



Comisión
Nacional
de Energía

**INFORME SOBRE EL OFICIO DE UNA
COMUNIDAD AUTÓNOMA, EN RELACIÓN
CON LA QUEJA INTERPUESTA POR DOS
CONSUMIDORES DE GAS CONTRA
EMPRESA SUMINISTRADORA POR
PRÁCTICAS COMERCIALES RELATIVAS
A PERIODOS DE FACTURACIÓN**

8 de octubre de 2009

INFORME SOBRE EL OFICIO DE UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA, EN RELACIÓN CON LA QUEJA INTERPUESTA POR DOS CONSUMIDORES DE GAS CONTRA EMPRESA SUMINISTRADORA POR PRÁCTICAS COMERCIALES RELATIVAS A PERIODOS DE FACTURACIÓN.

1 OBJETO

Con fecha de 26 de agosto de 2009 tuvo entrada en la CNE un oficio de la Delegación Territorial de [.....] de UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA en relación con dos reclamaciones de clientes de gas natural contra EMPRESA SUMINISTRADORA, acerca de las prácticas comerciales de esta empresa en cuanto a los periodos de facturación aplicados.

LA COMUNIDAD AUTÓNOMA solicita a la CNE que se pronuncie mediante informe sobre la adecuación de tales prácticas comerciales a la objetividad y transparencia de los sujetos operantes en el mercado de la energía, especialmente en lo que a los consumidores se refiere, así como a la legislación existente en la materia que les es propia.

Desde LA COMUNIDAD AUTÓNOMA se remite copia de las reclamaciones interpuestas por D. [.....] y D^a [.....].

Asimismo, la COMUNIDAD AUTÓNOMA remite la contestación emitida por la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente de EMPRESA SUMINISTRADORA a la Delegación Territorial DE [.....] de LA COMUNIDAD AUTÓNOMA, en relación con las reclamaciones interpuestas.

2 RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES INTERPUESTAS Y DE LA CONTESTACIÓN DE EMPRESA SUMINISTRADORA

2.1 Primera reclamación interpuesta

A continuación se transcribe la reclamación formulada por D. [.....] ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor, a la que adjunta las facturas reclamadas:

“Mi reclamación a EMPRESA SUMINISTRADORA se debe a 23 días de más facturados y cobrados por los conceptos de ‘término fijo’ y ‘alquiler de contador’ en 3 facturas de 2008.

Las facturas son:

- 1. HE8022xxxx del 19/03/08. Se facturan 2 meses cuando la lectura corresponde a 51 días: 9 días de más.*
- 2. FE0832xxxx del 29/09/08. Se facturan 2 meses cuando la lectura corresponde a 57 días: 3 días de más.*
- 3. FE8321xxxx del 18/11/08. Se facturan 2 meses cuando la lectura corresponde a 50 días: 10 días de más.*

Solicito procedan a regularizar esta situación en breve y que la facturación sea acorde a la lectura realizada”

2.2 Segunda reclamación interpuesta

La reclamación formulada por D^a [.....] se transcribe a continuación, también adjunta copia de facturas:

“Me han cobrado más días de gastos fijos y de alquiler de contador de los que realmente son. Han cobrado dos meses completos, cuando en realidad no han llegado.

Facturas -> Marzo 2008 – 51 días (9)

Septiembre 2008 – 57 días (3)

Noviembre 2008 - 50 días (10)

Sin embargo, cuando en la factura de julio pasaban de los 2 meses, sí que cobraron los días pasados a favor de ellos.

Solicita: la devolución del importe de esos 22 días, de los gastos fijos y alquiler de contador más el IVA correspondiente.”

2.3 Contestación de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente de EMPRESA SUMINISTRADORA

Como documentación del expediente, se adjuntan contestaciones emitidas por la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente de EMPRESA SUMINISTRADORA a la Delegación

Territorial de [.....] de LA COMUNIDAD AUTÓNOMA, en relación con las reclamaciones interpuestas por D. [.....] y D^a [.....].

- a) La respuesta de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente de EMPRESA SUMINISTRADORA de 3 de junio de 2009, sobre la reclamación de D. [.....], resume el procedimiento aplicado por EMPRESA SUMINISTRADORA para la facturación del término fijo mensual:

“Si la diferencia entre las fechas de lecturas que intervienen en la facturación es menor a 45 días, el importe fijo se prorratea, minorando su importe en la parte proporcional a días del periodo / 60 días.

Si la diferencia entre las fechas de lecturas que intervienen en la facturación está comprendida entre 45 y 75 días, se carga el importe correspondiente a dos términos fijos completos, o sea se corresponde a 60 días.

Si la diferencia entre las fechas de lecturas que intervienen en la facturación es superior a 75 días el importe fijo se prorratea, incrementando su importe en la parte proporcional a días del periodo / 60 días.

Este sistema garantiza que durante el plazo de 1 año se carguen los 12 términos fijos correspondientes a la aplicación de 12 meses.”

EMPRESA SUMINISTRADORA indica que en atención al cliente, y tras haber efectuado el recálculo de sus facturas, EMPRESA SUMINISTRADORA ha procedido a realizar el abono del exceso de 0,52 meses del término fijo que le han correspondido en 2008 ($0,52 \text{ meses} * 5,72 \text{ €/mes} = 2,97 \text{ €}$).

- b) La respuesta de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente de EMPRESA SUMINISTRADORA de 25 de mayo de 2009, sobre la reclamación de D^a [.....], analiza las facturas efectuadas por EMPRESA SUMINISTRADORA, constatando con el procedimiento de facturación empleado que se han facturado 15 días de más en el término fijo durante 2008, por lo que procederán a efectuar un abono de 4,30 € al cliente.

3 CONSIDERACIONES DE LA CNE SOBRE LA METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN DEL TÉRMINO FIJO DE LA TARIFA EMPLEADA POR EMPRESA SUMINISTRADORA

El oficio de la Delegación Territorial de [...] de la COMUNIDAD AUTÓNOMA, en relación con dos reclamaciones de clientes de gas natural contra EMPRESA SUMINISTRADORA, solicita a la CNE que se pronuncie mediante informe sobre la adecuación de las prácticas comerciales, así como a la legislación existente en la materia que les es propia.

Las reclamaciones se refieren a la facturación del suministro de gas correspondiente al año 2008 de dos clientes (D. [...] y D^a [...]), suministrados hasta el 1 de julio de 2008 a través de EMPRESA SUMINISTRADORA 1 en la Tarifa 3.2, y a partir de esa fecha a través de EMPRESA SUMINISTRADORA 2 en la Tarifa de último recurso T.2.

El análisis de las dos reclamaciones presentan como punto en común, la discusión sobre la metodología de facturación del término fijo de la tarifa empleado por EMPRESA SUMINISTRADORA, así como en la facturación del alquiler del contador.

3.1 Normativa de referencia

A continuación se indica la normativa de referencia sobre los periodos de facturación en el año 2008, aplicable tanto a los peajes y cánones, a la tarifa regulada (hasta el 1 de julio) y a la TUR (a partir del 1 de julio de 2009)

ORDEN ITC/3863/2007, de 28 de diciembre, por la que se establecen los peajes y cánones asociados al acceso de terceros a las instalaciones gasistas para el año 2008 y se actualizan determinados aspectos relativos a la retribución de las actividades reguladas del sector gasista.

Artículo 8. Facturación de periodos con variación de peajes.

La facturación de peajes y cánones correspondientes a periodos en que haya habido variación de los mismos, se calculará repartiendo el consumo total del periodo facturado de forma proporcional al tiempo en que haya estado en vigor cada uno de ellos, excepto para los consumidores en que se efectúe medición diaria, para los que la facturación se realizará de acuerdo con dichas medidas.

RESOLUCIÓN de 3 de abril de 2008, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa integral de suministro de gas natural, el coste unitario de la materia prima y el precio de cesión.

Segundo.— Las facturaciones de los consumos correspondientes a los suministros de gas natural por canalización medidos por contador, relativas al periodo que incluya la fecha de entrada en vigor de esta Resolución, o en su caso, de otras Resoluciones anteriores o posteriores relativa al mismo periodo de facturación, se calcularán repartiendo proporcionalmente el consumo total correspondiente al periodo facturado a los días anteriores y posteriores a cada uno de dichas fechas, aplicando a los consumos resultantes del reparto los precios que corresponden a las distintas Resoluciones aplicables.

ORDEN ITC/3861/2007, de 28 de diciembre, por la que se establece la tarifa de último recurso del sistema de gas natural para el año 2008.

Artículo 4. Condiciones generales aplicables al suministro de último recurso.

1. La facturación será mensual o bimestral y corresponderá al consumo registrado, o estimado en su caso, durante el periodo especificado en la factura.

[...]

4. La facturación máxima correspondiente a un periodo en que hubiera regido más de un precio máximo, se calculará repartiendo el consumo total del periodo de forma proporcional al tiempo en que hayan estado en vigor cada uno de los precios máximos, excepto para los consumidores con medición diaria, cuya facturación se realizará de acuerdo con dichas medidas.

3.2 Consideraciones sobre la metodología empleada por EMPRESA SUMINISTRADORA en el prorrateo del término fijo de la tarifa

Las tarifas de gas en el segmento doméstico se definen como la suma de dos términos, un término fijo, que se factura en euros por cliente y mes, y un término variable que es función del gas consumido. En el caso del alquiler del equipo de medida, se trata de un término fijo que se factura en euros por mes.

El procedimiento aplicado por EMPRESA SUMINISTRADORA para la facturación del término fijo mensual se resume en el escrito de 3 de junio de 2009 de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente de EMPRESA SUMINISTRADORA sobre la reclamación de D. [...]:

- “Si la diferencia entre las fechas de lecturas que intervienen en la facturación es menor a 45 días, el importe fijo se prorratea, minorando su importe en la parte proporcional a días del periodo / 60 días.

- *Si la diferencia entre las fechas de lecturas que intervienen en la facturación está comprendida entre 45 y 75 días, se carga el importe correspondiente a dos términos fijos completos, o sea se corresponde a 60 días.*
- *Si la diferencia entre las fechas de lecturas que intervienen en la facturación es superior a 75 días el importe fijo se prorratea, incrementando su importe en la parte proporcional a días del periodo / 60 días.*

Este sistema garantiza que durante el plazo de 1 año se carguen los 12 términos fijos correspondientes a la aplicación de 12 meses.”

Respecto al método empleado por EMPRESA SUMINISTRADORA para la facturación del término fijo de la tarifa, se considera incorrecto por parte de esta Comisión, por cuanto está efectuando un redondeo del término fijo de la tarifa y el término mensual de alquiler de contador, cobrando el término correspondiente a 2 meses exactos cuando la lectura de consumo y el periodo de facturación está comprendido entre 45 días (1,5 meses) y 75 días (2,5 meses). EMPRESA SUMINISTRADORA indica que no efectúa este redondeo cuando la facturación es inferior a 45 días o superior a 75 días.

Con este método de redondeo, un consumidor puede verse beneficiado o perjudicado por esta metodología, dependiendo de la periodicidad con que EMPRESA SUMINISTRADORA efectúe la lectura y facturación de su consumo. En cualquier caso, la interpretación de EMPRESA SUMINISTRADORA no tiene soporte en la normativa vigente.

Tampoco es correcto lo indicado por EMPRESA SUMINISTRADORA que este sistema garantiza que en el plazo de un año se carguen los 12 términos fijos correspondientes a la aplicación de 12 meses, puesto que esto dependerá de la frecuencia de la lectura y su distribución temporal.

En cualquier caso, la práctica correcta es el prorrateo de los términos mensuales de forma proporcional a los días del periodo de facturación.

En este sentido, en las dos reclamaciones analizadas, EMPRESA SUMINISTRADORA ha dado la razón a los clientes y ha devuelto las cantidades facturadas en exceso.

No obstante, debe señalarse que EMPRESA SUMINISTRADORA expone que este redondeo se trata de una práctica general de facturación, que afecta tanto a la facturación de la tarifa integral como a la tarifa de último recurso, por lo que los errores de facturación, aunque de pequeña cuantía, pueden afectar a un conjunto elevado de clientes en todo el territorio nacional.

4 CONCLUSIONES

En relación con la petición de informe de la CNE solicitada por la Delegación Territorial de [.....] de la COMUNIDAD AUTÓNOMA, en relación con dos reclamaciones de clientes de gas contra EMPRESA SUMINISTRADORA, cabe extraer las siguientes conclusiones:

1. El método empleado por EMPRESA SUMINISTRADORA para la facturación del término fijo de la tarifa, se considera incorrecto por parte de esta Comisión, por cuanto está efectuando un redondeo del término fijo de la tarifa y el término mensual de alquiler de contador, cobrando el término correspondiente a 2 meses exactos cuando la lectura de consumo y periodo de facturación está comprendido entre 45 días (1,5 meses) y 75 días (2,5 meses). EMPRESA SUMINISTRADORA indica que no efectúa este redondeo cuando la facturación es inferior a 45 días o superior a 75 días.

Con este método de redondeo pueden existir casos en los que un consumidor se vea beneficiado o perjudicado por esta metodología, dependiendo de la periodicidad con que EMPRESA SUMINISTRADORA efectúe la lectura y facturación de su consumo. En las dos reclamaciones analizadas, EMPRESA SUMINISTRADORA ha dado la razón a los clientes y ha devuelto las cantidades facturadas en exceso.

2. La práctica correcta es el prorrateo de los términos mensuales de forma proporcional a los días del periodo de facturación en cualquier caso.
3. Debe señalarse que EMPRESA SUMINISTRADORA expone que este redondeo se trata de una práctica general de facturación, que afecta tanto a la facturación de la tarifa integral como a la tarifa de último recurso y al alquiler del contador, por lo que los errores de facturación, aunque de pequeña cuantía, pueden afectar a un conjunto elevado de clientes en todo el territorio nacional.
4. Con el objeto de evitar esta práctica, se propone dar traslado de esta consulta a EMPRESA SUMINISTRADORA, urgiéndole a adaptar los sistemas de facturación del consumo de acuerdo con la metodología indicada en este informe a la mayor brevedad posible.