidores de gas.

Finalmente, se aconseja potenciar la promoción de la competencia, modificando y aumentando las medidas previstas, tanto en el Real Decreto anulado como en la propuesta informada, en línea con lo que esta Comisión ya recomendó en su Informe nº 34/2008 sobre la propuesta de Real Decreto por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector eléctrico. La competencia se beneficiaría de la adopción de medidas adicionales que aumentasen la transparencia y la comparabilidad de las ofertas comerciales para los consumidores de menor tamaño.

Como Anexo I de este informe se adjuntan las conclusiones de un estudio realizado por la CNE sobre las experiencias e iniciativas llevadas a cabo en los principales mercados de gas europeos a efectos de mejorar la información disponible para los consumidores domésticos.

3 CONSIDERACIONES PARTICULARES

3.1 **Artículo 1. Régimen jurídico de los consumidores con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso**

Este artículo reproduce textualmente el correspondiente artículo en el Real Decreto 1068/2007, limitándose, como aquél, a establecer que los consumidores con derecho a TUR son, a todos los efectos, consumidores en el mercado libre, aún cuando se le aplicará el modelo de contrato para el suministro de gas a tarifa regulado por el RD 1434/2002 hasta que éste no se adapte a lo establecido en la Ley 12/2007.

Esta definición general se caracteriza adicionalmente en el artículo 2 de la propuesta, que especifica: "Se entenderá que un consumidor se acoge a la tarifa de último recurso de gas cuando sea suministrado por un comercializador de último recurso de gas." Sin embargo, a pesar de que este párrafo adicional pueda resolver dudas relativas a la distinción entre "consumidores con derecho al suministro de último recurso" y "consumidores acogidos al suministro de último recurso", no permite realizar una distinción entre clientes domésticos con contrato a precio libre y clientes domésticos que se suministran a tarifa de último recurso¹.

En este contexto los comercializadores no pueden hacer ofertas en el mercado que no sean descuentos sobre las tarifas de último recurso. Por ejemplo, un CUR no puede hacer ofertas de €/kWh a un precio fijo anual, ya que en caso de que bajen las tarifas de último recurso, este precio fijo ofertado podría situarse por encima de la nueva TUR, que se revisa cada tres meses.

Teniendo en cuenta que el suministro de último recurso es un suministro sujeto a una tarifa regulada, es preciso establecer el régimen jurídico que regula la relación contractual entre el consumidor acogido a dicha tarifa de último recurso y el comercializador de último recurso. Para ello esta Comisión ya indicó, en su Informe nº 34/2008, que sería necesario aprobar un "Modelo de Contrato para el suministro de gas de último recurso", que sustituiría al "Modelo de Contrato para el suministro de gas a tarifa", aprobado por el Real Decreto 1434/2002, y que regulaba, hasta el 1 de julio de 2008, las condiciones contractuales del suministro de los consumidores a tarifa regulada.

En este sentido, se recomienda, como alternativa a la propuesta que se informa, que los consumidores acogidos a la tarifa de último recurso sean todos aquellos que firmen el correspondiente "Contrato de suministro de gas de último recurso" con un comercializador de último recurso. De forma transitoria, mientras no se apruebe el nuevo "Modelo de Contrato para el suministro de gas de último recurso", se entenderá que un consumidor se

¹ Esta situación cambiará a medida de que se vayan creando empresas comercializadoras de último recurso legalmente separadas. Este es el caso, por ejemplo, del grupo GAS NATURAL, que ha sido recientemente autorizado para crear GAS NATURAL S.U.R. SDG (Resolución de 21 de abril de 2009 de la DGPEM). Además, cabe tener en cuenta que la Disposición adicional duodécima del Real Decreto 485/2009 permite que los grupos que tengan simultáneamente obligaciones de suministro de último recurso de gas y electricidad unifiquen las mismas en una única empresa de comercialización de último recurso.

acoge a la tarifa de último recurso de gas cuando sea suministrado por un comercializador de último recurso y se seguirá aplicando lo dispuesto en el Real Decreto 1434/2002. Por otra parte, una vez aprobado este nuevo modelo, los comercializadores de último recurso deberán enviar copia del nuevo contrato a todos los consumidores a los que estén suministrando gas a tarifa de último recurso.

3.2 Artículo 2. Derechos y obligaciones de los suministradores de último recurso

En este artículo la propuesta de Real Decreto es más amplia con respecto al correspondiente artículo sobre derechos y obligaciones de los CUR en el Real Decreto 1068/2007 (en subrayado las partes nuevas):

“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, los suministradores de último recurso tendrán la obligación de atender las solicitudes de suministro de gas natural de aquellos consumidores que tengan derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, según el calendario establecido en la disposición transitoria quinta de la Ley 12/2007, de 2 de julio, por la que se modifica la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, con el fin de adaptarla a lo dispuesto en la Directiva 2003/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural.

2. La tarifa de último recurso será el precio máximo y mínimo que podrán cobrar los comercializadores de último recurso a los consumidores que tengan derecho a acogerse a ella, según lo establecido en el artículo 93.1 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos. Se entenderá que un consumidor se acoge a la tarifa de último recurso de gas cuando sea suministrado por un comercializador de último recurso de gas.

Los comercializadores de último recurso de gas natural que estuvieran aplicando descuentos o condiciones comerciales equivalentes a alguno de sus clientes, dispondrán como máximo hasta el 1 de enero de 2010 para cumplir con lo establecido en el párrafo anterior. A estos efectos, elevarán una propuesta al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio que resolverá en el plazo máximo de 15 días.

3. Adicionalmente, el suministrador 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 gas. Esta obligación se extiende únicamente durante el plazo de un mes desde la finalización del contrato del cliente.

Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor disponga de un contrato en vigor de suministro con un comercializador, se procederá según lo previsto en el artículo 55 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.

El precio que deberán pagar estos consumidores por el gas consumido durante el periodo en el que carezcan de un contrato en vigor con un comercializador será fijado por Orden Ministerial, previo Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.

4. Los suministradores de último recurso llevarán en su contabilidad cuentas separadas, diferenciando los ingresos y los gastos estrictamente imputables al suministro realizado a aquellos consumidores que tengan derecho a acogerse a la tarifa de último recurso.

5. El comercializador de último recurso quedará exceptuado de la obligación de atender las solicitudes de suministro de determinados consumidores, establecida en los apartados 1 y 2 anteriores, 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 capítulo VIII 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.

6. Por orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio, previo Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, se regulará el régimen transitorio de adaptación para los consumidores que, como consecuencia de cambios del umbral máximo de consumo del suministro de último recurso dejen de tener derecho a acogerse a la tarifa de último recurso.”

A continuación se comentan por orden los distintos párrafos que componen el artículo 2.

El párrafo 1 de la propuesta reproduce textualmente el mismo párrafo del correspondiente artículo del Real Decreto 1068/2007 y no se considera necesario introducir modificación alguna.

El párrafo 2 de la propuesta reproduce la modificación introducida por la Disposición final tercera del Real Decreto 485/2009, que está en línea con las recomendaciones expresadas por esta Comisión en el Informe nº 34/2008 sobre la propuesta de Real Decreto que regula la puesta en marcha de la TUR eléctrica. Dicha modificación establece que la TUR será precio máximo y mínimo a la vez, evitando así la actuación de los CUR como sujetos activos en el mercado, con la posibilidad de aplicar descuentos para retener clientes en competencia directa con otros comercializadores. Como consecuencia, parece razonable la inclusión de un periodo transitorio, hasta el 1 de enero de 2010, para que los CUR que estuvieran aplicando descuentos en la actualidad puedan ir cumpliendo de forma gradual con la nueva normativa.

Sin embargo, debería aclararse el objeto de la propuesta que estos CUR tendrían que elevar al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, así como la necesidad de una resolución/aprobación por parte de éste, cuando la normativa claramente prohíbe la realización de descuentos y establece un periodo para que los CUR vayan adaptándose a

la misma. Por otra parte, no se establece ninguna obligación para los CUR de informar adecuadamente los clientes afectados sobre este cambio normativo.

Se sugiere incluir en la propuesta la obligación, para los CUR, de enviar una carta informativa a los clientes, que estaban siendo suministrados a tarifa de último recurso minorada por un descuento, sobre el cambio normativo que prohíbe a los CUR la realización de dicho descuento.

Otra modificación incluida en el párrafo 2 es la que concierne la definición de los consumidores con derecho a TUR. Tal y como se ha comentado en el apartado anterior, se considera que es insuficiente definir dichos consumidores como los acogidos a los CUR para diferenciarlos con total claridad de los consumidores que negocian un contrato en el mercado libre.

En cualquier caso, dicha definición debería considerarse como transitoria y debería incluirse en el artículo que define el régimen jurídico de los consumidores con derecho a la TUR.

El párrafo 3 de la propuesta no incluye novedades respecto al Real Decreto 1068/2007. En ello se regula la situación de los consumidores que, sin tener derecho a acogerse a la TUR, se encuentran transitoriamente sin contrato de suministro. Sin embargo, la situación de carencia de contrato de suministro puede darse además en consumidores con derecho al suministro de último recurso. Por lo tanto, es preciso establecer un mecanismo de asignación automática de suministrador de último recurso también para este tipo de consumidores.

Este mecanismo puede ser el mismo que el previsto en la Orden ITC/2309/2007, de 30 de julio, por la que se establece el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa al suministro de último recurso de gas natural que no eligieron comercializador (y que actualmente se suministran a través del CUR sin disponer contrato de suministro con dicho comercializador).

Por lo tanto, se recomienda añadir al párrafo 3 que el suministrador de último recurso perteneciente al grupo empresarial propietario de la red en una zona de distribución tendrá la responsabilidad de atender el suministro de aquellos consumidores que, teniendo derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, carezcan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador y continúen consumiendo gas. El precio a pagar al comercializador de último recurso por los mismos será la tarifa de último recurso que le corresponda, puesto que esta situación no debería suponer penalización ni recargo alguno sobre las TUR vigentes.

En el párrafo 4 de la propuesta es preciso adecuar la redacción heredada del Real Decreto 1068/2007, que dispone que los CUR lleven una contabilidad separada del suministro de los “*consumidores que tengan derecho a acogerse a la tarifa de último recurso*”, a lo que se propone en el artículo 2 para identificar de forma más clara estos consumidores. Por lo tanto, parece más coherente referirse a “*consumidores acogidos a la tarifa de último recurso*”.

Con respecto al Real Decreto 1068/2007, el párrafo 5 de la propuesta constituye un añadido que reproduce la Disposición final tercera del Real Decreto 485/2009. Dicha inclusión se considera necesaria, puesto que regula la situación, no prevista explícitamente por el Real Decreto 1068/2007, de consumidores cuyos contratos previos de suministro hubiera sido rescindido por impago. En este caso se eximen a los CUR de la obligación de atender a dichos consumidores y se establece que el distribuidor aplicará lo dispuesto en el capítulo VII del Título II del Real Decreto 1434/2002 sobre suspensión del suministro.

El párrafo 6 de la propuesta habilita el Ministro de Industria, previo Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, a regular el régimen transitorio de adaptación para los consumidores que, como consecuencias de cambios del umbral máximo de consumo del suministro de último recurso dejen de tener derecho a acogerse a la TUR.

Se considera oportuno ampliar este párrafo con la indicación de los elementos esenciales que deben caracterizar este régimen transitorio, en particular la obligación, por parte de los comercializadores de último recurso, de enviar información a los consumidores sobre la desaparición de determinadas TUR, la duración del periodo transitorio, las tarifas que se aplicarán durante el mismo y la necesidad de realizar un contrato de suministro de gas a precio libre.

Finalmente, se considera necesario introducir un párrafo adicional para regular las medidas aplicables a aquellos consumidores acogidos a las tarifas de último recurso vigentes que incrementen su consumo anual por encima del límite establecido para tener derecho a acogerse a dichas tarifas. En particular, es preciso establecer los mecanismos de información a dichos consumidores, así como el plazo que disponen para formalizar un contrato de suministro a precio libre, indicando que pueden acogerse, durante un periodo transitorio, a la tarifa de último recurso que les hubiera sido aplicable hasta ese momento. La necesidad de incluir estas medidas en una norma de rango superior al de Orden ministerial ya se indicó en el Informe de la CNE nº15/2009 sobre la propuesta de Orden que establece la metodología de cálculo de la tarifa de último recurso de gas.

A este respecto se propone que en estos casos el suministrador de último recurso deberá realizar el suministro a los consumidores durante un periodo de tres meses y que aplicará la tarifa de último recurso que les hubiera sido aplicable hasta el momento. Al cabo de estos tres meses, si los consumidores no hubieran suscrito un nuevo contrato con un comercializador, se le aplicará lo establecido con carácter general para los consumidores sin derecho a TUR que carezcan temporalmente de un contrato de suministro.

Asimismo, el comercializador de último recurso deberá notificar al consumidor en la primera factura la necesidad de realizar un contrato de suministro de gas a precio libre con cualquiera de los comercializadores autorizados, incluyendo la relación de comercializadores publicada en la página web de la CNE al efecto. Además, se le indicará que, si transcurrido dicho plazo no hubiese suscrito un nuevo contrato con un comercializador a precio libre y continuase consumiendo gas, únicamente durante el mes siguiente el comercializador de último recurso le suministrará gas al precio correspondiente a los consumidores sin derecho a TUR y sin contrato de suministro a precio libre.

3.3 **Artículo 3. Medidas de promoción de la competencia**

Este artículo de la propuesta no presenta cambios con respecto a la versión incluida en el Real Decreto 1068/2007.

Al respecto esta Comisión reitera los comentarios ya incluidos en su Informe nº 34/2008 sobre la propuesta de Real Decreto por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector eléctrico.

En aras de la competencia efectiva a medio y largo plazo en el mercado minorista así como de la protección de los consumidores, sería necesario apostar de forma urgente por medidas orientadas a aumentar la transparencia y la comparabilidad de las ofertas comerciales para los consumidores de menor tamaño.

Los principales obstáculos que encuentra un pequeño consumidor a la hora de elegir su suministrador de gas residen en la falta de información sobre sus derechos y en la dificultad de comparación de precios ofertados por los distintos comercializadores de gas.

Esta Comisión considera que las medidas incluidas en la propuesta de RD debieran ser complementadas con otro conjunto de medidas dirigidas a favorecer el cambio de suministrador, la transparencia de precios y campañas de información al consumidor final de la nueva situación.

En cuanto a las medidas destinadas a favorecer los cambios de suministrador cabe mencionar que se ha publicado recientemente el Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, cuya propuesta fue objeto del Informe 2/2009 de la CNE, y que incluye medidas destinadas a favorecer los cambios de suministrador, como la creación de un Centro de Información sobre el cambio de suministrador en el seno de la Oficina de Cambio de Suministrador.

En lo que concierne a las medidas de transparencia de precios y campañas de información al consumidor final de la nueva situación del mercado, se considera que una medida necesaria para impulsar la competencia consiste en obligar a los comercializadores a publicar y mantener actualizados en su página web sus ofertas comerciales para los distintos colectivos de consumidores (con especial atención a los consumidores domésticos), en términos de productos, servicios y precios, de manera que los consumidores pudieran buscar y comparar los precios de los distintos comercializadores según un formato estándar. Asimismo, se podría requerir que fueran publicadas de manera conjunta estas ofertas en una página web común, ya fuera a través de la propia web de la CNE y/o de la oficina de Cambio de Suministrador².

² Cabe señalar que en España esta medida de transparencia de precios finales ya se aplica al sector de las estaciones de servicio, con la publicación de los precios de los carburantes.

Ficha de características principales de una oferta de gas

Apartado		Elementos incluidos y referencia al artículo de las condiciones generales de compra
1	Características de la oferta	<ul style="list-style-type: none"> Nombre o código identificativo de la oferta Descripción de los servicios incluidos en la oferta (indicar todos y cada uno de los servicios que se ofrecen) Se debe indicar si existe alguna condición que deba cumplir el consumidor para acceder a la oferta (zona de residencia, volumen de consumo, etc) Se debe indicar si los servicios ofrecidos se pueden contratar separadamente o son de contratación obligatoria junto con el suministro de gas
2	Precio	<ul style="list-style-type: none"> Cuota mensual suministro de gas en €/ mes (incluyendo IVA) Precio consumo de gas en €/kWh (incluyendo IVA) Cuota /precio de otros servicios complementarios
3	Duración del contrato	<ul style="list-style-type: none"> Tipo y duración del contrato (temporal o indefinido) Fecha de Vigencia Fecha de vencimiento en el caso de un contrato a plazo fijo
4	Facturación y modalidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de facturación Tipo(Papel, electrónico ...) Plazo de pago Existencia y el importe de las tasas o sanciones por el impago
5	Condiciones de revisión del precio	<ul style="list-style-type: none"> Descripción del mecanismo de la evolución de los precios Frecuencia o evento desencadena cambio en el precio
6	Condiciones para la rescisión del contrato por iniciativa del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Forma de ejercicio de la rescisión Plazo Existencia y cuantía de los gastos (y las situaciones de aplicación)
7	Condiciones para la rescisión del contrato por iniciativa del comercializador	<ul style="list-style-type: none"> Formas de ejercicio de la rescisión Plazo
8	Servicio de atención al cliente y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> Detalles completos del proveedor (un mínimo de: identidad, dirección, teléfono, en su caso: correo electrónico, sitio web) El acceso al servicio de atención al cliente (todos los medios de comunicación) Los tiempos de respuesta (si procede) Descripción de las tarifas de acceso a servicio de atención al cliente (libre de costo, en su caso: x €/por minuto)

En este ámbito, también parece importante agilizar los mecanismos de contratación del suministro. En la actualidad, la mayoría de las compañías energéticas permiten a los usuarios de su página web analizar sus ofertas comerciales; sin embargo, el estudio realizado por la CNE a finales de 2008 indicaba que no era posible la realización de la contratación electrónica del suministro. Para promoverla, se propone encargar a la Oficina de Cambio de Suministrador, en colaboración con la CNE, el desarrollo de una propuesta de procedimiento para el desarrollo de la contratación electrónica del suministro de gas, para su aprobación por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Por último, se señala que el segundo párrafo del artículo 3 de la propuesta de Real Decreto establece una limitación restrictiva para el CUR original y para las empresas

comercializadoras del mismo grupo empresarial, al no poder realizar contraofertas a un consumidor que opta por cambiar de comercializador, lo que podría ir en contra del desarrollo de la actividad de comercialización (en cualquier caso, al definirse la TUR como precio máximo y mínimo no tiene sentido hablar de contraofertas por parte del CUR). Además, se limita el derecho del consumidor a beneficiarse de una contraoferta, lo que puede provocarle un perjuicio en caso de descubrir mejores ofertas de otros comercializadores. En definitiva, estas medidas restringen la posibilidad de elección de los consumidores.

Por todo lo anterior, se propone eliminar el segundo párrafo del artículo 3 e incluir la obligación de que los comercializadores publiquen y mantengan actualizadas en su página web las ofertas comerciales para los consumidores conectados a redes de presión de servicio menor o igual a 4 bares. Siguiendo las mejores prácticas señaladas en el estudio de comparativa europea, cuyas conclusiones incluyen en el anexo I, se recomienda el establecimiento de unas fichas descriptivas de las ofertas, con un formato estándar y de obligado cumplimiento por parte de los comercializadores. Asimismo, se propone encargar a la Oficina de Cambio de Suministrador, en colaboración con la CNE, el desarrollo de una propuesta de procedimiento para el desarrollo de la contratación electrónica del suministro de gas.

No obstante, es también necesario reconocer que el cambio de suministrador supone un coste para el sistema, por lo que se propone que, al menos en esta primera etapa, el consumidor tenga todos los derechos para recibir ofertas de todos los comercializadores aunque se limite el número de cambios de comercializador a un máximo de 4 cambios al año.

3.4 Disposición adicional única. Listado de comercializadores

En la propuesta se mantiene el mismo texto de esta Disposición adicional única también presente en el Real Decreto 1068/2007.

Dado que ya existe un listado de comercializadores publicado en la actualidad por la CNE, se debería aclarar si se pretende que el nuevo listado previsto en la propuesta sustituya o simplemente vaya a complementar el vigente.

Con el objetivo de aportar el mayor contenido posible a este listado, en beneficio de los consumidores, se propone que la remisión de la información por parte de las empresas comercializadoras sea obligatoria y no facultativa como prevé la redacción actual de esta disposición.

4 PROPUESTA DE REDACCIÓN ALTERNATIVA

A continuación se presenta una propuesta de redacción alternativa de la propuesta de Real Decreto objeto de este informe, donde se indican en **sombreado** las partes añadidas y se ~~tachan~~ las partes eliminadas.

REAL DECRETO/2009, POR EL QUE SE REGULA LA PUESTA EN MARCHA DEL SUMINISTRO DE ÚLTIMO RECURSO EN EL SECTOR DEL GAS NATURAL

El artículo 82 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, establece que el Gobierno determinará qué comercializadores asumirán la obligación de suministro de último recurso. Para ello, se han considerado aquellos comercializadores con medios técnicos suficientes para garantizar el suministro y la atención al cliente de baja presión.

La Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, modificada por la Ley 12/2007, de 2 de julio, para adaptarla a lo dispuesto en la Directiva 2003/55/CE sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural, establece la desaparición del sistema de tarifas y la creación de una tarifa de último recurso. Este nuevo modelo, en el que el gas natural pasa a ser suministrado exclusivamente por los comercializadores, requiere la adaptación de toda la normativa actualmente en vigor que desarrolla la Ley.

En tanto no se produzca dicha adaptación y para evitar incertidumbre en la aplicación de la Ley, resulta necesario especificar el régimen jurídico a aplicar a los consumidores con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, una vez que haya desaparecido el mercado a tarifa.

Igualmente, resulta necesario introducir las medidas pertinentes para la aplicación de lo dispuesto en la disposición transitoria quinta de la Ley 12/2007, de 2 de julio, en lo que se refiere a la determinación de los precios que deberán pagar aquellos consumidores que transitoriamente no dispongan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador.

Finalmente, se establecen medidas a aplicar por las empresas distribuidoras y comercializadoras para que el traspaso al suministro de último recurso sea compatible con el fomento de la competencia.

*La sentencia 162/2007, del Tribunal Supremo, de fecha 44 **21** de abril de 2009, anula el Real Decreto 1068/2007, de ~~de~~ 27 de julio, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural.*

Asimismo, el real decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social, en su disposición adicional segunda designó a los comercializadores de último recurso.

En consecuencia, procede la aprobación de este real decreto que regula las cuestiones citadas en los párrafos anteriores.

Se ha evacuado el trámite de audiencia a través del Consejo Consultivo de Hidrocarburos, cuyas observaciones y comentarios, de acuerdo con lo establecido en el 5.5 del real decreto 1339/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Comisión Nacional de Energía, se han tomado en consideración para la elaboración del correspondiente informe de dicha Comisión. Esta, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional undécima, apartado tercero 1, función segunda de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, ha evacuado informe.

Igualmente, ha sido sometido a examen de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, en su reunión del día

En su virtud, a propuesta del Ministro de Industria, Turismo y Comercio y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día, dispongo:

Artículo 1. Régimen jurídico de los consumidores con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso

1. A todos los efectos, los consumidores con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso serán considerados como consumidores en el mercado liberalizado. Se entenderá que un consumidor se acoge a la tarifa de último recurso cuando firme el correspondiente "Contrato de suministro de gas de último recurso" con un comercializador de último recurso.

2. No obstante lo anterior, se entenderá que un consumidor se acoge a la tarifa de último recurso de gas cuando sea suministrado por un comercializador de último recurso y le serán de aplicación los preceptos relativos al suministro a tarifa establecidos en el 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, en tanto no se adapte dicho Real Decreto a lo establecido en la Ley 12/2007, de 2 de julio, y se apruebe el nuevo "Modelo de Contrato para el suministro de gas de último recurso".

3. Una vez aprobado el modelo de contrato, los comercializadores de último recurso enviarán una copia del "Contrato de suministro de gas de último recurso" a todos los consumidores a los que estén suministrando gas a tarifa de último recurso.

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, los suministradores de último recurso tendrán la obligación de atender las solicitudes de suministro de gas natural de aquellos consumidores que tengan derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, según el calendario establecido en la disposición transitoria quinta de la Ley 12/2007, de 2 de julio, por la que se modifica la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, con el fin de adaptarla a lo dispuesto en la Directiva

2003/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural.

2. La tarifa de último recurso será el precio máximo y mínimo que podrán cobrar los comercializadores de último recurso a los consumidores que tengan derecho a acogerse a ella, según lo establecido en el artículo 93.1 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos. ~~Se entenderá que un consumidor se acoge a la tarifa de último recurso de gas cuando sea suministrado por un comercializador de último recurso de gas.~~

Los comercializadores de último recurso de gas natural que estuvieran aplicando descuentos o condiciones comerciales equivalentes a alguno de sus clientes, dispondrán como máximo hasta el 1 de enero de 2010 para cumplir con lo establecido en el párrafo anterior. A estos efectos, elevarán una propuesta al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que resolverá en el plazo máximo de 15 días, y **enviarán una carta informativa a los clientes afectados.**

23. ~~Adicionalmente,~~ El suministrador de último recurso perteneciente al grupo empresarial propietario de la red en una zona de distribución deberá atender el suministro de **los siguientes consumidores:**

- a) **Aquellos consumidores que, teniendo derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, carezcan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador y continúen consumiendo gas. El precio a pagar al comercializador de último recurso por los mismos será la tarifa de último recurso que le corresponda.**
- b) **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. Esta obligación se extiende únicamente durante el plazo de un mes desde la finalización del contrato del cliente.

Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor disponga de un contrato en vigor de suministro con un comercializador, se procederá según lo previsto en el artículo 55 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.

El precio que deberán pagar estos consumidores por el gas consumido durante el periodo en el que carezcan de un contrato en vigor con un comercializador será fijado por Orden Ministerial, previo Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.

4. Los suministradores de último recurso llevarán en su contabilidad cuentas separadas, diferenciando los ingresos y los gastos estrictamente imputables al suministro realizado a aquellos consumidores ~~que tengan derecho a acogerse~~ **acogidos** a la tarifa de último recurso.

5. El comercializador de último recurso quedará exceptuado de la obligación de atender las solicitudes de suministro de determinados consumidores, establecida en los apartados

1 y 2 anteriores, 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 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.

6. Por orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio, previo Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, se regulará el régimen transitorio de adaptación para los consumidores que, como consecuencia de cambios del umbral máximo de consumo del suministro de último recurso dejen de tener derecho a acogerse a la tarifa de último recurso. Durante dicho régimen transitorio los comercializadores de último recurso informarán adecuadamente los consumidores sobre, al menos, los siguientes elementos: la desaparición de determinadas tarifas de último recurso, la duración del periodo transitorio, las tarifas que se aplicarán durante el mismo y la necesidad de realizar un contrato de suministro de gas a precio libre.

7. En el caso de que un consumidor conectado a redes de presión de servicio menor o igual a 4 bares, que se encontraba acogido a las tarifas de último recurso vigentes, exceda del límite máximo establecido para acogerse a las mismas, sin que hubiese formalizado un nuevo contrato de suministro con un comercializador a precio libre, el comercializador de último recurso que le estuviera suministrando deberá seguir atendiéndole durante un periodo máximo de tres meses. El precio a pagar por dicho suministro será la tarifa de último recurso que le hubiera sido aplicable hasta el momento.

Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor disponga de un contrato de suministro en vigor con un comercializador, se le aplicará lo establecido en el anterior párrafo 3.b).

El comercializador de último recurso deberá notificar al consumidor en la primera factura la necesidad de realizar un contrato de suministro de gas con cualquiera de los comercializadores autorizados, incluyendo la relación de comercializadores publicada en la página web de la CNE al efecto.

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.

~~2. Desde la entrada en vigor del presente real decreto, si un consumidor con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso opta por cambiar de suministrador, ni el suministrador original, ni ninguna otra empresa comercializadora del mismo grupo empresarial podrán realizar contraofertas a ese consumidor hasta que transcurra 1 año, siempre que el suministrador original fuera un comercializador de último recurso.~~

~~Una vez hecho efectivo el cambio, ni el suministrador original, ni ninguna otra empresa comercializadora del mismo grupo empresarial podrán contratar el suministro con dicho consumidor en el plazo de 1 año, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 3 del presente real decreto.~~

~~El incumplimiento de esta disposición será considerado infracción administrativa a los efectos señalados en la Ley 34/1998, del sector de hidrocarburos, sin perjuicio de que pueda ser, en su caso, una infracción de las previstas en la Ley 15/2007, de 3 de julio, de la Defensa de la Competencia.~~

~~La Oficina de Cambios de Suministrador comunicará los incumplimientos de lo establecido en la presente disposición a la Comisión Nacional de Energía a los efectos oportunos.~~

2. Los comercializadores deberán publicar, y mantener actualizados, en su página web, los precios de venta del suministro de gas natural y todas las condiciones contractuales de los servicios de suministro de gas de las ofertas de suministro que sean de aplicación a consumidores conectados a redes de presión de servicio menor o igual a 4 bares. En caso de que un comercializador no tenga ninguna oferta de suministro de gas para este segmento de mercado, también indicará esta circunstancia en su página web. Para facilitar a los consumidores la comparación entre las ofertas de los distintos proveedores, los comercializadores deberán publicar en su página web unas fichas resumen con las condiciones principales de sus ofertas de suministro de gas a los consumidores de menos de 50.000 kWh/año, de acuerdo con un formato estándar, que deberá ser aprobado por la CNE mediante resolución, en un plazo de 6 meses.

3. Para promover el canal de contratación electrónica, la Oficina de Cambio de Suministrador deberá 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 Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

4. Se limitará el número de cambios de suministrador permitidos a un mismo punto de suministro a un máximo de cuatro por cada periodo de 12 meses consecutivos.

Disposición adicional única. Listado de comercializadores.

1. En el plazo de 7 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 4.

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.

Disposición final primera. Título competencial.

El presente real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.13ª y 25ª de la Constitución.

Disposición final segunda. Habilitación.

Se autoriza al Ministro de Industria, Turismo y Comercio para dictar, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones que resulten necesarias para asegurar la adecuada aplicación de este real decreto.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid,



Comisión
Nacional
de Energía

ANEXO I

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE LA CNE SOBRE MECANISMOS DE PROTECCIÓN E INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES EN RELACION CON LA LIBERALIZACIÓN DEL GAS

5 ANEXO I: CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE LA CNE SOBRE MECANISMOS DE PROTECCIÓN E INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES EN RELACION CON LA LIBERALIZACIÓN DEL GAS

ANEXO II

ALEGACIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE HIDROCARBUROS

6 ANEXO II: ALEGACIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE HIDROCARBUROS