



Comisión
Nacional
de Energía

INFORME SOBRE LA CONSULTA DE UN PARTICULAR EN RELACIÓN AL USO FORZOSO DE UN TELÉFONO CON PREFIJO DE PAGO PARA LA SOLICITUD DE SUMINISTRO DOMICILIARIO DE BOTELLAS DE GLP

13 de mayo de 2008

INFORME SOBRE LA CONSULTA DE UN PARTICULAR EN RELACIÓN AL USO FORZOSO DE UN TELÉFONO CON PREFIJO DE PAGO PARA LA SOLICITUD DE SUMINISTRO DOMICILIARIO DE BOTELLAS DE GLP

1 OBJETO

El objeto del presente Informe es dar contestación al escrito de consulta remitido por UN PARTICULAR a la Comisión Nacional de Energía con fecha 18 de noviembre de 2007, en relación al uso forzoso de un teléfono con prefijo de pago para la solicitud de suministro domiciliario de botellas de GLP para consumo doméstico.

2 ANTECEDENTES

Con fecha 26 de noviembre de 2007 tuvo entrada en el registro de la CNE un escrito de consulta de UN PARTICULAR, de fecha 18 de noviembre de 2007, por el que se requiere a esta Comisión *“desde las competencias que les correspondan”* que emita opinión acerca de *“si la forma de proceder de Repsol, como suministradora de bombonas de butano para consumo doméstico, es correcta al exigir llamada forzosa a un teléfono con prefijo de pago, y cuyo coste representa un porcentaje adicional muy considerable respecto al producto servido”*, cuestionando, adicionalmente, si le *“asiste algún derecho para reclamar o evitar dicho coste adicional o lograr una alternativa sin coste específico para realizar los pedidos”* de botellas con entrega domiciliaria. Se acompaña al escrito de consulta *“carta de petición de información”* dirigida al *“Departamento Comercial”* de REPSOL, de la misma fecha, en la que se ponen de manifiesto los hechos expuestos y se anuncia la remisión de la misma *“a los servicios públicos competentes”*.

3 NORMATIVA DE APLICACIÓN

El marco normativo básico del suministro de los gases licuados del petróleo (en adelante GLP) viene recogido en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos (en adelante Ley de Hidrocarburos), que en su nueva redacción dada por la Ley 12/2007, de 2 de julio¹, diferencia la actividad de comercialización al por menor (a realizar por los

¹ 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. Entre 13 de mayo de 2008

comercializadores al por menor, tanto de GLP a granel como de GLP envasado) de la de comercialización al por mayor (a realizar por los operadores al por mayor), en función de si el producto suministrado se destina o no a consumidores finales, respectivamente.

Las principales notas definitorias de la actividad de comercialización de GLP envasado, definidas en el artículo 47 de la Ley de Hidrocarburos, son las siguientes:

- A diferencia de lo que ocurre con el ejercicio de la comercialización al por mayor y de la comercialización al por menor de GLP a granel, actividades que requieren la obtención de una autorización administrativa previa², la comercialización al por menor de GLP envasado se realizará libremente, sin perjuicio del cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad reglamentariamente exigibles por parte de las instalaciones a través de las cuales se realice la actividad.
- Los comercializadores de GLP envasado podrán establecer pactos de suministro en exclusiva con los operadores al por mayor, únicamente *“cuando se garantice a los usuarios que lo soliciten el suministro domiciliario”*.
- Los comercializadores podrán *“tener a disposición de sus clientes un servicio de asistencia técnica permanente de instalaciones de consumo de los usuarios”*, que, en su caso, ha de ser puesto a disposición del comercializador por el operador al por mayor correspondiente³.

El desarrollo normativo de la Ley de Hidrocarburos en materia de actividad de suministro de GLP, se encuentra aún pendiente de aprobación, por lo que, en su ausencia, permanece en vigor en todo aquello que no se oponga a la Ley de Hidrocarburos, el Real

otros, se modifica el Capítulo III del Título III, dedicado a los GLP (artículos 45, 46, 47 y 48, introduciendo además dos nuevos artículos, 44 bis y 46 bis), quedando, en concreto, redefinidas las actividades relacionadas con el suministro de este producto e identificados los sujetos que desarrollan cada una de ellas.

² Con la excepción, en el caso de la comercialización al por mayor, de la venta de envases con capacidad no superior a 8 kg, y, en el caso de la comercialización al por menor de GLP a granel, de la venta para suministro a vehículos que se realice desde las instalaciones fijas de distribución al por menor de productos petrolíferos.

³ El artículo 45 de la Ley 34/1998 establece que los operadores al por mayor de GLP *“deberán tener a disposición de los comercializadores al por menor de gases licuados del petróleo y, en su caso, de sus clientes, un servicio de asistencia técnica permanente de las instalaciones de sus usuarios que garantice el correcto funcionamiento de las mismas”*.

Decreto 1085/1992, de 11 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la actividad de distribución de gases licuados del petróleo.

Según el citado Reglamento, resulta necesaria la suscripción del correspondiente contrato para iniciar el suministro de GLP envasado, teniendo derecho los consumidores que hubieran contratado este suministro a que el GLP les sea facilitado en su propio domicilio dentro del plazo de cuarenta y ocho horas a contar desde la solicitud. No existen sin embargo previsiones expresas respecto a la forma en que dicha solicitud se debe formalizar al suministrador.

Finalmente, hay que recordar que las entregas de GLP envasado, para envases de más de 8 y menos de 20 kg de capacidad (excluidos los envases de GLP auto), se encuentran aún sujetas a un sistema de determinación automática de precios máximos de venta en tanto *“las condiciones de concurrencia y competencia en este mercado no se consideren suficientes”⁴*, el cual debe contemplar *“todos los costes necesarios para poner el producto a disposición del consumidor, incluyendo los correspondientes al reparto domiciliario”*.

4 CONSIDERACIONES SOBRE LA CONSULTA PLANTEADA

En contestación con la consulta formulada por el PARTICULAR y atendiendo únicamente al ámbito competencial de esta Comisión, se puede decir lo siguiente:

- En la actualidad, la gran mayoría de las entregas a consumidor final de botellas de GLP envasado para uso doméstico⁵ se realiza a domicilio por parte de operadores al por mayor a través de su red de agencias distribuidoras en exclusiva, que venden el producto al consumidor final en nombre y por cuenta del operador, a cambio de una remuneración en forma de comisión por botella entregada. El canal de distribución

⁴ Disposición Transitoria Cuarta de la Ley de Hidrocarburos y artículo 5 del Real Decreto-Ley 15/1999, de 1 de octubre, por el que se aprueban medidas de liberalización, reforma estructural e incremento de la competencia en el sector de hidrocarburos. El vigente sistema de determinación del precio máximo del GLP envasado se encuentra regulado en la Orden ITC/1968/2007, de 2 de julio, por la que se actualiza el sistema de determinación automática de precios máximos de venta, antes de impuestos, de los gases licuados del petróleo envasados y se modifican determinadas disposiciones en materia de hidrocarburos, sobre cuyo borrador la CNE emitió el correspondiente informe preceptivo (Informe 18/2007, aprobado por el Consejo de Administración el 21 de junio de 2007; Ref. web: 47/2007).

⁵ Principalmente botellas de 12,5 kg de capacidad de butano comercial y, minoritariamente, de 11 y 35 kg de capacidad de propano comercial.

de botellas en punto de venta (almacenes del agente distribuidor o instalaciones de suministro a vehículos de carburantes) es minoritario.

- Los usuarios que optan por la entrega domiciliaria, solicitan los envases de GLP a la agencia distribuidora asignada a su zona que ha suscrito un contrato de exclusividad con el operador al por mayor con el que el usuario tiene contratado el suministro.
- En los casos en que existe reparto domiciliario, los consumidores finales pueden realizar sus solicitudes de suministro domiciliario a las agencias vía telefónica, personándose en las oficinas de la agencia o solicitando los envases “en ruta”⁶.
- Se ha podido comprobar que efectivamente algunas agencias distribuidoras centralizan la recepción de sus pedidos a través de una línea telefónica con prefijo 902, al que forzosamente han de llamar los consumidores que optan por realizar su solicitud de suministro domiciliario vía telefónica.
- En la normativa sectorial vigente no se encuentra referencia expresa al modo en el que se han de formalizar a las agencias las peticiones de suministro de GLP envasado por parte de los usuarios o consumidores finales.
- Sin perjuicio de la capacidad de cualquier consumidor de GLP envasado, que opte por la entrega domiciliaria de los envases, para cambiar de suministrador (alternativa solo factible en el caso de que su domicilio se encuentre dentro de la zona de reparto de otra agencia distribuidora), el usuario dispondría de dos alternativas para evitar el extracoste derivado del uso de una línea telefónica con prefijo 902: a) realizar los pedidos personándose en las oficinas de la propia agencia; y b) realizar los pedidos “en ruta” a la citada agencia.

En definitiva, si bien en la normativa sectorial no existe una referencia específica al modo en el que las peticiones de suministro domiciliario de GLP envasado se han de cursar, son las agencias distribuidoras que materializan las entregas domiciliarias las que reciben los pedidos, y no el operador al por mayor con el que el peticionario tiene contratado el suministro. Aunque algunas de estas agencias centralizan la recepción de pedidos a

⁶ Las agencias tienen rutas fijas preestablecidas para abastecer su zona e informan a los clientes de los días y las horas en las que realizan estas rutas.

través de una línea telefónica con prefijo de pago, el usuario dispone de otras alternativas para evitar el extracoste asociado.

La presente comunicación se emite a título exclusivamente informativo, y únicamente sobre la base de la información aportada en su escrito y los textos normativos relacionados.