



Comisión

Nacional

de Energía

INFORME SOBRE EL ESCRITO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN RELACIÓN CON LAS DENUNCIAS FORMULADAS POR USUARIOS CONTRA GRUPOS EMPRESARIALES

14 de septiembre de 2006

INFORME SOBRE EL ESCRITO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN RELACIÓN CON LAS DENUNCIAS FORMULADAS POR USUARIOS CONTRA GRUPOS EMPRESARIALES.

1 OBJETO

El presente informe tiene por objeto poner de manifiesto la problemática recogida en la información remitida por la Comunidad de Madrid, consistente en denuncias de clientes en relación con el cambio de suministrador sin su conocimiento, y proponer las medidas a tomar para solventar el problema, puesto de manifiesto con las mismas.

2 ANTECEDENTES

1. En fecha 12 de diciembre de 2005, tuvo entrada en esta Comisión escrito de la Comunidad de Madrid, a través del cual se nos trasladan numerosas denuncias de consumidores de gas natural y electricidad por el cambio de suministrador sin su consentimiento, formuladas contra GRUPOS EMPRESARIALES. La Comunidad de Madrid apunta que, aunque en algunos casos la situación ha sido solventada, se da traslado de esta información a la CNE debido al importante número de denuncias, para su conocimiento y a los efectos que se consideren oportunos. Asimismo se informa de que la Comunidad de Madrid está llevando a cabo actuaciones inspectoras en el ámbito de sus competencias.

La abundante información anexa contiene 34 casos de reclamaciones contra el GRUPO A, 12 contra GRUPO B y 3 contra GRUPO C. Las reclamaciones se dirigen en su mayor parte a las compañías comercializadoras de los mencionados grupos, aunque también a las distribuidoras, y derivan de diversas prácticas, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Se procede al cambio del consumidor, del mercado regulado al liberalizado, sin su consentimiento y sin notificación alguna, bien por parte de la comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora, bien por una comercializadora de otro grupo. En el caso de la comercializadora del mismo grupo que la distribuidora, resulta difícil, además, deducir tal circunstancia de las facturas, en las que se emplea la misma imagen de grupo para ambos mercados, regulado y liberalizado, sin indicar claramente la compañía concreta que realiza el

suministro (comercializadora o distribuidora especificado en los márgenes en letra muy pequeña).

- El cliente desconoce la situación contractual en que se encuentra, esto es, si está siendo suministrado a tarifa o en el mercado liberalizado. Generalmente reclama cuando observa en la factura el concepto de electricidad, pero no reclama, generalmente, el concepto de gas porque no se da cuenta que la compañía que factura es distinta a la original.
- El cambio de suministro regulado a mercado liberalizado viene acompañado, en multitud de ocasiones, de la contratación de servicios adicionales, como el de mantenimiento de las instalaciones en el caso del GRUPO A o la telefonía en el caso de GRUPO C, sin el consentimiento o conocimiento del cliente.
- Las comercializadoras tramitan al cambio de suministrador sin el consentimiento de los consumidores, mediante las siguientes prácticas:
 - Visita presencial en la que se obtienen los datos necesarios para el cambio y la firma del cliente, tras ofrecer a éste información incompleta o engañosa (falsa revisión, mejora de precio del contrato actual...), junto con solicitud de firma para un supuesto justificante de visita del comercial, cuando en realidad éste constituye la propia solicitud de cambio del cliente.
 - Visita presencial en la que se recaban los datos necesarios para el cambio pero no se obtiene la firma original del cliente. Aún sin obtener ésta, se observan casos de solicitudes de cambio procesadas y activadas.
 - Sin visita presencial, ni contacto telefónico con el consumidor, se obtienen los datos necesarios para el cambio, recurriendo a bases de datos cuyo origen se desconoce, en algunos casos obsoletas (antiguos inquilinos, etc.). Aún sin contar con la firma original del cliente, se observan casos de solicitudes de cambio procesadas y activadas.
- Reclamación a la distribuidora y comercializadora del GRUPO A de la liquidación anticipada de las cantidades aplazadas por la financiación de la ejecución de instalaciones de los consumidores (receptoras, de calefacción, etc.), derivada del paso del mercado regulado al liberalizado.

Cabe añadir también que, de los casos analizados en la documentación anexa al escrito de la Comunidad de Madrid se aprecia que el GRUPO A no remite ninguna comunicación escrita a sus consumidores ante el cambio de mercado regulado al

liberalizado cuando el cambio tiene lugar dentro del mismo grupo empresarial, a diferencia de los casos en que el cambio tiene lugar con una comercializadora de otro grupo empresarial diferente.

2. Por otro lado, con fecha 10 de mayo de 2005 tuvo entrada en el registro de la Comisión escrito de la Dirección General de Política Energética y Minas en el que se hacía referencia a la reclamación de un particular, para que se estudiara a fin de determinar si procedía la incoación de expediente sancionador en base a las funciones de esta Comisión. El particular denunciaba el cambio de empresa suministradora de gas natural sin su consentimiento, a raíz del cual, además, la distribuidora le reclamaba el cobro íntegro de la deuda pendiente por la financiación de su instalación de calefacción. Se contesta al escrito de la Dirección General que no corresponde a esta Comisión determinar la veracidad o falsedad de la documentación aportada para proceder al cambio de suministro y que, por otra parte, si el cliente tiene alguna reclamación relacionada con el contrato de suministro a tarifa, este es competencia de la Comunidad Autónoma. No obstante como consecuencia de esta consulta se procede a abrir expediente de actuaciones informativas.
3. En virtud del expediente anterior y de otros instruidos por esta Comisión en relación con los problemas derivados del cambio de mercado regulado a liberalizado, y con independencia de la tramitación particular de cada uno de ellos, el Consejo de Administración de la Comisión Nacional de Energía acordó, con fecha 21 de julio de 2005, el inicio de un procedimiento de actuaciones informativas a todas las empresas distribuidoras que actúan en el ámbito nacional, con el objeto de analizar las diversas comunicaciones de éstas con los consumidores e implicaciones de las mismas, relacionadas con el cambio de suministro del mercado regulado al liberalizado. Asimismo, este expediente se hace extensivo al comportamiento de las empresas comercializadoras, en relación a su forma de actuación en la contratación de los clientes del grupo 3.
4. Con fecha 22 de noviembre de 2005 fueron remitidas cartas a todas las compañías distribuidoras, en las que se informaba sobre la apertura de un expediente informativo y se solicitaba diversa información relativa al volumen de consumidores que cambiaron de suministrador en un año, los plazos en los que se produjo el cambio, la identidad de los nuevos suministradores, el número de retornos a tarifa, etc.

Con fecha 22 de noviembre de 2005 fueron remitidas cartas a todas las compañías comercializadoras que operan con clientes en el grupo 3, en las que se informaba sobre la apertura del expediente informativo, adjuntando la solicitud de información remitida a las distribuidoras, y se solicitaba diversa información relativa a los procedimientos de contratación de clientes, control de contratación e información facilitada a los mismos en ese proceso.

5. Se han recibido solicitudes de ampliación de plazo para la remisión de la información por parte de algunas compañías hasta el 12 de enero de 2006. Se ha recibido contestación de todas las empresas distribuidoras y comercializadoras que operan en el grupo 3 de clientes- segmento doméstico comercial, al que también se refieren las denuncias de clientes puestas de manifiesto por la Comunidad de Madrid ante esta Comisión.

3 PROPUESTA DE ACTUACIÓN EN RELACIÓN A ESTE EXPEDIENTE

Dado que las denuncias de clientes, objeto de este expediente ponen de manifiesto una problemática que ha sido tratada en el expediente de actuaciones informativas arriba referido, se han incluido estas denuncias en el mismo, por lo que la solución de esta consulta debe discurrir en paralelo con lo acordado en el expediente de actuaciones informativas. No obstante se recoge a continuación la normativa aplicable y las conclusiones sobre este caso concreto.

4 FUNDAMENTOS DE DERECHO

De acuerdo con lo establecido en el apartado tercero.1 duodécima de la Disposición Adicional Undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, corresponde a la Comisión Nacional de Energía *“velar para que los sujetos que actúan en los mercados energéticos lleven a cabo su actividad respetando los principios de libre competencia. A estos efectos, cuando la Comisión detecte la existencia de indicios de prácticas restrictivas de la competencia prohibidas por la Ley 16/1989, de 17 de julio, de Defensa de la Competencia, lo pondrá en conocimiento del Servicio de Defensa de la*

Competencia, aportando todos los elementos de hecho a su alcance y, en su caso, un dictamen no vinculante de la calificación que le merecen dichos hechos.”

En relación con la separación de actividades, la normativa vigente establece una separación jurídica entre actividades reguladas: transporte y distribución, y la actividad de comercialización; y separación de cuentas de las diferentes actividades reguladas: regasificación, almacenamiento estratégico, transporte y distribución. Asimismo, los distribuidores deben llevar cuentas separadas de su actividad de comercialización a tarifa. En este sentido, el artículo 63 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, modificado por el artículo 7.5 del Real Decreto Ley 6/2000, de 23 de junio, establece:

“1. Las sociedades mercantiles que desarrollen alguna o algunas de las actividades reguladas a que se refiere el artículo 60.1 de la presente Ley deben tener como objeto social exclusivo el desarrollo de las mismas sin que puedan, por tanto, realizar actividades de comercialización.

2. Las sociedades dedicadas a la comercialización de gas natural deberán tener como único objeto social en el sector gasista dicha actividad, no pudiendo realizar actividades de regasificación, almacenamiento, transporte o distribución.

[...]

4. Las empresas de gas natural que ejerzan más de una de las actividades relacionadas en el artículo 60.1 de la presente Ley llevarán en su contabilidad interna cuentas separadas para cada una de ellas, tal y como se les exigiría si dichas actividades fuesen realizadas por empresas distintas, a fin de evitar discriminaciones, subvenciones entre actividades distintas y distorsiones de la competencia.

Los transportistas deberán, asimismo, llevar cuentas separadas de sus operaciones de compra y venta de gas y los distribuidores de su actividad de comercialización a tarifa.

5. El Gestor Técnico del Sistema deberá llevar cuentas separadas que recojan los gastos e ingresos imputables a la actividad de gestión técnica del sistema.

6. En un grupo de sociedades podrán desarrollarse actividades incompatibles conforme a los apartados anteriores, siempre que sean ejercidas por sociedades diferentes. A ese efecto, el objeto social de una entidad podrá comprender tales actividades siempre que se prevea que una sola actividad sea ejercida de forma directa y las demás mediante la titularidad de acciones o participaciones en otras sociedades.

[...]”

En relación con el cambio de suministrador, el Artículo 44 del Real Decreto 1434/2002, establece lo siguiente:

“Artículo 44. Cambio de suministrador.

1. Cualquier consumidor con suministro de gas natural y que tenga la consideración de cualificado podrá solicitar, por sí mismo o mediante la empresa comercializadora que vaya a suministrarle, un cambio de suministrador.

2. Las solicitudes de cambio de suministrador deberán recoger al menos la información siguiente:

- a) Fecha de la solicitud o comunicación.
- b) Identificación del consumidor: CIF/NIF del cliente, nombre, domicilio.
- c) Identificación del punto de suministro.
- d) Conformidad del cliente con el cambio de suministrador.
- e) Empresa que está realizando el suministro.
- f) Empresa que va a realizar el suministro.
- g) Empresa responsable de la medida.
- h) Características y propiedad de los equipos de medida.
- i) Condiciones de la nueva contratación (Tarifa, Peajes, etc.), que permitan efectuar la facturación del consumo y/o los peajes asociados.
- j) Duración y tipo de contrato.

3. Para suministros a presión inferior o igual a 16 bar la solicitud se presentará a la empresa distribuidora, la cual procederá a la validación de la misma, comprobando que los datos que figuran en ella se corresponden con los recogidos en la base de datos, a que hace referencia el artículo 43, y que el nuevo suministrador está debidamente autorizado para ejercer dicha actividad. En aquellos suministros que supongan un consumo anual unitario superior a 10 GWh recabará asimismo la validación puntual de las solicitudes por parte de los transportistas propietarios de instalaciones de entrada al sistema de transporte y distribución.

Los transportistas revisarán las solicitudes con consumos anuales inferiores a 10 GWh, de forma agrupada por comercializador y punto de entrada para realizar las comprobaciones a los que les habilita la reglamentación vigente en relación con el acceso de terceros.

El plazo máximo para validación de solicitudes será de seis días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, comunicando al solicitante las posibles deficiencias dentro de dicho plazo.

4. Para suministros a presión superior a 16 bar las solicitudes de cambio de suministrador se validarán y tramitarán de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 949/2001, de 3 de agosto, por el que se regula el acceso de terceros a las instalaciones gasistas y se establece un sistema económico integrado del sector de gas natural.

[...]"

En el caso concreto de cambio de un consumidor del mercado regulado al mercado liberalizado, el Artículo 45 del Real Decreto 1434/2002, establece lo siguiente:

“1. Cualquier consumidor cuyo suministro de gas natural se realice a tarifas y que tenga la consideración de cualificado podrá solicitar, por sí mismo o a través de la nueva comercializadora, a la distribuidora que tuviera asignado el punto de suministro el cambio de suministrador, aportando la conformidad del consumidor.

2. Para los consumidores con un consumo anual inferior a 100.000 kWh, una vez validada la solicitud de acuerdo con el artículo 43, la empresa distribuidora deberá efectuar la estimación del consumo y liquidación del suministro a tarifas, comunicando a la empresa comercializadora la fecha de cambio. La fecha de cambio coincidirá siempre con el día 1, 11 o 21 de cada mes, debiendo el distribuidor seleccionar la fecha de cambio más próxima a la de la validación.

3. Para los consumidores con un consumo anual igual o superior a 100.000 kWh, una vez validada la solicitud, la empresa distribuidora deberá efectuar la medición y liquidación del suministro a tarifas, comunicando a la empresa comercializadora la fecha del cambio. La fecha de cambio coincidirá con la fecha real de lectura, que se efectuará durante los cinco últimos días hábiles de cada mes, debiendo el distribuidor seleccionar la fecha de cambio más próxima a la de la validación.

Para consumidores con teledistribución la fecha de cambio se efectuará dentro de los seis días hábiles posteriores a la fecha de validación de la solicitud.

4. El cambio del suministro a tarifas al mercado liberalizado no supondrá el reconocimiento de ningún coste para el consumidor ni para la empresa comercializadora. La factura de liquidación del suministro incluirá exclusivamente los importes correspondientes al suministro hasta la fecha del cambio. Cualquier otro contrato existente entre el consumidor y el distribuidor no se verá afectado por el paso al mercado liberalizado, pudiendo mantenerse o rescindirse de acuerdo con las condiciones contractuales.

[...]"

Finalmente, cabe hacer mención de alguna de las disposiciones recogidas en la normativa actual del sector, relativas a la contratación del gas a tarifa. En particular, el Artículo 37, apartado 2 del Real Decreto 1434/2002 establece que:

"2. La contratación del suministro de gas canalizado a tarifa que establezcan los distribuidores con sus usuarios finales responderán al modelo de contrato que figura como anexo II al presente Real Decreto, sin que se pueda exigir ninguna cantidad por la formalización del mismo. Para aquellos usuarios cuyo consumo anual supere lo 5 millones de kWh, podrán añadirse al contrato tipo cláusulas particulares libremente acordadas en función de la especificidad del suministro, sin más limitación que la de no poder contener cláusulas contrarias a la Ley del Sector de Hidrocarburos ni a las normas vigentes en cada momento"

Por otra parte el artículo 7 de la Ley 16/1989, de 17 de julio de Defensa de la Competencia, señala:

1. El Tribunal de Defensa de la Competencia conocerá, en los términos que la presente Ley establece para las conductas prohibidas, de los actos de competencia desleal siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias:
 - a) Que ese acto de competencia desleal distorsione gravemente las condiciones de competencia en el mercado
 - b) Que esa grave distorsión afecte al interés público"

Por su parte la Ley 3/1991, de 10 de enero de Competencia Desleal, señala en su capítulo II relativo a los Actos de competencia desleal, artículo 5 "Se reputa desleal todo comportamiento que resulte objetivamente contrario a las exigencias de la buena fe" y define en el artículo 7, los Actos de engaño:

"Se considera desleal la utilización o difusión de indicaciones incorrectas o falsas, la omisión de las verdaderas y cualquier otro tipo de práctica que, por las circunstancias en que tenga lugar, sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige o alcanza, sobre la

naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud en el empleo, calidad y cantidad de los productos y, en general, sobre las ventajas realmente ofrecidas”

Por otro lado, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, señala en su artículo 2, como derechos básicos de los consumidores y usuarios, *“La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute”*.

Por su parte en el artículo 13, del capítulo IV, relativo al Derecho de Información se señala:

“ 1. Los bienes, productos y, en su caso, los servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales (...)”

El artículo 32 de la misma Ley, del Capítulo IX sobre Infracciones y sanciones establece:

“1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.”

En el mismo capítulo, artículo 34.10, se consideran infracciones *“En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen”*

Por su parte el artículo 40, del capítulo X, sobre Competencias establece:

“Corresponderá a las Comunidades Autónomas promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores o usuarios, de acuerdo con lo establecido en sus respectivos Estatutos y, en su caso, en las correspondientes leyes orgánicas complementarias de transferencias de competencias.”

Para ejercer las correspondientes competencias sancionadoras, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, en el artículo 3.3.i) hace referencia a:

3. Corresponde a las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus respectivas competencias:

[...]

i) Sancionar, de acuerdo con la Ley, la comisión de las infracciones en el ámbito de su competencia.”

Por su parte, el artículo 116 del mismo texto legal al determinar las competencias para imponer sanciones, en su apartado 1, señala que:

“1. La competencia para la imposición de las sanciones vendrá determinada por la competencia para autorizar la actividad en cuyo ejercicio se cometió la infracción, o por la competencia para autorizar las correspondientes instalaciones.”

Finalmente, el artículo 61 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, prevé:

“Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifas o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes”

5 FUNDAMENTOS DE HECHO

Las prácticas de contratación de consumidores y su paso a mercado liberalizado puestas de manifiesto por las denuncias recibidas en la Comunidad de Madrid, en los que los mismos no tienen conocimiento de haber cambiado de suministrador, dan lugar a un elevado grado de confusión entre los consumidores, que muestran desconocer, en multitud de ocasiones, el responsable concreto de su suministro, esto es, si está siendo suministrado a través del mercado liberalizado por una compañía comercializadora o a través del mercado regulado por una distribuidora.

Esto no es de extrañar toda vez que es difícil deducir tal circunstancia de las facturas, en las que se emplea la misma imagen de grupo para ambos mercados, regulado y liberalizado, sin indicar claramente la compañía concreta que realiza el suministro (si bien el anagrama del grupo empresarial resulta muy claro, el nombre completo de la compañía aparece únicamente citado en el margen, escrito de arriba abajo, en un tamaño de letra muy pequeño). A modo de ejemplo se cita un caso típico, en el cual la comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora que viene realizando el suministro de gas al consumidor, realiza el cambio, de mercado regulado a liberalizado, de los suministros de gas y electricidad sin su consentimiento. Al plantear el consumidor su queja, éste denuncia únicamente el caso del suministro eléctrico, solicitando el retorno a la distribuidora eléctrica y considerando que el suministro de gas permanece con el mismo suministrador, si bien previamente tenía lugar con la distribuidora pero fue cambiado a mercado liberalizado con la comercializadora sin su consentimiento (ni conocimiento).

Cabe añadir también que algunas distribuidoras no remiten ninguna comunicación escrita a sus consumidores ante el cambio de mercado regulado al liberalizado, cuando el cambio tiene lugar dentro del mismo grupo empresarial, a diferencia de los casos en que el cambio tiene lugar con una comercializadora de otro grupo empresarial diferente. Esta

información se confirma ante el desconocimiento que muestran los consumidores de que su suministro haya pasado de estar a tarifa, a realizarse a través del mercado liberalizado (dentro del mismo grupo). Cuando se da de alta con otras comercializadoras, entre otras circunstancias, uno de los motivos del envío de tales escritos, por la distribuidora, consiste en comprobar la voluntad del cliente del cambio de suministrador.

Por otro lado, se han detectado varios casos en los que el cambio de suministrador, de suministro regulado a mercado liberalizado, o dentro del propio mercado liberalizado, ha dado lugar al cobro de la liquidación anticipada de las cantidades aplazadas por la financiación de la ejecución de instalaciones de los consumidores (receptoras, de calefacción, etc.) tanto por parte de la distribuidora como de la comercializadora. Los casos detectados son cuatro, y derivan siempre, de actuaciones de compañías del GRUPO A.

Todas las prácticas referidas señalan hacia una ineficiente separación de actividades entre la distribución y la comercialización, y ponen de manifiesto malas prácticas comerciales, contrarias al desarrollo de la libre competencia, por parte de las empresas comercializadoras.

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece como derechos básicos de los consumidores y usuarios, en su artículo 2. d “La información correcta sobre los diferentes productos y servicios (...)”, reiterando en su artículo 13.1 que *“ Los bienes, productos y, en su caso, los servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales (...)”*.

Las prácticas denunciadas sí pueden haber lesionado los derechos de los consumidores, por lo que, de acuerdo con el artículo 40 de esta Ley, que dice *“Corresponderá a las Comunidades Autónomas promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores o usuarios, de acuerdo con lo establecido en sus respectivos Estatutos y, en su caso, en las correspondientes leyes orgánicas complementarias de transferencias*

de competencias.” se propone remitir este expediente a las Comunidades Autónomas y al Instituto Nacional de Consumo.

Por otro lado, las comercializadoras podrían estar utilizando el conocimiento que, como distribuidor, tiene su grupo del cliente, para fidelizarlo. En algunos casos, como ya se ha descrito, parece que las empresas comercializadoras no informan correctamente al cliente de lo que le ofrecen, presentándose como la misma empresa que ya desarrolla el suministro a tarifa y disfrazándolo como una reducción de la factura actual, para, de esta forma, tener acceso a los datos del cliente. Si esta fuese una práctica frecuente se podría calificar como competencia desleal, de acuerdo a la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, que dice en su artículo 7: *“Se considera desleal la utilización o difusión de indicaciones incorrectas o falsas, la omisión de las verdaderas y cualquier otro tipo de práctica que, por las circunstancias en que tenga lugar, sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige o alcanza (...)”*

En este sentido, la Ley 16/1989, de 17 de julio, de Defensa de la Competencia, en su artículo 7 sobre el falseamiento de la libre competencia por actos desleales, establece que el Tribunal de Defensa de la Competencia conocerá los actos de competencia desleal cuando estos actos *“distorsionen gravemente las condiciones de competencia en el mercado”* o que *“afecten al interés público”*.

El número de denuncias recibidas no permite establecer que los actos denunciados distorsionen gravemente el mercado. Sin embargo dan fe de la existencia de malas prácticas comerciales y de lesiones a los derechos de los consumidores.

En este sentido, las Comunidades Autónomas deberían establecer si en sus territorios se están dando prácticas comerciales como las denunciadas por la Comunidad de Madrid ante esta Comisión. Con ello, se pretende que, en el ámbito de sus competencias, tengan en cuenta las reclamaciones y discrepancias de los consumidores en relación con el contrato de suministro de gas y electricidad, por las circunstancias señaladas previamente, para que, si estimaran que existen indicios de prácticas restrictivas de la competencia que pudieran afectar al funcionamiento del mercado gasista, como un número significativo de reclamaciones de consumidores por cambios indebidos de

suministrador, lo pongan en conocimiento de esta Comisión a fin de emprender las acciones oportunas. De existir indicios de que estas prácticas comerciales están extendidas, esta Comisión reabriría este expediente, recogiendo todas las evidencias aportadas por las Comunidades Autónomas, valorando la existencia de competencia desleal y sometiéndolo al juicio del Servicio de Defensa de la Competencia.

La descripción de estas actuaciones, su análisis y propuestas de actuación, han sido incluidas en el expediente de actuaciones informativas sobre la conducta de distribuidores y comercializadores en el cambio de consumidores del grupo 3, segmento doméstico – comercial, de mercado regulado a liberalizado.

6 CONCLUSIONES

De las denuncias de consumidores en relación al paso a mercado liberalizado, sin su consentimiento o conocimiento, recibidas en esta Comisión, a través de la Comunidad de Madrid, se pueden concluir lo siguiente:

1. Se observa una ineficiente separación de actividades entre las distribuidoras y comercializadoras del mismo grupo empresarial, que daría una posición de ventaja a la comercializadora integrada.
2. Existen malas prácticas comerciales, en un número de casos, que han supuesto el paso de clientes a mercado libre, sin su consentimiento o conocimiento. En estos casos pueden haberse cometido infracciones en materia de consumo que, de acuerdo con la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, pueden ser objeto de sanción administrativa y son competencia de las Comunidades Autónomas.