



Comisión
Nacional
de Energía

EXPEDIENTE INFORMATIVO SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y COMERCIALIZADORAS EN EL CAMBIO DE LOS CLIENTES DEL GRUPO 3 DE GAS NATURAL, DEL SUMINISTRO REGULADO AL MERCADO LIBERALIZADO

14 de septiembre de 2006

ÍNDICE

I	OBJETO.....	2
II	ANTECEDENTES DE HECHO	2
III	FUNDAMENTOS DE DERECHO.....	8
III.1	Sobre la competencia de la CNE	8
III.2	Normativa aplicable.....	8
IV	SOBRE LAS COMUNICACIONES DE LAS DISTRIBUIDORAS CON LOS CONSUMIDORES	14
IV.1	Descripción del procedimiento de cambio de mercado regulado al liberalizado .	14
IV.2	Comunicaciones de las distribuidoras con los consumidores derivadas de la solicitud de cambio	16
V	SOBRE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE MERCADO REGULADO A MERCADO LIBERALIZADO Y SOBRE LAS ALTAS DE NUEVOS CLIENTES	26
V.1	Consideraciones generales.....	26
V.2	Análisis general de los datos de empresas distribuidoras.....	28
V.3	Análisis por grupos empresariales	30
VI	SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CAPTACIÓN Y CONTRATACIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS.....	65
VII	CONCLUSIONES	72
VIII	RECOMENDACIONES	78

EXPEDIENTE INFORMATIVO SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y COMERCIALIZADORAS EN EL CAMBIO DE LOS CLIENTES DEL GRUPO 3 DE GAS NATURAL, DEL SUMINISTRO REGULADO AL MERCADO LIBERALIZADO

I OBJETO

El presente informe tiene por objeto resolver el procedimiento de actuaciones informativas abierto a todas las empresas distribuidoras que operan en el ámbito nacional, por las actuaciones y comunicaciones de éstas con los consumidores, durante el cambio de suministro de tarifas reguladas a mercado liberalizado. Este expediente se hizo extensivo al comportamiento de las empresas comercializadoras, en relación a su forma de actuación en la contratación de los clientes del grupo 3, en el mercado liberalizado.

II ANTECEDENTES DE HECHO

1. Con fecha 25 de abril de 2005 tuvo lugar entrada en el registro de la CNE escrito de la comercializadora COMERCIALIZADORA, que dio lugar a la apertura del expediente sobre la *“Consulta remitida por COMERCIALIZADORA relativa a la actuación por parte de DISTRIBUIDORA para la contratación de suministro de gas natural de los consumidores”*. Éste, tiene por objeto analizar la consulta de la empresa comercializadora, sobre la carta enviada por la empresa distribuidora a los clientes conectados a sus redes que solicitan el cambio de suministro de mercado regulado a mercado liberalizado.

Por medio de dicha carta, la distribuidora comunica a los clientes las nuevas circunstancias de la financiación de la calefacción y/o de la instalación receptora individual pendiente de liquidar, derivadas de la finalización de la relación comercial entre ambas partes. La comercializadora manifiesta que el hecho de establecer esta comunicación con los consumidores, antes de haber recibido la confirmación de la distribuidora de aceptación de la solicitud de cambio al mercado liberalizado, podría crear incertidumbre en el cliente acerca de su situación contractual, ser un obstáculo al cambio de suministrador y estar dificultando la competencia.

2. Asimismo, en fecha 30 de marzo de 2005 tiene entrada en esta Comisión una reclamación de un particular, que da lugar al expediente denominado *“Escrito remitido por PARTICULAR – reclamación/denuncia contra DISTRIBUIDORA”*, en el que se analiza el escrito remitido por un consumidor particular en relación a la reclamación realizada contra una compañía distribuidora por la financiación de la instalación de calefacción de su vivienda. La discrepancia entre el consumidor y la distribuidora concierne a la liquidación anticipada de las cantidades aplazadas por la instalación de calefacción. De la información remitida podría interpretarse que fue el paso del mercado regulado al liberalizado, lo que dio lugar a que la distribuidora reclamara el pago de las cantidades aplazadas por la instalación del sistema de calefacción.
3. En el expediente sobre el *“Escrito remitido por COMERCIALIZADORA por el que solicita la apertura de expediente informativo a DISTRIBUIDORA, así como conflicto de acceso a la red de DISTRIBUIDORA solicitado por COMERCIALIZADORA”* que tuvo entrada en esta Comisión el 16 de marzo de 2005, se analiza el escrito por el que la empresa comercializadora denuncia, entre otras cosas, la conducta de la distribuidora, que ha mandado una carta a todos sus clientes advirtiéndoles de que existen otras compañías que hacen ofertas de energía, que pueden resultar engañosas.
4. 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 este expediente informativo.
5. 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.

6. Con fecha 22 de noviembre de 2005 fueron remitidas cartas a todas las compañías distribuidoras, en las que se informaba sobre la apertura del presente expediente informativo y se solicitaba diversa información relativa a los siguientes aspectos:
 - *Escritos remitidos por las compañías distribuidoras a los consumidores a partir del momento en el que reciben la solicitud de cambio de éstos del mercado regulado al liberalizado, así como durante su permanencia en el mercado liberalizado.*
 - *Información relativa a la financiación y/o pago aplazado de venta de instalaciones de calefacción, instalaciones receptoras individuales, instalaciones receptoras comunitarias o cualquier otro tipo de instalación vendida por los distribuidores a los consumidores conectados a sus redes.*
 - *Información relativa a cualquier campaña promocional o beneficio ofrecido por la compañía distribuidora a los consumidores conectados a sus redes, suministrados a través del mercado regulado.*
 - *Información acerca de las solicitudes de cambio de consumidores del mercado regulado al liberalizado.*
 - *Información acerca de nuevos clientes conectados a sus redes.*
7. 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 presente expediente informativo, adjuntando la solicitud de información remitida a las distribuidoras, y se solicitaba diversa información relativa a los siguientes aspectos:

- *Explicación exhaustiva de los procedimientos tipo de contratación (sistemática de actuación, formación previa de los agentes comerciales, etc.) y diferentes métodos de captación de nuevos clientes procedentes del mercado regulado (presencial, telefónico, mailing, etc.). Indicar si éstos son llevados a cabo de forma directa o a través de la subcontratación a terceros de determinados servicios comerciales.*
 - *Descripción del procedimiento de control de la correcta captación de nuevos clientes.*
 - *Información facilitada a los consumidores contactados sobre el cambio del mercado regulado al liberalizado y forma de comunicación de la misma.*
8. Se han recibido solicitudes de ampliación de plazo para la remisión de la información por parte de las siguientes compañías: Distribuidoras del grupo Gas Natural, Gas Natural Servicios SDG, Gas Natural Comercializadora, Hidrocantábrico Energía, Iberdrola y comercializadoras y distribuidoras del grupo Naturgas Energía. Se amplió el plazo hasta el 12 de enero de 2006.
9. Se ha recibido contestación de las siguientes compañías distribuidoras:
- Bilbogas S.A.
 - Distribución y comercialización de gas Extremadura S.A.
 - Gas y servicios Mérida S.L.
 - Gasnalsa S.A.
 - Naturgas Energía Distribución S.A.U.
 - Gas Hernani S.A.
 - Gas Pasaia S.A.
 - Tolosa Gasa S.A.
 - Endesa Gas S.A.U. (envío conjunto de las empresas distribuidoras Distribuidora Regional del Gas, Gas Alicante, Gas Aragón, Gesa Gas y Meridional del Gas)
 - Gas Natural SDG S.A. (envío conjunto de todas las empresas distribuidoras pertenecientes al grupo Gas Natural)
 - Gas Directo S.A.
10. Se ha recibido contestación de las siguientes compañías comercializadoras:
- Nexus Energía S.A.
 - Gas Natural Comercializadora S.A.

Iberdrola S.A.

Gas Natural Servicios SDG S.A.

Unión Fenosa Gas Comercializadora S.A.

Comercializadora Gas Extremadura S.A.

Ingeniería y Comercialización del Gas S.A.

Endesa Energía S.A.U.

Unión Fenosa Comercial S.A.

Naturgas Energía Comercializadora S.A.U.

Hidrocarbónico Energía S.A.U.

11. Por otra parte, en el curso de este expediente, con fecha 12 de diciembre de 2005, tuvo entrada en esta Comisión escrito de la Comunidad de Madrid, a través del cual se nos trasladaban numerosas denuncias de consumidores de gas natural y electricidad por el cambio de suministrador sin su consentimiento, formuladas contra diversos grupos empresariales que operan en el sector energético. 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.

La abundante información anexa contiene 34 casos de reclamaciones contra el GRUPO EMRESARIAL 1, 12 contra GRUPO EMPRESARIAL 5 y 3 contra GRUPO EMPRESARIAL 4. 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 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 mercado regulado a 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 EMPRESARIAL 1 o la telefonía en el caso de GRUPO EMPRESARIAL 4, sin el consentimiento o conocimiento del cliente.
- Las comercializadoras tramitan el 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 DISTRIBUIDORA y COMERCIALIZADORA 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 EMPRESARIAL 1 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.

III FUNDAMENTOS DE DERECHO

III.1 Sobre la competencia de la CNE

La apertura de este expediente se realiza en el ejercicio de las funciones que competen a esta Comisión, según 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. De acuerdo con esta función, 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.”*

III.2 Normativa aplicable

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.

[...]

Esta misma Ley, en su Disposición Transitoria Séptima recoge:

[...]

2. Las sociedades que a la entrada en vigor de la presente Ley realizasen actividades incompatibles dentro del sector gasista procederán a la separación jurídica de dichas actividades, de acuerdo con lo previsto en el artículo 63, en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la presente Ley.

3. Las sociedades que inicien actividades de comercialización de gases combustibles lo harán mediante sociedades que tengan como único objeto social en el sector gasista dicha actividad.

[...]

Por otro lado, el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, regula, entre otros, los aspectos relacionados con el suministro, las relaciones entre las empresas gasistas y los consumidores, los contratos de suministro en el mercado regulado y los procedimientos para el cambio de suministrador.

Concretamente, el Artículo 40 de dicho Real Decreto establece que será causa de resolución de los contratos a tarifas, entre otras, la solicitud de baja por parte del usuario, o el cambio del usuario al mercado liberalizado:

“Serán causas de resolución de los contratos a tarifas las siguientes:

1. La solicitud de baja por parte del usuario, o el cambio del usuario al mercado liberalizado.

[...]

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 teled medida 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"

La disposición transitoria primera del Real Decreto 1434/2002 determina, en relación con la adecuación de contratos de suministro:

"Las condiciones de los contratos de suministro a tarifa que se regulan en el presente Real Decreto serán de aplicación a los contratos que se suscriban o renueven a partir de la entrada en vigor del presente Real Decreto. Dichas condiciones quedarán automáticamente incorporadas en los contratos o pólizas de abono vigentes."

En el Anexo II del citado Real Decreto se recoge el modelo de contrato para el suministro de gas a tarifas, en el que se especifica la información que debe incluirse en dicho contrato. Entre las condiciones de carácter general se incluyen las siguientes:

“CONDICIONES DE CARÁCTER GENERAL

[...]

Cláusulas adicionales:

Las cláusulas adicionales o especiales que se puedan insertar en el contrato no contendrán en modo alguno preceptos contrarios a la legislación vigente ni precios superiores a los de las tarifas autorizadas y puestas en vigor con carácter general

[...]

Condiciones no previstas en el presente contrato:

En lo no previsto en las anteriores condiciones se estará en lo dispuesto en el Real Decreto por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministros y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, así como lo dispuesto en la normativa vigente en la materia en cada momento.”

En relación a la información que deben hacer pública los distribuidores respecto a sus clientes, el Real Decreto 942/2005, de 29 de julio, que modifica al Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, señala en su apartado 43 lo siguiente:

«2. Las empresas distribuidoras dispondrán como soporte del sistema de intercambio de información de una base de datos que contenga toda la información que permita hacer efectivo el cambio de suministrador. En esta base de datos, que estará permanentemente actualizada, deberán constar todos los puntos de suministro conectados a sus redes y a las redes de transporte de su zona, con independencia de que tengan contrato de suministro vigente, y para cada uno de ellos se recogerán al menos los siguientes datos:

a) Datos relativos al punto de suministro:

1.º Código de identificación del punto de suministro.

2.º Empresa distribuidora.

3.º Ubicación del punto de suministro: dirección, población y provincia.

4.º Presión de suministro.

5.º Características del punto de suministro: tarifa o peaje actual o previsto, caudal máximo contratado, en su caso.

6.º Fecha de la última revisión y de la última inspección de las instalaciones receptoras individuales, así como su resultado.

7.º Consumos de los dos últimos años y caudales medidos periodificados según facturación, y, en su caso, los caudales máximo y mínimo medidos con detalle mensual.

8.º Código identificador del equipo de medida.

9.º Características y propiedad del equipo de medida.

10.º Fecha del último movimiento de contratación del consumidor a efectos tarifarios.

11.º Fecha del último cambio de comercializador del consumidor.

12.º Perfil de consumo que se aplica al consumidor para la estimación del consumo.

b) Datos relativos al consumidor:

1.º Datos del consumidor: nombre, dirección, NIF o CIF.

2.º Empresa que realiza el suministro y fecha de inicio del suministro por esta.

3.º Empresa que efectúa la medida.

4.º Fecha de salida del cliente de tarifa al mercado liberalizado, en su caso.

5.º Fecha de vuelta del cliente a tarifa, si se hubiese producido.

La información recogida en el párrafo a) relativa al punto de suministro será accesible a todos los transportistas, distribuidores y comercializadores, y la información recogida en el párrafo b) relativa al consumidor sólo será accesible para este, mediante la presentación del código de identificación del punto de suministro y del NIF o CIF del consumidor o de cualquier otro dato que lo identifique formalmente. Asimismo, podrá acceder a la información recogida en el párrafo b) cualquier sujeto que presente la documentación anterior, así como una autorización expresa y por escrito del consumidor.

No obstante lo señalado anteriormente, los consumidores podrán prohibir por escrito a los distribuidores la difusión de los datos que señalen expresamente (...)

3. Las empresas distribuidoras y comercializadoras deberán dotarse de los sistemas informáticos necesarios que permitan la conexión entre sistemas y el intercambio de la información, de manera que se posibilite la consulta de datos de la base de datos referenciada y la recepción y validación informática de solicitudes y comunicaciones con los sujetos relacionados con la contratación.

4. Las empresas distribuidoras que tengan conectados a sus instalaciones más de 50.000 clientes y aquellas que estén por debajo del citado límite pero pertenezcan a un grupo de sociedades en las que figuren empresas distribuidoras que en total sumen más de 50.000 clientes pondrán a disposición de todos los usuarios conectados a sus redes la información a que se refiere el apartado 2, mediante procedimientos de acceso telemático.

5. El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados 3 y 4, así como el incumplimiento reiterado e injustificado de los plazos establecidos para llevar a cabo el cambio de suministrador, tendrá la consideración de infracción grave de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 110.e) de la ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos”

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.”

IV SOBRE LAS COMUNICACIONES DE LAS DISTRIBUIDORAS CON LOS CONSUMIDORES

IV.1 Descripción del procedimiento de cambio de mercado regulado al liberalizado

El procedimiento de cambio de mercado regulado al liberalizado de los consumidores del grupo tarifario 3, se inicia a raíz de la firma, por parte del consumidor, de la solicitud de cambio, y éste podría ser tramitado bien directamente o bien a través de una compañía comercializadora, siendo esta última la práctica habitual. No obstante, existen etapas y acciones previas y posteriores a la firma de la solicitud, que se considera preciso poner de manifiesto, por su relevancia en los hechos analizados en este informe. Por ello, a continuación se describe la secuencia completa a través de la cual se vienen desarrollando los procesos de cambio de mercado regulado a liberalizado de los consumidores del grupo 3 de tarifa.

El grupo 3 de clientes de gas natural, a que se refiere este expediente, está conformado por los clientes conectados a redes de menos de 4 bar de presión, que normalmente son los clientes de más bajo consumo, comerciales o domésticos.

Las compañías comercializadoras suelen contactar o darse a conocer a los consumidores por diversos medios: campañas publicitarias en prensa, radio o televisión, mediante llamadas telefónicas, visitas presenciales, envío de correos, agencias comerciales, etc. Tras establecer contacto con el consumidor, se le informa de su posibilidad de cambio y se realiza la oferta comercial que, de acuerdo con las prácticas más generalizadas del sector, suele consistir en un descuento sobre la tarifa regulada y/o en la oferta conjunta de gas y electricidad en condiciones más ventajosas que la contratación de uno solo de los suministros.

A continuación se le ofrece al consumidor, para su firma, el contrato de suministro y/o una carta de autorización, en virtud de los cuales se autoriza a la comercializadora, para que ésta realice en nombre del cliente todas las acciones oportunas para llevar a cabo el cambio de suministrador. Posteriormente, la comercializadora se dirige a la distribuidora, remitiendo, en formato electrónico, toda la información exigida, de acuerdo con lo especificado en el Artículo 44 del Real Decreto 1434/2002, y acompañando copia del documento de autorización firmado por el consumidor.

La distribuidora cuenta con un plazo máximo de seis días hábiles para la validación de la solicitud, dentro del cual debe comunicar al solicitante (la comercializadora) las posibles deficiencias de la misma. Normalmente, la práctica habitual por parte de las comercializadoras consiste en remitir en un mismo fichero los datos relativos a varios consumidores, tramitando conjuntamente las solicitudes. Las solicitudes se validan y aceptan, o si existen deficiencias se rechazan, debiendo volver a ser enviadas por el comercializador, en su caso. Las solicitudes aceptadas por el distribuidor pasan al proceso de activación de los consumidores con sus nuevos suministradores, para lo que el distribuidor debe estimar el consumo, liquidar el suministro a tarifas y comunicar a la

comercializadora la fecha de cambio, que debe seleccionar como la fecha más próxima posible a la de validación, coincidiendo con los días 1, 11 ó 21 del mes¹.

En el periodo transcurrido entre la recepción de las solicitudes de cambio enviadas por las comercializadoras y la validación y activación final de éstas en el mercado liberalizado, viene siendo también una práctica habitual en el sector que las distribuidoras remitan a los consumidores escritos mediante los cuales se comunican diversas circunstancias: la recepción de la solicitud de cambio, en su nombre, por parte de la comercializadora, la necesidad de proceder al pago de la deuda de suministro pendiente, la necesidad de amortizar de forma anticipada las cuotas derivadas de las instalaciones receptoras comunes o instalaciones de calefacción, las nuevas circunstancias de la financiación de diversas instalaciones (receptoras individuales, de calefacción, etc.), la proximidad de la fecha en que se realizará la última lectura, el agradecimiento y despedida u otras. No obstante, algunas distribuidoras también tramitan directamente las solicitudes de cambio sin establecer comunicación alguna con los consumidores, únicamente con la compañía comercializadora que lo solicita en su nombre.

Los nuevos clientes de gas, a los que normalmente se les denomina nuevas altas, pueden contratar el gas con su distribuidor o hacerlo directamente a través de un comercializador. En cualquiera de los casos, se debe proceder a la puesta en marcha de la instalación receptora comunitaria e individual con la realización, por parte del distribuidor, de las pruebas previas al inicio del suministro. Este proceso complica más el proceso de alta en el mercado liberalizado.

IV.2 Comunicaciones de las distribuidoras con los consumidores derivadas de la solicitud de cambio

De acuerdo a la información solicitada a las compañías distribuidoras en los apartados I, II y III de los escritos remitidos por esta Comisión, a continuación se analizan las

¹ Este procedimiento se aplica a los consumos anuales inferiores a 100.000 kWh, que son la mayoría de los consumidores incluidos en el grupo 3. Para consumos iguales o inferiores a 100.000 kWh, la fecha de cambio, que coincidirá con la de lectura, tendrá lugar durante los cinco últimos días hábiles de cada mes, debiendo seleccionar el distribuidor la fecha más próxima a la de validación.

comunicaciones de éstas con los consumidores del grupo 3, derivadas de las solicitudes de cambio de clientes del mercado regulado al liberalizado, realizadas genéricamente a través de una compañía comercializadora.

La remisión de escritos por parte de las distribuidoras a los consumidores que solicitan el cambio de mercado regulado a liberalizado, constituye una práctica generalizada en el sector gasista, siendo diversas las comunicaciones y los motivos por los que se realizan. Cabe destacar entre éstos, la comprobación por parte de la distribuidora de la voluntad efectiva del cliente de cambio al mercado liberalizado, la comunicación de la necesidad de proceder al pago de la deuda de suministro pendiente, la necesidad de amortizar de forma anticipada las cuotas derivadas de las instalaciones receptoras comunes o instalaciones de calefacción, la información sobre nuevas circunstancias derivadas de la financiación de diversas instalaciones (receptoras individuales, de calefacción, etc.), la notificación de la proximidad de la fecha en que se realizará la última lectura y el agradecimiento y despedida. No obstante, varias distribuidoras tramitan directamente las solicitudes de cambio sin establecer comunicación alguna con los consumidores, únicamente con la compañía comercializadora que lo solicita en su nombre.

Comprobación de la voluntad del cliente de proceder al cambio

En relación con la comprobación de la voluntad del cliente de proceder al cambio de suministro de mercado regulado a liberalizado, varias compañías distribuidoras indican haber confirmado la necesidad de recurrir a tal verificación, tras haber constatado en numerosas ocasiones que varios clientes manifestaban no haber firmado ninguna solicitud de cambio, sino otros documentos, como justificantes de visita de los agentes comerciales, que no entendían como contratos. Asimismo, señalan los distribuidores, algunos clientes manifestaban también haber sido informados, por parte de los agentes comerciales, de la existencia de alianzas entre la compañía comercializadora y la distribuidora y de que la suscripción de un contrato con el comercializador no representaba cambio para el cliente de compañía suministradora, o que la empresa comercializadora era la misma que la distribuidora.

En consecuencia, en los escritos remitidos a los clientes, a modo de ejemplo la DISTRIBUIDORA comunica lo siguiente:

“[...] Al mismo tiempo, deseamos informarle de que DISTRIBUIDORA no ha suscrito acuerdo alguno con (comercializadora) para ofrecerles gas natural, electricidad, telefonía u otros servicios”, denunciando prácticas, por parte de ciertas comercializadoras, según las cuales éstas informan a los consumidores, verbalmente, que han firmado acuerdos comerciales con la distribuidora. [...]”

Por su parte, DISTRIBUIDORA, empresa perteneciente en la actualidad al GRUPO EMPRESARIAL 3, comunica:

“[...] Hemos detectado que hay alguna empresa energética que ha llamado o visitado a algunos clientes de DISTRIBUIDORA, para explicar que se ha fusionado con nosotros para ofrecer conjuntamente electricidad y gas natural.

Esta noticia es falsa [...]”

También con motivo de comprobar la voluntad de los clientes de proceder al cambio de suministro, ciertas distribuidoras adjuntan a sus comunicaciones con éstos un modelo de carta, a devolver firmado por el consumidor en caso de que éste decidiera continuar en el mercado regulado, por considerar que no ha sido correctamente informado por los agentes comerciales, por cambio de decisión o por cualquier otro motivo.

No obstante, en la información aportada por el GRUPO EMPRESARIAL 3, algunas de las cartas que remiten distribuidoras de su grupo empresarial a los clientes en el proceso de paso a mercado liberalizado, constituyen una solicitud de detención de la tramitación del cambio de mercado regulado a liberalizado o una solicitud de retorno a mercado regulado, según el momento en el que reciba la carta al cliente.

Los modelos de carta referidos en el párrafo anterior no solo contribuyen a provocar confusión e incertidumbre en los consumidores, sobre su situación contractual, sino que revelan una política comercial de la distribuidora destinada a fidelizar el cliente en el mercado regulado. De hecho, como ya se ha indicado, uno de los modelos constituye una solicitud de retorno del mercado liberalizado al mercado regulado, si bien la compañía distribuidora hace referencia al mismo como modelo de carta a remitir en caso de que el consumidor decida continuar en el mercado regulado. Por lo tanto, se estima

improcedente la remisión de estos modelos de carta, que pueden inducir a los consumidores a incertidumbre sobre su estado contractual, añaden confusión y complejidad al proceso de cambio de suministrador y sobre todo, impiden el normal desarrollo del mercado liberalizado.

Comunicación de la necesidad de proceder al pago de la deuda pendiente

En relación con la comunicación de la necesidad de proceder al pago de la deuda pendiente por el suministro de gas a tarifa, son varias también las distribuidoras que indican que reclaman dicha deuda, que se corresponde generalmente con la facturación y regularización final de las cuotas y consumos de gas que tuvieron lugar mientras el cliente fue suministrado a través del mercado regulado. En el caso de las compañías distribuidoras del GRUPO EMPRESARIAL 1, la alusión a este hecho se incluye en las comunicaciones de la siguiente manera:

“Asimismo, nos permitimos recordarle que tiene actualmente contraída una deuda con nosotros. Por ello, como consecuencia de la finalización de nuestra relación comercial con usted, le invitamos a que abone el importe total adeudado a esta sociedad. Si en el plazo prudencial de quince días naturales no lo hiciere efectivo, muy a pesar nuestro nos veríamos en la obligación de acudir a la vía judicial en defensa de nuestros legítimos intereses.”

Si bien el objeto de esta comunicación es la información del cobro de la deuda pendiente de pago en el mercado regulado, el hecho de no concretar las circunstancias específicas a que se debe, como el suministro de gas ya realizado, pero que aún no ha sido facturado, puede inducir a confusión e interpretaciones erróneas por parte de los consumidores. Según se desprende de los informes citados en los Antecedentes de este expediente, algunos consumidores interpretan esto como una tasa de liquidación por el cambio de mercado regulado a liberalizado, asumiendo que no deberían pagarla en el caso de permanecer a tarifa. Por lo tanto, si es necesario enviar esta comunicación, se deberían concretar en la misma las circunstancias concretas que dan lugar a la deuda, especificando el concepto a que obedece.

Comunicaciones relativas a la financiación de instalaciones y vinculación del contrato de suministro a tarifa con otros contratos

En relación con la información sobre las nuevas circunstancias derivadas de la financiación de diversas instalaciones (receptoras individuales, de calefacción, etc.), se ha detectado una variedad de situaciones. Algunas distribuidoras, tras recibir la solicitud de cambio de un cliente que viene disfrutando de la financiación o pago aplazado de alguna instalación, se ponen en contacto con éste, por escrito o telefónicamente, indicándole la posibilidad de elegir entre la cancelación total del importe pendiente de amortización o la transmisión de sus datos a la entidad bancaria responsable de dicha financiación, para que sea ésta quien gestione en adelante el cobro de los recibos mensuales pendientes. En este sentido, las distribuidoras justifican tal acción al declararse meras gestoras del cobro del crédito del que es titular un tercero, la entidad bancaria, mientras se lleva a cabo el suministro del consumidor en el mercado regulado, cesando esta gestión a partir del momento en que se produce el cambio a mercado liberalizado. A modo de ejemplo, las distribuidoras del GRUPO EMRESARIAL 1 incluyen lo siguiente en sus comunicaciones:

“Asimismo, nos permitimos recordarle que tiene actualmente contraído un crédito con la entidad financiera XXXXXXXXXXXX, como consecuencia de la financiación realizada en su momento para la instalación de la calefacción y/o la instalación receptora individual, que está pendiente de liquidar.”

En algún caso concreto, el de GRUPO EMPRESARIAL 3, la distribuidora vincula de forma explícita el contrato de compraventa de instalaciones de gas y/o calefacción al contrato de suministro de gas natural, de la siguiente forma:

“La vigencia de este contrato se encuentra vinculada a la del contrato de suministro de gas natural para la vivienda/local, por lo que la resolución de este último contrato determina el vencimiento anticipado de todas las cuotas que a esa fecha se encontraran pendientes de pago”.

Por otro lado, algunas distribuidoras indican que, si bien aún no se ha producido, el cambio de mercado regulado a liberalizado de un consumidor que cuente con algún tipo de financiación, este cambio daría lugar a nuevas condiciones. A modo de ejemplo, se reproduce el siguiente caso:

“Ante el cambio de un cliente al mercado liberalizado, situación que aún no ha sucedido en el ámbito de DISTRIBUIDORA, el cliente podría cancelar la deuda pendiente o continuar la financiación de acuerdo con las nuevas condiciones que se fijan con arreglo al Procedimiento establecido por el GRUPO EMPRESARIAL 3”.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se considera oportuno hacer referencia de nuevo al artículo 45 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, que en su punto 4 recoge lo siguiente:

“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.

[...]”

Es decir que, no se puede vincular al contrato de suministro a tarifa ningún otro contrato existente entre las partes, diferente de éste, ya que podría suponer un obstáculo al cambio de suministro del mercado regulado al liberalizado. Se considera oportuno a este respecto, que las compañías gestionen de una forma completamente independiente cualquier actividad no relacionada directamente con la actividad de suministro a tarifa, de modo que el cambio de mercado regulado a liberalizado no suponga una modificación en las condiciones pactadas para aquellas actividades que se sitúen fuera del ámbito del contrato de suministro a tarifa. En este sentido, las condiciones de financiación y/o pago aplazado de cualquier instalación realizada por la distribuidora a un consumidor no deberían verse modificadas ni suprimidas como consecuencia del cambio de éste del mercado regulado al liberalizado, lo cual podría suponer un condicionante a la toma de decisiones de los consumidores, obstaculizando el cambio al mercado liberalizado.

Se considera oportuno hacer referencia en este punto al informe señalado en el antecedente 2 de este expediente, en el que se analiza la reclamación realizada por un particular contra la DISTRIBUIDORA por la financiación de la instalación de calefacción de su vivienda. La discrepancia entre el consumidor y la distribuidora es en relación a la liquidación anticipada de las cantidades aplazadas por la instalación de calefacción. De la información remitida podía interpretarse que fue el paso del mercado regulado al liberalizado, lo que dio lugar a que la distribuidora reclamara el pago de las cantidades aplazadas por la instalación del sistema de calefacción.

Además, los consumidores del grupo 3, que pertenecen típicamente al sector doméstico-comercial, suelen tener un menor grado de conocimiento del mercado gasista, a diferencia de los consumidores industriales, para los que el suministro de gas suele tener una repercusión importante en el desarrollo de su actividad. En consecuencia, al venir incluyendo el distribuidor de forma conjunta en la misma factura de suministro a tarifa varios conceptos, el hecho de que éste comunique al consumidor la transferencia de la deuda pendiente (por ejemplo, por el pago aplazado de la instalación de calefacción) a una entidad financiera, ante el cese del suministro a tarifa, puede inducir al cliente a pensar que tal cuota constituye una penalización debida al propio cambio de mercado regulado a liberalizado. A modo de ejemplo, este es el caso analizado en el informe referido en el antecedente 4 de este expediente, en el que el consumidor interpreta la transferencia de los datos a una entidad bancaria para el cobro de su deuda pendiente por la financiación de su calefacción como “[...] *la bonificación que sería gratuita si no me diera de baja en DISTRIBUIDORA durante unos años*”.

Cabe destacar también a este respecto, que las distribuidoras del GRUPO EMPRESARIAL 2 gestionan de forma independiente el cobro de los suministros de gas natural del cobro de otras deudas, sin tener en cuenta la permanencia del consumidor en el mercado regulado o su cambio al mercado liberalizado:

“La gestión de la deuda y la puesta al cobro de las cantidades pendientes, una vez que el cliente pasa a liberalizado, se realiza con los mismos criterios y con las mismas condiciones que el cliente tenía cuando estaba en el mercado regulado a tarifa”.

DISTRIBUIDORA y DISTRIBUIDORA manifiestan llevar a cabo la gestión de otros servicios de la misma forma. Se considera que esta última debería ser la práctica a seguir por todas las distribuidoras.

Por todo lo anterior, se insta a todas las compañías de distribución a que cesen cualquier práctica que dé lugar a un vínculo entre el contrato de suministro a tarifa y cualquier otro contrato, ya que podría suponer un obstáculo al cambio de suministrador de mercado regulado a liberalizado. Concretamente, las condiciones y gestión del cobro de los suministros de gas natural en el mercado regulado deben realizarse de forma completamente independiente al cobro, por parte de las distribuidoras, de otras deudas

contraídas por los clientes con ellas, como las derivadas de la ejecución de instalaciones receptoras comunitarias, instalaciones receptoras individuales, de calefacción o cualquier otro concepto diferente del suministro a tarifa. Todo ello de forma que, de producirse el cambio de mercado regulado a liberalizado, el cobro de estas deudas siga teniendo lugar exactamente en las mismas condiciones en que se venía realizando con anterioridad al cambio.

Teniendo en cuenta esta desvinculación entre el contrato de suministro a tarifa y otros contratos, en las comunicaciones de los distribuidores con los consumidores analizadas en este expediente, no se debería incluir referencia alguna a la cancelación anticipada de cuotas de alquiler de instalaciones receptoras comunes, ni a nuevas circunstancias de financiación o cancelación anticipada de cuotas de pago aplazado de instalaciones diversas.

Comunicación de pérdida del beneficio de campañas promocionales

Las compañías de distribución del GRUPO EMPRESARIAL 1, añaden en sus comunicaciones una referencia a la pérdida del beneficio de campañas promocionales que el consumidor pudiera tener como consecuencia de la resolución del contrato:

“También debemos recordarle que, tal como se estableció contractualmente, la resolución del contrato comporta la pérdida del beneficio de campañas promocionales que pudiera usted tener.”

Como se ha mencionado anteriormente, de acuerdo con la Normativa vigente, cualquier contrato existente entre el consumidor y el distribuidor no debe verse afectado por el paso del mercado regulado al liberalizado, dado que esto podría constituir un obstáculo para el cambio y, en términos generales, para la liberalización. En particular, la alusión a la pérdida del beneficio de campañas promocionales derivada de la resolución del contrato suscrito con la distribuidora, se considera contraria a la liberalización del sector del gas natural establecida en la legislación actual, al condicionar la conservación de determinados beneficios a la permanencia del consumidor en el mercado regulado, obstaculizando así su paso al mercado liberalizado.

Comunicación de la cancelación anticipada de cuotas de alquiler de instalaciones receptoras comunes

En relación con la comunicación de la cancelación anticipada de cuotas de alquiler de instalaciones receptoras comunes, DISTRIBUIDORA reclama a los clientes que solicitan el cambio al mercado liberalizado,

“la liquidación de las cuotas en concepto de alquiler de la instalación de gas hasta la llave en ventana que usted contrató con nosotros en su momento y que están pendientes de pago”.

Es decir que, si bien dicha instalación venía pagándose por parte del consumidor en cuotas mensuales, a partir de su solicitud de cambio a mercado liberalizado se reclama la satisfacción íntegra de la cuenta total pendiente de pago.

De hecho, en el propio *“Contrato de arrendamiento de instalación hasta ventana”*, el GRUPO EMPRESARIAL 3 incluye una cláusula referente a la obligación de las partes a celebrar el contrato de abono al suministro de gas natural:

“Las partes se obligan a celebrar el contrato de abono al suministro de gas natural, según el modelo oficial, proporcionado por DISTRIBUIDORA, una vez que las instalaciones hayan sido terminadas, inspeccionadas y sean aptas para el comienzo del suministro”.

Esto es contrario a la legislación vigente, dado que se vincula la prestación de un servicio por parte de la distribuidora, como es la construcción y posterior arrendamiento de instalaciones, a que el cliente firme un contrato de suministro a tarifa con la distribuidora.

Comunicación de la proximidad de la fecha de última lectura del suministro

En relación con la notificación de la proximidad de la fecha en que se realizará la última lectura, las distribuidoras del GRUPO EMPRESARIAL 1 comunican a los clientes conectados a sus redes que solicitan el cambio a mercado liberalizado lo siguiente:

“[...] le comunicamos que, para la efectividad del cambio, realizaremos una última lectura de consumos, en la fecha que será la fecha de resolución efectiva del contrato de suministro con nuestra sociedad. En los casos en que no fuera posible la realización de la lectura del contador, ésta se estimaría. El importe de esta última lectura le será facturado tal como se venía efectuando hasta ahora”.

No se considera que esta notificación pueda suponer un obstáculo o interferencia sobre la decisión de cambio de los consumidores de mercado regulado a mercado liberalizado.

Despedida y agradecimiento al consumidor

Algunas compañías distribuidoras incluyen también en sus comunicaciones párrafos de agradecimiento y despedida de los consumidores, solicitando también en algunos casos que éstos informen sobre el motivo de su decisión de cambio, con el objeto de mejorar el servicio y adaptarse mejor a las necesidades de los clientes, comunicando además el teléfono y dirección de correo electrónico al que se pueden dirigir para aportar dicha información y en caso tener cualquier duda o sugerencia.

Descuentos sobre las tarifas y campañas de fidelización

De la información remitida por las distribuidoras se desprende que algunas compañías han practicado descuentos sobre las tarifas, con el objeto de captar y fidelizar consumidores del grupo 3. En concreto, entre la información remitida por DISTRIBUIDORA sobre campañas promocionales o beneficios ofrecidos a los consumidores a tarifa, incluye la oferta que realizaba a nuevos clientes, a los que se les regalaba tres meses del término fijo de la tarifa. A partir de la entrada en vigor de la Ley 24/2005, de 18 de noviembre, de reformas para el impulso a la productividad, se modifica, entre otras cosas, el artículo 93 de la Ley de Hidrocarburos, eliminando el carácter máximo de las tarifas, pasando así éstas a ser únicas para todo el territorio nacional. En consecuencia, de acuerdo con esta Ley, desde su publicación no se pueden realizar descuentos sobre las tarifas de gas.

Varias distribuidoras del GRUPO EMPRESARIAL 3 comunican también promover la captación y fidelización de clientes mediante *“Programas de Puntos”*, por los cuales los consumidores obtienen puntos canjeables por regalos por kWh consumido en los aparatos instalados en su vivienda, o mediante sorteos de regalos entre clientes que rellenaban un cuestionario de satisfacción, o informándoles sobre las tarifas más apropiadas a sus características de consumo.

V SOBRE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE MERCADO REGULADO A MERCADO LIBERALIZADO Y SOBRE LAS ALTAS DE NUEVOS CLIENTES

V.1 Consideraciones generales

A modo de introducción, se incluye un cuadro resumen de las solicitudes de cambio de mercado regulado a liberalizado tramitadas por las distribuidoras en el periodo comprendido entre los meses de octubre de 2004 y septiembre de 2005. Los resultados se muestran desagregados para los principales grupos de distribución y se indica si los cambios tuvieron lugar hacia una comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora, o hacia otra comercializadora. Debido a que los datos recogidos llegan hasta septiembre de 2005, no se encuentran influenciados por las posibles prácticas comerciales de algunas empresas, después del conocimiento de la Oferta Pública de Adquisición de acciones de Endesa por Gas Natural.

Durante el periodo de un año que abarca la recogida de datos, un sexto de los clientes de gas natural, casi un millón de clientes, pasó a mercado liberalizado. De estos, el 87% estaba situado en redes del mismo GRUPO EMPRESARIAL.

Uno de los hechos más significativos es el elevado grado de fidelización de los consumidores. El 77,12% de los clientes cambiaron de mercado regulado a liberalizado con la comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora. Este hecho se produce en todas las distribuidoras en unos porcentajes similares.

	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Total	
	clientes	% sobre total	clientes	% sobre total	clientes	% sobre total	clientes	% sobre total
Cambio con comercializadora del mismo grupo	669.260	77,19%	32.754	82,46%	64.182	74,01%	766.196	77,12%
Cambio con comercializadora de otro grupo diferente	197.816	22,81%	6.965	17,54%	22.540	25,99%	227.321	22,88%
Total	867.076	87,27%	39.719	4,00%	86.722	8,73%	993.517	100,00%

Cuadro nº 1. Número y % de cambios de mercado regulado a liberalizado, con la comercializadora del mismo grupo empresarial u otro grupo diferente, durante el periodo oct.04-sep.05.

En cuanto a la comercialización, según se muestra en el gráfico, únicamente cinco compañías comercializadoras registraron una cuota de comercialización significativa, igual o superior al 5%, durante el periodo analizado en este expediente, para los consumidores en mercado liberalizado procedentes del grupo tarifario 3. En adelante, el análisis se limitará a las solicitudes cursadas por estas cinco comercializadoras, que de forma conjunta registraron el 99,9% de las solicitudes. Asimismo, en los casos particulares de cada distribuidora en que el número de solicitudes de cambio a una determinada comercializadora fuera reducido, ésta no se tendrá en cuenta, con el objeto de profundizar únicamente en los casos más significativos y no desvirtuar la información.

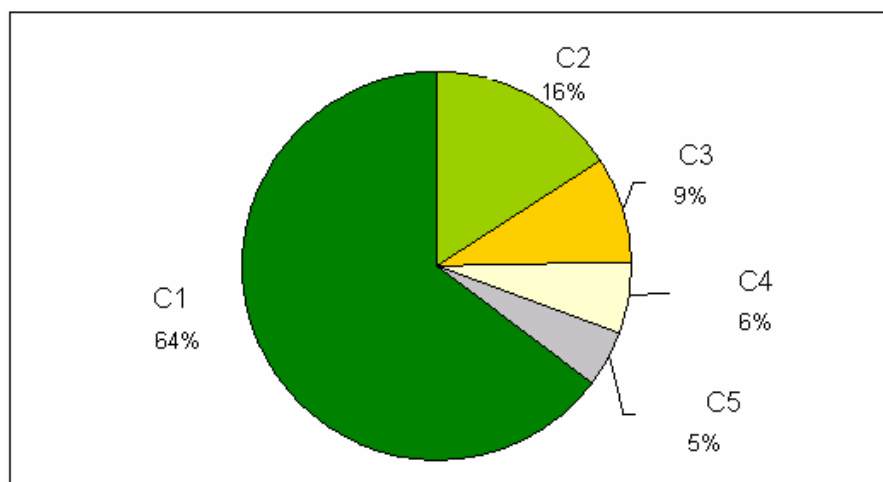


Gráfico nº 1. Proporción de solicitudes de acceso cursadas por las comercializadoras en el periodo oct. 04 - sept. 05.

También resulta significativo que las comercializadoras de grupos empresariales con distribución tengan, el caso más relevante es el de COMERCIALIZADORA, una presencia muy reducida en las zonas de distribución de otras empresas.

La fidelización de los clientes hacia empresas comercializadoras del mismo grupo empresarial podría estar produciéndose por varios motivos: podría significar que las empresas comercializadoras tienen ventajas competitivas sobre sus rivales en las zonas de distribución de su Grupo y que por lo tanto la separación jurídica de actividades no garantiza la neutralidad de la red y el mismo campo de juego para la competencia, pero también podría significar que los clientes del grupo 3 por distintas razones no son

suficientemente atractivos para que exista competencia real en este mercado, y que las empresas solo pretenden mantener el volumen de ventas anterior a la liberalización, utilizando sus fuerzas comerciales en las regiones donde han estado tradicionalmente implantadas, con excepción del pequeño porcentaje que pueden estar captando las comercializadoras del GRUPO 4 y GRUPO 5.

V.2 *Análisis general de los datos de empresas distribuidoras*

En relación con las compañías distribuidoras, se hará referencia, tanto a las compañías distribuidoras individuales como a datos agregados de los grupos empresariales en los que se integran.

1.- En una aproximación previa del estudio de la información aportada por los diferentes agentes distribuidores, en primer lugar se muestra la proporción de rechazos, por parte de cada compañía distribuidora, de solicitudes de acceso efectuadas por empresas comercializadoras.

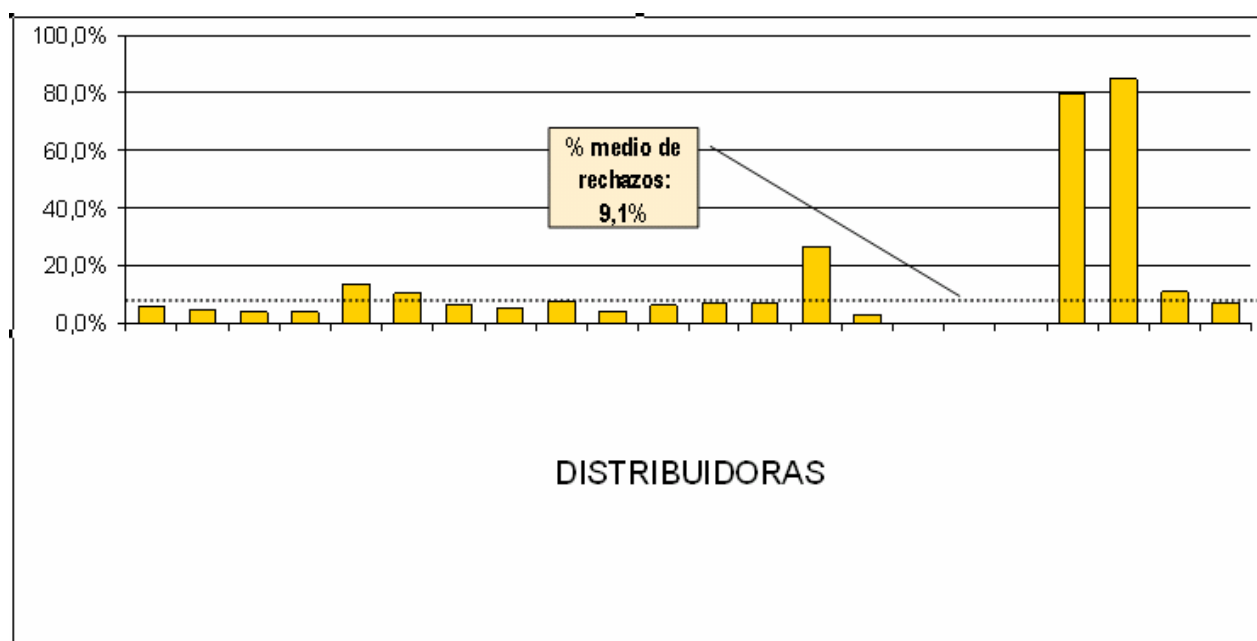


Gráfico nº 2. Proporción de solicitudes rechazadas por cada compañía distribuidora.

Como puede observarse en el gráfico anterior, la proporción media de rechazos se situó en un valor del 9,1%. Si bien algunas compañías distribuidoras se situaron muy por encima de dicho valor, como DISTRIBUIDORAS, el número de solicitudes cursadas a éstas fue muy pequeño, lo que puede estar dando cuenta de problemas en sus sistemas y en cualquier caso es muy poco significativo en relación con el número total de solicitudes que tuvo lugar en el sector en el periodo analizado (inferior al 0,5% de las solicitudes totales). Estos datos se analizarán en apartados posteriores.

2.- En el caso de las solicitudes que fueron aceptadas, y que finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas, el valor medio de éstas se situó en el 2,4% del total de solicitudes aceptadas al conjunto del sector en el periodo analizado. De nuevo algunas compañías distribuidoras se situaron muy por encima de dicho valor, como DISTRIBUIDORAS, aunque el número de solicitudes cursadas aceptadas por éstas fue muy poco significativo en relación con el número total de solicitudes que aceptadas en el sector en el periodo analizado (ligeramente superior al 0,5%).

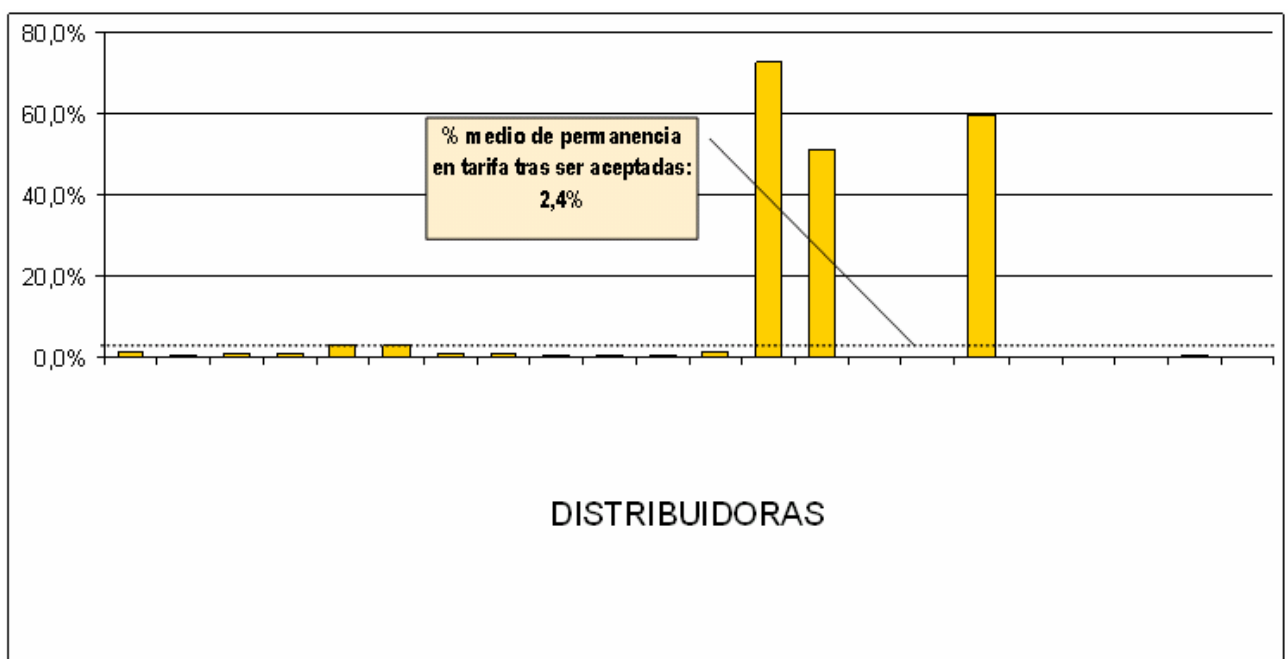


Gráfico nº 3. Proporción de solicitudes de cambio aceptadas que, finalmente, decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas en el mercado liberalizado.

Tras proceder a la desagregación de la información mostrada previamente, por compañía comercializadora, se observan discrepancias significativas entre las

diferentes compañías de distribución. Asimismo, dado que el diferente número de solicitudes tramitadas por éstas puede desvirtuar el estudio de realizarse de forma conjunta, se procede al análisis individual de cada compañía distribuidora y/o grupo empresarial.

V.3 Análisis por grupos empresariales

A continuación se procede al análisis individual de los datos aportados por cada compañía distribuidora y/o grupo empresarial, siguiendo el mismo orden para todas ellas, que coincide con el de los apartados IV y V de la solicitud de información cursada.

GRUPO 1

IV.A) Solicitudes rechazadas y aceptadas que, aún habiendo solicitado el cambio al mercado liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas.

En el gráfico siguiente se muestran, para el GRUPO 1, los valores porcentuales de rechazo de las solicitudes de acceso cursadas por las compañías comercializadoras en el periodo analizado en este expediente, comprendido entre los meses de octubre de 2004 y septiembre de 2005. En él se aprecia que, en el caso de las solicitudes de cambio realizadas por COMERCIALIZADORA, comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que las distribuidoras, únicamente fueron rechazadas el 7,0% de éstas, mientras que para el resto de las comercializadoras, el porcentaje de rechazos se situó por encima del doble de este valor.

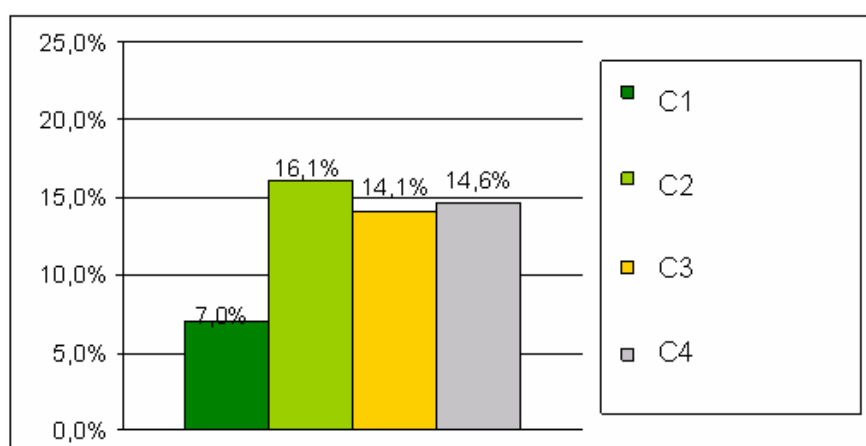


Gráfico nº 4. % de solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado rechazadas por el GRUPO 1 a las diferentes comercializadoras.

Por otro lado, en el gráfico siguiente se muestra el porcentaje de solicitudes de cambio, realizadas por cada comercializadora, aceptadas inicialmente por la distribuidora, pero que, aun habiendo solicitado el cambio al mercado liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas. Este factor de “*cambio de decisión*” afecta de forma distinta a las diferentes comercializadoras. En el caso de la comercializadora del mismo grupo, COMERCIALIZADORA, supone únicamente el 0,4% de las solicitudes aceptadas, mientras que, en el resto de los casos, el porcentaje de cambio de decisión antes de la activación de las solicitudes es mayor, variando entre el 2,5% para COMERCIALIZADORA y el 10,4% para el caso de COMERCIALIZADORA.

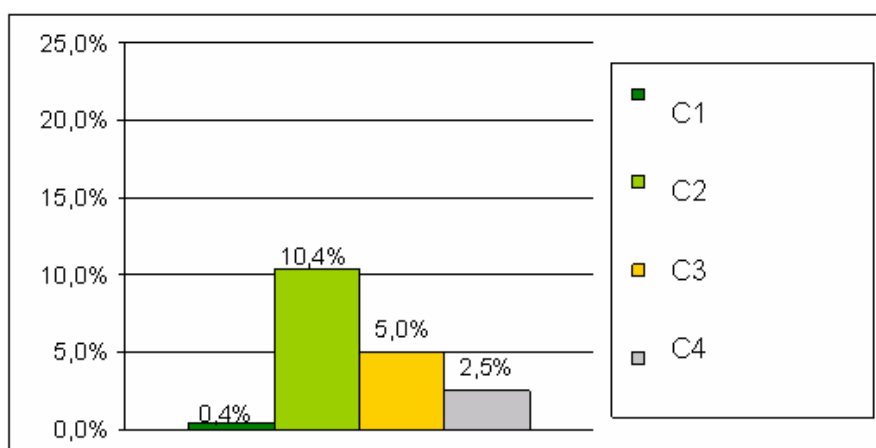


Gráfico nº 5. % de solicitudes de cambio aceptadas por el GRUPO 1 que, aún habiendo solicitado inicialmente el cambio de mercado regulado al liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas.

En el cuadro y gráficos siguientes, se muestra un desglose de los datos reflejados anteriormente, para todas las distribuidoras del GRUPO 1.

Compañías distribuidoras del Grupo 1	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	Total Grupo
(1) Sol. rechazadas	2.595	1.118	923	2.657	14.965	62.117	1.741	298	1.154	690	632	88.886
(2) Sol. aceptadas y activadas	42.767	24.936	24.807	65.831	91.272	542.012	27.242	5.599	14.282	18.030	10.400	867.178
(3) Sol. aceptadas y no activadas	529	67	213	570	2.678	14.243	165	34	72	89	21	18.681
Nº total de solicitudes recibidas	45.891	26.121	25.943	69.058	108.915	618.372	29.148	5.931	15.508	18.809	11.053	974.745

Cuadro nº 2. Solicitudes de cambio de M. Regulado a Liberalizado, distinguiendo: rechazadas (1) y aceptadas y, entre éstas últimas, aquéllas que finalmente pasaron a ser suministradas desde el M. liberalizado (2) y aquéllas que, aún habiendo solicitado el cambio al M. liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas (3).

En relación con los valores porcentuales de rechazos de las solicitudes, se aprecia la tendencia generalizada, en prácticamente todas las distribuidoras del GRUPO 1, de registrar la comercializadora del mismo grupo empresarial una menor proporción de éstos, siendo superiores los valores porcentuales de rechazo para el resto de las comercializadoras.

Teniendo en cuenta que las solicitudes de cambio realizadas en empresas distribuidoras pertenecientes al GRUPO 1 se gestionan de forma centralizada, se estima que, a priori, los resultados del tratamiento de las mismas deberían ser más o menos homogéneos. Es decir, que las proporciones de rechazos deberían ser más o menos similares, independientemente de la distribuidora, al operar, además, las mismas comercializadoras en todas ellas. No obstante, se observa que, por ejemplo, en el caso de la distribuidora DISTRIBUIDORA, los rechazos de solicitudes se sitúan, para todas las comercializadoras, por encima de la media mientras que, por ejemplo, para la distribuidora DISTRIBUIDORA se sitúan por debajo de la media, en todas las comercializadoras. Esto es algo difícil de explicar teniendo en cuenta que las solicitudes se validan todas en las mismas oficinas, y tampoco puede ser achacado a las prácticas comerciales de las empresas comercializadoras ya que coinciden todas con los mismos resultados, incluso las del mismo grupo empresarial que la distribuidora.

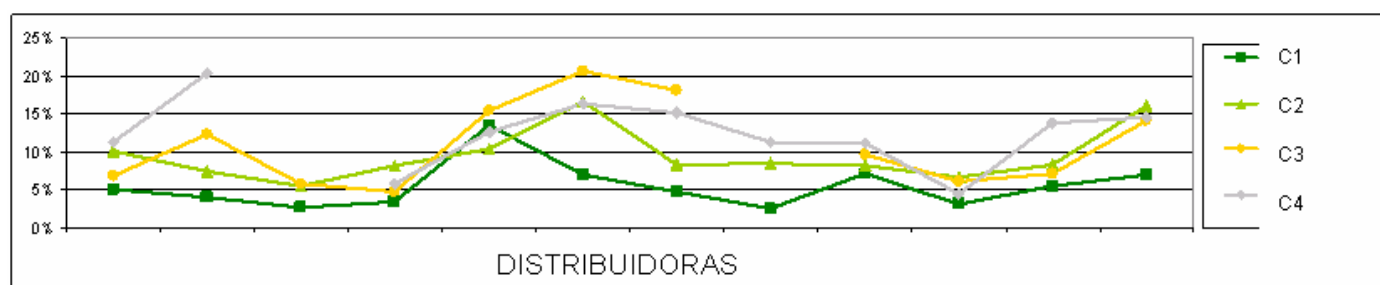


Gráfico nº 6. Porcentaje de solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado rechazadas, por compañía distribuidora del GRUPO 1 y comercializadora.

Por otro lado, en relación con el porcentaje de solicitudes aceptadas inicialmente por las distribuidoras, pero que finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas,

la tendencia registrada es la misma que en el caso de los rechazos. La menor proporción de “cambios de decisión” tuvo lugar para la comercializadora del mismo grupo empresarial que las distribuidoras, situándose en valores iguales o superiores en el caso de las demás comercializadoras.

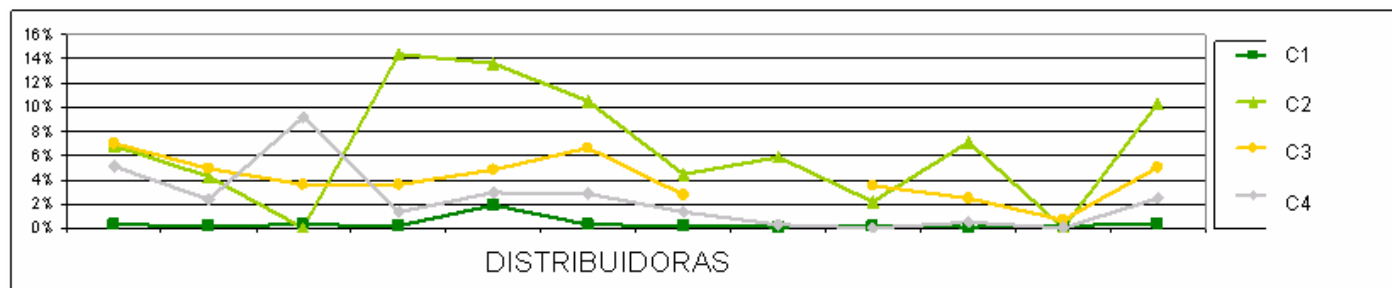


Gráfico n° 7. Porcentaje de solicitudes de cambio aceptadas que, aún habiendo solicitado inicialmente el cambio de mercado regulado al liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas.

Como se ha reflejado anteriormente, se aprecia una menor proporción generalizada de rechazos de solicitudes y de “cambios de decisión” antes de ser activadas, a la comercializadora del mismo grupo empresarial, lo cual implica un mayor éxito comercial de ésta frente a sus competidores en la captación de nuevos clientes en el mercado liberalizado, cuando los consumidores están conectados a las redes de distribución de las distribuidoras de su mismo grupo empresarial. Este hecho podría interpretarse, a priori, como derivado de una separación ineficiente e insuficiente de las actividades de distribución y comercialización del mismo grupo empresarial, si bien existen otros factores a tener también en cuenta, como la diferencia en las prácticas comerciales de las comercializadoras de distintos grupos empresariales, la gestión de los cambios a través de sistemas informáticos diferentes, etc. Por su parte, las distribuidoras del GRUPO 1 justifican tal hecho en base a una mayor experiencia comercial en el sector y, por tanto, a unas mejores prácticas comerciales de su grupo.

En cualquier caso, a la luz de los resultados reflejados anteriormente, se considera que la legislación vigente relativa a la separación de actividades podría no ser suficiente, ya que la comercializadora de un mismo grupo empresarial podría estar contando con ventajas sobre las comercializadoras de otros grupos, derivadas de, por ejemplo, la inexistencia de una separación efectiva de las bases de datos de los consumidores en mercado regulado y liberalizado, o incluso de canales comerciales, imagen de marca, etc. lo cual puede

resultar en una mayor proporción de éxito en la gestión de cambios dentro del mismo grupo empresarial.

En este sentido, si bien aún no tiene carácter de normativa aplicable al sector, el nuevo anteproyecto de Ley, ya mencionado, por el 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, contiene diversas disposiciones que pueden contribuir a la separación efectiva de las actividades de comercialización y distribución, fomentando el desarrollo efectivo de la libre competencia en condiciones de transparencia, objetividad e independencia.

Concretamente, dichas disposiciones contemplan el establecimiento de una separación jurídica y funcional de las actividades de red de las actividades de producción y suministro, la eliminación de la posible competencia entre los distribuidores y los comercializadores en el sector del suministro y la creación de una Oficina de Gestión de Cambios de Suministrador, independiente, que garantice el derecho al cambio de suministrador de los consumidores en condiciones homogéneas.

La separación funcional implica que las personas con capacidad de decisión de ambas empresas tienen que ser totalmente independientes, pudiendo tomar decisiones de forma autónoma de la matriz, no se deberían compartir bases de datos, edificios, canales comerciales, página web, centralitas telefónicas y también debería evitarse el uso de la misma imagen de marca. Se considera que estas medidas bien ejecutadas, pueden favorecer la separación efectiva entre distribución y comercialización, que suponga la no discriminación entre empresas no comercializadoras.

IV.B) Plazos medios de respuesta de aceptación/rechazo a las solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado.

De acuerdo con la información aportada por el GRUPO 1, el plazo medio de respuesta a las solicitudes de cambio es de seis días para todas las distribuidoras del grupo, situándose, por tanto, dentro del plazo máximo establecido en el Artículo 44 del Real Decreto 1434/2002.

IV.C) Plazos medios transcurridos entre la aceptación de las solicitudes de cambio y la activación final de los consumidores en el mercado liberalizado.

El plazo medio de activación de las solicitudes de cambio de mercado regulado a liberalizado para el conjunto de las compañías distribuidoras del GRUPO 1 es de 27 días.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 45 del Real Decreto 1434/2002, tras la aceptación de las solicitudes, la activación de consumidores por debajo de los 100.000 kWh/año, deberían tener lugar de la siguiente manera:

“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.”

Por lo tanto, en el caso más desfavorable, podrían transcurrir diez días entre la fecha de aceptación y la de activación de las solicitudes de cambio de estos consumidores, situándose el plazo indicado por las compañías de distribución del GRUPO 1 por encima de este valor.

En consecuencia, se insta a los distribuidores a que agilicen los procedimientos de activación de las solicitudes de cambio de mercado regulado a liberalizado, dando cumplimiento a los requerimientos consignados en la normativa a este efecto.

IV.D) Número de solicitudes de cambio sin contestar.

De acuerdo con la información aportada en el momento de la remisión de la información, ninguna de las compañías de distribución del GRUPO 1 tenía pendiente la contestación de ninguna solicitud de cambio de mercado regulado a liberalizado, cursada entre los meses de octubre de 2004 y septiembre de 2005.

IV.E) Número de solicitudes aceptadas, pendientes de hacerse efectivas, desglosadas por empresa comercializadora.

Según indica el GRUPO 1, en el momento de remitir la información, el número de solicitudes aceptadas pendientes de hacerse efectiva era de 65, 54 de ellas pertenecientes a la comercializadora del mismo grupo empresarial. La motivación que aporta es la siguiente:

“Las solicitudes pendientes en su mayoría son debido a problemas excepcionales en la finca del cliente, por ejemplo, viviendas derruidas sin suministro en el Carmel (12 del total de 65 son por esta causa), o casuísticas similares. A medida que se reestablece el suministro los traspasos se van activando. Algún caso puede ser debido a errores excepcionales de sistemas, que se van subsanando según se detectan”

V.A) Número de nuevas altas de suministro, distinguiendo aquéllas que tuvieron lugar en el mercado regulado y aquéllas que tuvieron lugar directamente en el mercado liberalizado, distinguiendo, en este último caso, entre altas con una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y altas con otras comercializadoras.

Según se observa en el gráfico siguiente, el mayor número de nuevas altas de suministro en el periodo oct.04-sep.05 tuvo lugar directamente en el mercado regulado, concretamente, el 78,1% de las altas registradas en las redes de las distribuidoras del GRUPO 1. Por lo que respecta a las nuevas altas de suministro directamente en el mercado liberalizado, éstas tuvieron lugar, prácticamente en su totalidad, con una comercializadora del mismo grupo empresarial, captando las comercializadoras de otros grupos empresariales únicamente el 0,06% de éstas. Es decir, que casi todas las nuevas altas tuvieron lugar con alguna compañía del mismo grupo empresarial de la distribuidora a cuyas redes se conectaron los nuevos suministros.

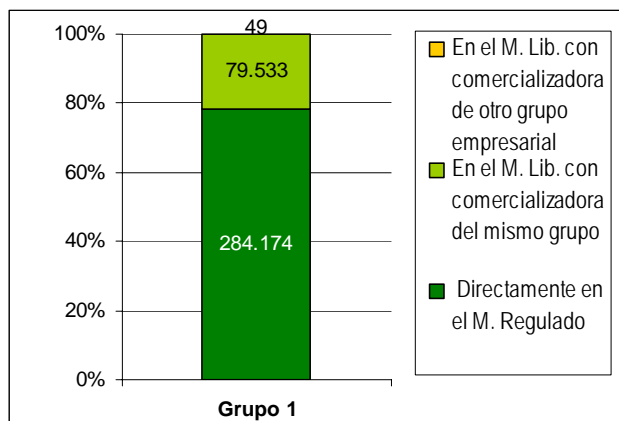


Gráfico nº 8. Número de nuevas altas de suministro, en el mercado regulado y liberalizado, en las redes de distribución del GRUPO 1.

Dada la casi nula penetración de las comercializadoras de grupos empresariales diferentes a las compañías de distribución en cuyas redes tienen lugar nuevas altas de suministro, puede interpretarse lo siguiente: por un lado, que aquéllas se encuentran con serias dificultades para captar nuevos consumidores que se dan de alta en redes de distribuidores de otros grupos empresariales y, por otro lado, que la estrategia de las compañías comercializadoras pudiera no dirigirse, en primera instancia, a la captación directa de estos nuevos suministros, sino, posiblemente, en etapas posteriores.

A este respecto, una compañía comercializadora indica:

“[...] no nos consta que exista ningún procedimiento regulado que nos permita contratar a estos clientes directamente en mercado liberalizado, por lo que se le indica al cliente que contacte con su distribuidora para formalizar previamente contrato en MR.”

El Artículo 48 del Real Decreto 1434/2002, recoge la posibilidad de dar de alta nuevos puntos de suministro directamente en el mercado liberalizado:

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

Asimismo, teniendo en cuenta que las distribuidoras informan sobre la existencia de contrataciones directas en el mercado liberalizado, no sólo por parte de comercializadoras del mismo grupo empresarial sino también por otras de grupos diferentes, cabe indicar

que la contratación de nuevos clientes directamente en el mercado liberalizado es posible, de acuerdo con la normativa vigente y los datos aportados.

En relación con las altas de nuevos suministros en el mercado liberalizado, sin paso previo por el mercado regulado, la inexistencia de un procedimiento automático para la tramitación de las mismas fue puesta de manifiesto en el Grupo de Trabajo, sobre elegibilidad que lideró esta Comisión. Esta situación dificultaba la actuación de las comercializadoras, al tener que recurrir a procedimientos manuales o semiautomáticos para la solicitud de alta masiva de nuevos suministros, procedentes de las nuevas zonas de gasificación o de clientes nuevos ubicados en localidades ya gasificadas. Además, daba lugar al rechazo de algunas solicitudes y a una dilación del periodo de puesta en servicio de las instalaciones, en comparación con el tiempo en que se suele dar el suministro a un nuevo cliente en el mercado regulado. En vista de la situación anterior, esta Comisión elaboró un procedimiento de alta de nuevos suministros, sin paso previo por el mercado regulado, que fue discutido en el Grupo de Trabajo y, posteriormente, remitido, como propuesta de regulación, a la Dirección General de Política Energética y Minas, sin que se haya desarrollado normativa que lo soporte.

En cualquier caso, no cabe duda de la relevante interacción al inicio del suministro de un nuevo consumidor con la compañía distribuidora, dado que deben establecerse varias comunicaciones con el objeto de dar de alta el nuevo punto de suministro. De nuevo se destaca la necesidad de incidir en la separación de actividades, según lo comentado en apartados precedentes, dado que una separación inefectiva podría favorecer la captación de clientes por parte de la comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora en la que se dé de alta el nuevo punto de suministro.

Por otra parte debe exigirse a las empresas distribuidoras que obren con transparencia y publiquen en su página web los procedimientos para el cambio de clientes del mercado regulado al liberalizado, de cambio en el mercado liberalizado y del mercado liberalizado al regulado, así como el procedimiento de nuevas altas, directas en el mercado regulado.

También en aras a la transparencia debe recordarse la obligación de los distribuidores establecida por el Real Decreto 942/2005, de 29 de julio, que modifica al Real Decreto

1434/2002, de 27 de diciembre, que señala en sus apartados 43.2 y 43.4 la necesidad de que estos mantengan bases de datos sobre los clientes conectados a sus redes, accesibles, entre otros, a los comercializadores y a los propios clientes.

V.B) Número de nuevas altas de suministro directamente en el mercado regulado que, transcurrido un periodo de permanencia en dicho mercado, comprendido entre 0 y 3 meses, decidieron posteriormente pasar al mercado liberalizado, distinguiendo entre aquéllas que eligieron una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y otras comercializadoras.

Tras un periodo de permanencia de las altas de suministro efectuadas directamente en el mercado regulado comprendido entre 0 y 3 meses, la proporción de cambios al mercado liberalizado fue significativa, aproximadamente, una cuarta parte. Sin embargo este valor coincide con la proporción de clientes totales que pasaron al mercado sobre el total de clientes que estaban en mercado regulado en 2004.

De los nuevos clientes que pasaron a mercado liberalizado, el 92% pasó a suministrarse con una comercializadora del mismo grupo que la distribuidora, mientras que el 8% restante decidió suministrarse a través de una comercializadora de otro grupo empresarial. Se aprecia un mayor éxito de captación por parte de la comercializadora del mismo grupo que la distribuidora, durante los primeros meses de permanencia de los consumidores en el mercado regulado.

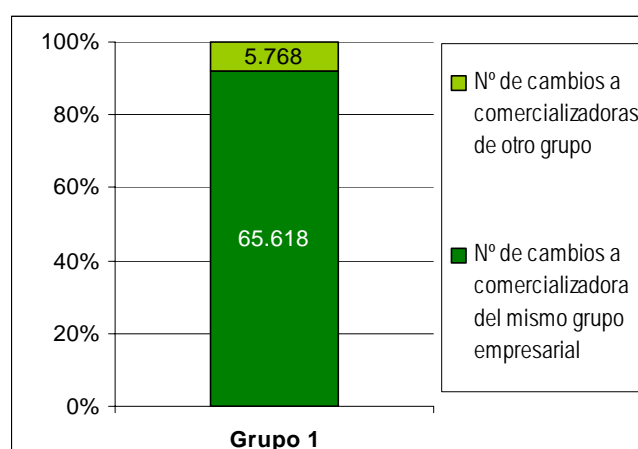


Gráfico n° 9. Número de nuevas altas de suministro en mercado regulado que, tras permanecer en éste entre 0 y 3 meses, decidieron posteriormente pasar al mercado liberalizado.

Comparando los valores anteriores con las proporciones de cambio a mercado que tuvieron lugar a lo largo de todo el periodo analizado, para el GRUPO 1, se aprecia una mayor proporción de permanencia dentro del mismo grupo para los nuevos clientes, ya que, el porcentaje del total de todos los consumidores que cambió a un comercializador del mismo grupo empresarial, a lo largo de todo el periodo analizado, fue del 77%. Se observa, por tanto, un mayor grado de fidelización de los nuevos consumidores que puede tener que ver con una mayor relación con el distribuidor durante la puesta en servicio de la instalación y, nuevamente con una separación no efectiva de actividades entre distribución y comercialización.

V.C) Número de clientes conectados a sus redes que, tras realizar la revisión obligatoria, decidieron cambiar de suministrador dentro de un plazo comprendido entre 0 y 3 meses transcurridos a partir de dicha revisión. Se distingue entre cambios de mercado regulado a liberalizado, cambio de comercializadora, indicando en ambos casos si lo hicieron con una comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora u otras comercializadoras, y aquéllos que cambiaron de mercado liberalizado a regulado.

Tras la realización de la revisión obligatoria para los consumidores, se observa una tasa elevada de cambio de éstos, en varias direcciones. No obstante, el valor más significativo fue el de los cambios que tuvieron lugar del mercado regulado al liberalizado y, concretamente, hacia comercializadoras del mismo grupo empresarial que la distribuidora.

Cabe plantear, a priori, la hipótesis de que el contacto establecido entre los consumidores y suministradores con motivo de la realización de la inspección, podría servir de ocasión a los distribuidores para plantear a sus clientes la posibilidad de cambiar de mercado regulado a liberalizado, con una comercializadora del mismo grupo empresarial, fidelizando así éstos a su grupo a través de una oferta comercial. Teniendo en cuenta únicamente las transiciones de mercado regulado al liberalizado, se observa que el 72% de los consumidores se cambió a una comercializadora del mismo grupo empresarial.

Comparando el valor anterior con el de la proporción de cambio de mercado regulado al liberalizado que tuvo lugar a lo largo de todo el periodo analizado para el GRUPO 1, se aprecia una proporción algo menor (aunque bastante similar) de permanencia dentro del mismo grupo, ya que, en este último caso, el porcentaje de consumidores que cambió a un comercializador del mismo grupo empresarial, a lo largo de todo el periodo analizado,

fue del 77%. No se puede concluir, por tanto, un mayor grado de fidelización de los consumidores derivado de las visitas de inspección.

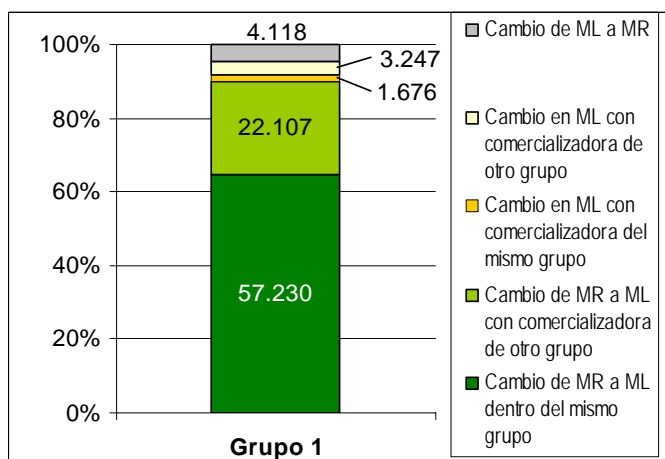


Gráfico n° 10. Número de clientes que, tras realizar la revisión obligatoria de sus instalaciones, decidieron cambiar de suministrador dentro de un plazo comprendido entre 0 y 3 meses.

V.D) Número de clientes que han retornado a tarifa tras haber sido suministrados por una comercializadora, distinguiendo entre los procedentes de una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y los procedentes de otras comercializadoras.

En el gráfico siguiente se aprecia que, del total de clientes que decidieron retornar a tarifa desde el mercado liberalizado en el periodo analizado, la mayor proporción (87%) corresponde a clientes de comercializadoras de otros grupos empresariales diferentes al de las distribuidoras. Este dato se considera muy significativo, teniendo en cuenta, además, que precisamente las comercializadoras diferentes del GRUPO 1 tienen contratado un número menor de clientes.

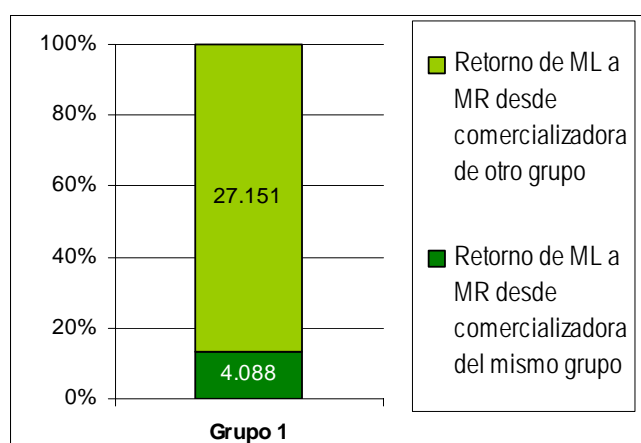


Gráfico nº 11. Número de clientes que han retornado a tarifa tras haber sido suministrados por una comercializadora.

Este valor podría resultar el más preocupante, como indicador de que no existe una separación adecuada entre distribución y comercialización. De los clientes que vuelven a mercado a tarifa, que el 87% provengan de comercializadoras de otro grupo distinto a la distribuidora, cuando la comercializadora del mismo grupo tiene más del 75% de los clientes en mercado libre resulta preocupante. Esto podría explicarse, según afirmaciones de la distribuidora, por peores prácticas comerciales de las nuevas empresas comercializadoras en este segmento, pero parece excesivamente elevado el número de retornos de otras comercializadoras 14%, frente a un valor para COMERCIALIZADORA del 0,6% únicamente.

Tal como está diseñado en estos momentos la retribución por la actividad de suministro a tarifa y la retribución de la distribución, los ingresos de las empresas distribuidoras son más altos cuando el cliente está a tarifa. Este incentivo puede estar resultando perverso para el desarrollo de la liberalización.

Por otro lado, en relación con el cambio de clientes en el mercado liberalizado, una de las comercializadoras, COMERCIALIZADORA, pone de manifiesto:

“[...] el espectacular ascenso de las bajas por cambio de comercializadora que hemos detectado que tenemos en una distribuidora a partir de enero de 2005 (Baja Presión): las bajas por cambio de comercializadora que nos ha tramitado esta distribuidora suponen un 36% de las solicitudes que nos han sido activadas por dicha distribuidora en el mismo periodo, cuando para el resto de las distribuidoras suponen un 0,33%.”

De los datos aportados por ésta, se desprende que la distribuidora a la que se refiere es DISTRIBUIDORA. Analizando la información aportada por esta distribuidora y expuesta ya previamente, se constata que la mayor proporción de rechazos de solicitudes de cambio, así como de solicitudes aceptadas pero que finalmente no se llegaron a activar y permanecieron suministrándose a tarifa, le corresponde a la comercializadora COMERCIALIZADORA. En consecuencia, se considera oportuno incluir este particular en el análisis derivado del procedimiento de inspección a todas las empresas distribuidoras que actúan en el ámbito nacional.

Grupo 2

IV.A) Solicitudes rechazadas y aceptadas que, aún habiendo solicitado el cambio al mercado liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas.

En el gráfico siguiente se muestran, para el GRUPO 2, los valores porcentuales de rechazo de las solicitudes de acceso cursadas por las compañías comercializadoras en el periodo analizado en este expediente. En él se aprecia que, en el caso de las solicitudes de cambio realizadas por COMERCIALIZADORA, fueron rechazadas el 9,0% de éstas, mientras que para el resto de las comercializadoras, entre las que se incluye la comercializadora del mismo grupo empresarial, COMERCIALIZADORA, el porcentaje de rechazos se situó ligeramente por encima de este valor.

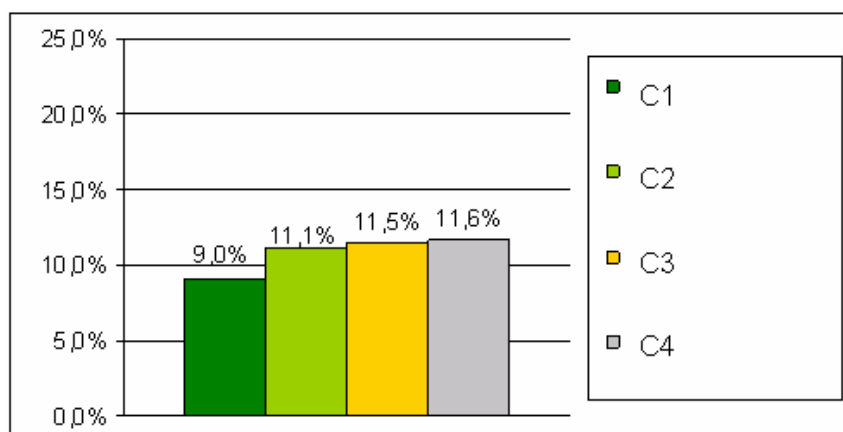


Gráfico nº 12. Porcentaje de solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado rechazadas por el GRUPO 2 a las diferentes comercializadoras.

A continuación se muestra el porcentaje de solicitudes de cambio, realizadas por cada comercializadora, aceptadas inicialmente por la distribuidora pero que, aún habiendo solicitado el cambio al mercado liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas. Este factor de “cambio de decisión” es prácticamente inexistente en las distribuidoras del GRUPO 2. El valor más elevado, del 0,5%, se alcanzó paradójicamente, con la comercializadora del mismo grupo empresarial, COMERCIALIZADORA.

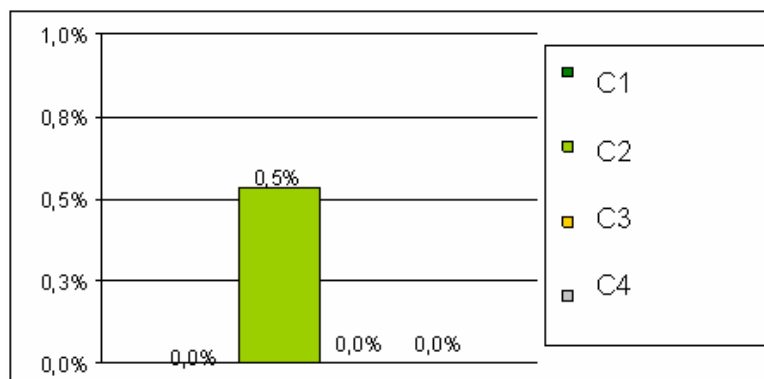


Gráfico nº 13. Porcentaje de solicitudes de cambio aceptadas por el GRUPO 3 que, aún habiendo solicitado inicialmente el cambio de mercado regulado al liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas.

En el cuadro y gráficos siguientes, se muestra un desglose de los datos reflejados anteriormente, para todas las distribuidoras del GRUPO 2.

Compañías distribuidoras del GRUPO 2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	Total GRUPO 2
(1) Sol. rechazadas	15	9	4	4.882	0	3	4.953
(2) Sol. aceptadas y activadas	520	35	53	39.155	0	17	39.740
(3) Sol. aceptadas y no activadas	0	0	0	175	0	0	175
Nº total de solicitudes recibidas	535	44	57	44.212	0	20	44.868

Cuadro nº 3. Solicitudes de cambio de M. Regulado a Liberalizado, distinguiendo: rechazadas (1) y aceptadas y, entre éstas últimas, aquéllas que finalmente pasaron a ser suministradas desde el M. liberalizado (2) y aquéllas que, aún habiendo solicitado el cambio al M. liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas (3).

En relación con los valores porcentuales de rechazos de las solicitudes, se aprecia que las mayores proporciones se concentran en dos distribuidoras del grupo: DISTRIBUIDORA, 9 de 35, y DISTRIBUIDORA con 3 de 17. No obstante, debe tenerse en cuenta la escasa repercusión de ambas en el análisis conjunto del grupo, dado el reducido número de solicitudes de acceso tramitadas por éstas. En ambos casos, paradójicamente, los mayores porcentajes de rechazo corresponden a la comercializadora del mismo grupo empresarial. La distribuidora DISTRIBUIDORA registra prácticamente la totalidad de las solicitudes del grupo.

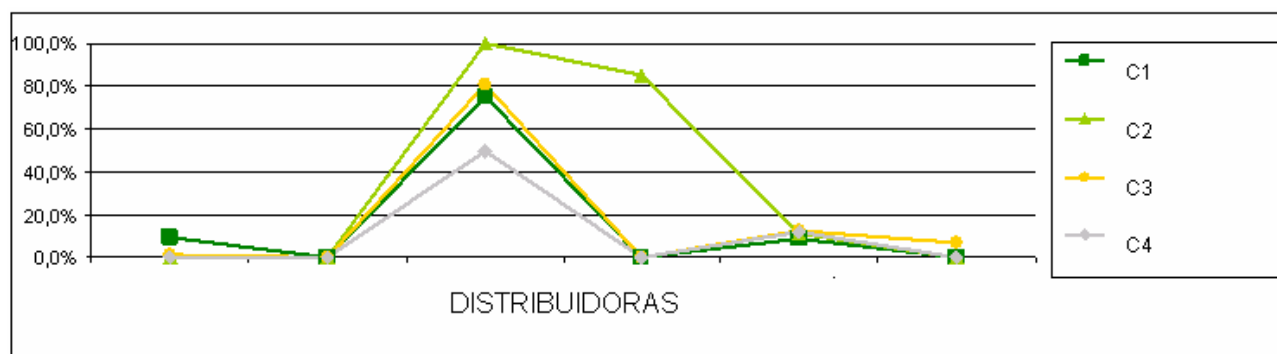


Gráfico nº 14. Porcentaje de solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado rechazadas, por compañía distribuidora del GRUPO 2 y comercializadora.

No se incluye un estudio del porcentaje por comercializadora, de las solicitudes aceptadas inicialmente por las distribuidoras pero que finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas, por ser estos valores prácticamente inexistentes.

De los datos analizados en este epígrafe, no parece existir, a priori, una dinámica de gestión de cambios de mercado regulado a liberalizado que favorezca claramente a la compañía comercializadora del mismo grupo empresarial. De hecho, la proporción de rechazos de ésta es muy similar a la de otras comercializadoras y el grado de “cambio de decisión” muy reducido.

IV.B) Plazos medios de respuesta de aceptación/rechazo a las solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado.

De acuerdo con la información aportada, el plazo medio de respuesta a las solicitudes de cambio presenta diversos valores para las diferentes distribuidoras del GRUPO 2: 6 días en el caso de DISTRIBUIDORA, 1,5 días para la DISTRIBUIDORA y unos 30 días para DISTRIBUIDORA (DISTRIBUIDORA y DISTRIBUIDORA no aportan información sobre este dato). Si bien los dos primeros se situarían dentro del plazo máximo de respuesta establecido por la normativa, la respuesta de DISTRIBUIDORA supera éste significativamente.

El GRUPO 2 ha manifestado en varias ocasiones las dificultades de implantación de los procedimientos y sistemas informáticos de gestión de cambio de mercado regulado al liberalizado. No obstante, dado que ya ha transcurrido un tiempo razonablemente amplio desde la entrada en vigor del Real Decreto 1434/2002 que regulaba estos procedimientos,

y teniendo en cuenta que la elegibilidad plena tuvo efecto a partir de enero de 2003, se insta a esta compañía a que dé cumplimiento inmediato a la normativa relativa al cambio de suministrador, ya que pueden estar dificultando el libre desarrollo del mercado de comercialización y ocasionando molestias innecesarias o malentendidos entre los clientes.

IV.C) Plazos medios transcurridos entre la aceptación de las solicitudes de cambio y la activación final de los consumidores en el mercado liberalizado.

Varias distribuidoras del grupo no aportan este dato. De las que sí lo aportan, se constata que, el plazo medio de activación de las solicitudes de cambio para la DISTRIBUIDORA es de 10 días, mientras que para DISTRIBUIDORA es de 37 días.

Como ya se indicó en el caso del grupo analizado con anterioridad, en este mismo punto, la legislación establece que como máximo, podrían transcurrir diez días entre la fecha de aceptación y la de activación de las solicitudes de cambio, situándose el plazo indicado por DISTRIBUIDORA muy por encima de este valor.

En consecuencia, se insta a esta distribuidora a que agilice los procedimientos de activación de las solicitudes de cambio de mercado regulado a liberalizado, dando cumplimiento a los requerimientos consignados en la normativa a este efecto y evitando malos entendidos entre los clientes.

IV.D) Número de solicitudes de cambio sin contestar.

En el momento del envío de la información, el GRUPO 2 contaba con 683 solicitudes pendientes de contestación. En particular, destaca el caso de DISTRIBUIDORA que, teniendo en cuenta el volumen de solicitudes gestionadas, ostenta una proporción de solicitudes pendientes de contestación significativa, suponiendo 193 casos, frente a las 57 solicitudes aceptadas y rechazadas durante el mismo periodo. En el caso de DISTRIBUIDORA, el número de solicitudes pendientes de contestación es de 21, frente a las 20 solicitudes ya aceptadas y rechazadas, y en el de DISTRIBUIDORA, son 469 las pendientes, frente a las 44.212 tramitadas y contestadas. En cualquier caso, según se aprecia en el gráfico siguiente, prácticamente la totalidad de las solicitudes de cambio no

contestadas aún, pertenecen a la comercializadora del mismo grupo empresarial, COMERCIALIZADORA.

En cualquier caso, el GRUPO 2 parece estar teniendo problemas con sus sistemas de información.

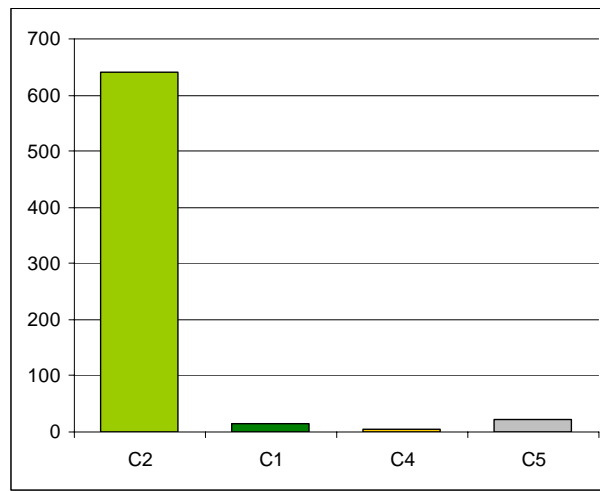


Gráfico n° 15. Número de solicitudes pendientes de contestación, por compañía comercializadora.

IV.E) Número de solicitudes aceptadas, pendientes de hacerse efectivas, desglosadas por empresa comercializadora.

De acuerdo con la información aportada por el GRUPO 2, en el momento de remitir ésta les constaban 135 solicitudes pendientes de hacerse efectivas, todas ellas de la distribuidora DISTRIBUIDORA. No se agrega justificación alguna acerca del motivo por el cual aún no se han hecho efectivas. De modo paralelo al apartado anterior, la mayoría de las solicitudes pendientes de hacerse efectiva, 114, corresponden a la comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora.

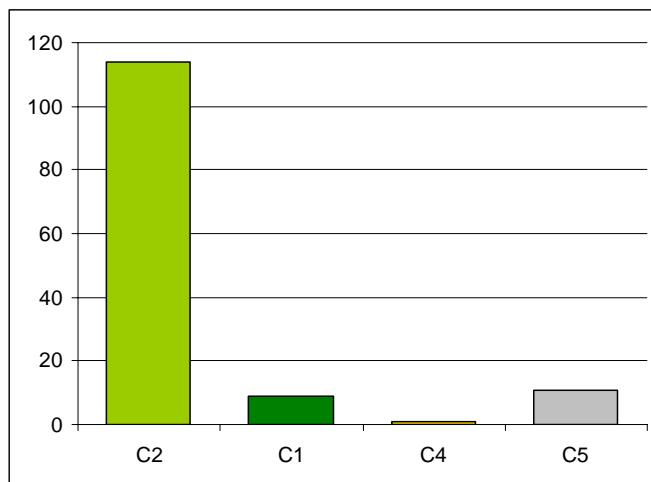


Gráfico nº 16. Número de solicitudes aceptadas, pendientes de hacerse efectivas, por compañía comercializadora.

Cabe recordar que la actual redacción del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, dada por el Real Decreto 942/2005, de 29 de julio, califica como infracción grave, de acuerdo con la Ley de Hidrocarburos “el incumplimiento reiterado e injustificado de los plazos establecidos para llevar a cabo el cambio de suministrador”. Si bien los plazos no parecen alarmantes, algunas distribuidoras del GRUPO 2 registran, en porcentaje, no en número, valores significativos de solicitudes sin tramitar que pudieran dar lugar, de persistir la situación, a la apertura de un expediente sancionador.

V.A) Número de nuevas altas de suministro, distinguiendo aquéllas que tuvieron lugar en el mercado regulado y aquéllas que tuvieron lugar directamente en el mercado liberalizado, distinguiendo, en este último caso, entre altas con una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y altas con otras comercializadoras.

En línea con la tendencia observada en este mismo apartado para otros grupos, la mayoría de las altas de nuevos puntos de suministro tuvieron lugar con la distribuidora o con la comercializadora del mismo grupo empresarial de la distribuidora a cuyas redes se conectaron los nuevos suministros, concretamente el 89%. No obstante, la diferencia esencial en este caso reside en el hecho de que la mayor parte de éstas tuvieron lugar directamente en el mercado liberalizado.

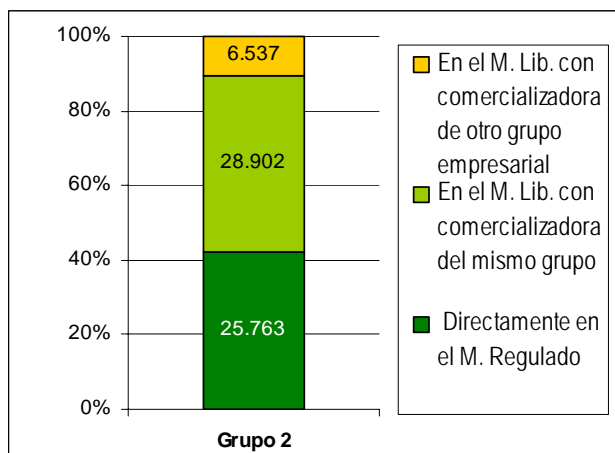


Gráfico nº 17. Número de nuevas altas de suministro, en el mercado regulado y liberalizado.

En base a este caso, al del grupo analizado previamente y como se constatará con los casos siguientes, se aprecia un elevado nivel de captación de los consumidores situados en las zonas de autorización de las distribuidoras por las compañías pertenecientes al mismo grupo empresarial, sean de distribución o de comercialización. En el caso de las distribuidoras, se considera lógico, dado que son éstas las que desarrollan las infraestructuras y las que suelen tener los primeros contactos con los consumidores situados en las nuevas áreas de gasificación, y los clientes situados en zonas ya gasificadas, se tienen que poner en contacto con ellas para proceder a la conexión, cuando gestionan el alta directamente. En el caso de la comercialización, se puede entender, por un lado, que el elevado nivel de captación por parte de la comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora, deriva de una campaña comercial más intensiva en las zonas de influencia de su distribuidora y, por otro lado, de una mejor información. Por tanto parece existir una separación no efectiva de actividades, de la que derivará una ventaja de la comercializadora del grupo con respecto a las demás comercializadoras.

V.B) Número de nuevas altas de suministro directamente en el mercado regulado que, transcurrido un periodo de permanencia en dicho mercado, comprendido entre 0 y 3 meses, decidieron posteriormente pasar al mercado liberalizado, distinguiendo entre aquéllas que eligieron una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y otras comercializadoras.

Tras un periodo de permanencia a tarifa de las altas de suministro comprendido entre 0 y 3 meses, la proporción de cambios al mercado liberalizado se distribuyó de la siguiente

manera: el 34% de los cambios pasó a suministrarse con una comercializadora del mismo grupo que la distribuidora, mientras que el 66% restante decidió suministrarse a través de una comercializadora de otro grupo empresarial.

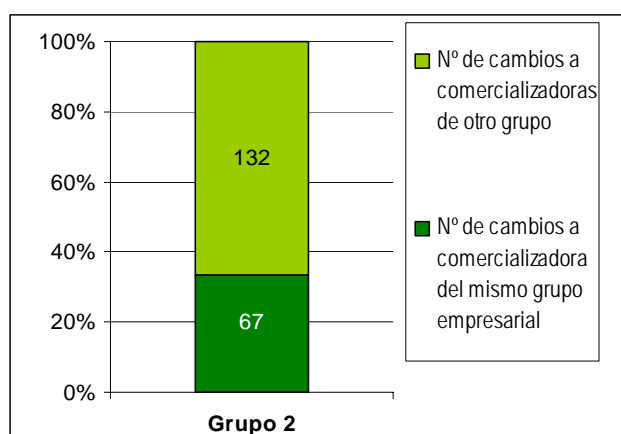


Gráfico n° 18. Número de nuevas altas de suministro en mercado regulado que, tras permanecer en éste entre 0 y 3 meses, decidieron posteriormente pasar al mercado liberalizado.

Comparando los valores anteriores con los de las proporciones de cambio que tuvieron lugar a lo largo de todo el periodo analizado para el GRUPO 2, se aprecia una menor proporción de permanencia dentro del mismo grupo, ya que, en este último caso, el porcentaje de consumidores que cambió a un comercializador del mismo grupo empresarial, a lo largo de todo el periodo analizado, fue del 82%. No se observa, por tanto, un mayor grado de fidelización de los consumidores durante los primeros meses de suministro de éstos.

V.C) Número de clientes conectados a sus redes que, tras realizar la revisión obligatoria, decidieron cambiar de suministrador dentro de un plazo comprendido entre 0 y 3 meses transcurridos a partir de dicha revisión. Se distingue entre cambios de mercado regulado a liberalizado, cambio de comercializadora, indicando en ambos casos si lo hicieron con una comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora u otras comercializadoras, y aquéllos que cambiaron de mercado liberalizado a regulado.

Tras la realización de la revisión obligatoria, se observa una tasa elevada de cambio de los consumidores, en varias direcciones. No obstante, el valor más significativo fue el de los cambios que tuvieron lugar del mercado regulado al liberalizado y, concretamente, hacia comercializadoras del mismo grupo empresarial que la distribuidora. Teniendo en cuenta únicamente las transiciones de mercado regulado al liberalizado, se observa que

el 83% de los consumidores se cambió a una comercializadora del mismo grupo empresarial.

Comparando el valor anterior con el de la proporción de cambio de mercado regulado al liberalizado que tuvo lugar a lo largo de todo el periodo analizado para el GRUPO 2, se aprecia una proporción bastante similar de permanencia dentro del mismo grupo, ya que, en este último caso, el porcentaje de consumidores que cambió a un comercializador del mismo grupo empresarial, a lo largo de todo el periodo analizado, fue del 82%. No se puede concluir, por tanto, un mayor grado de fidelización de los consumidores derivado de las visitas de revisión.

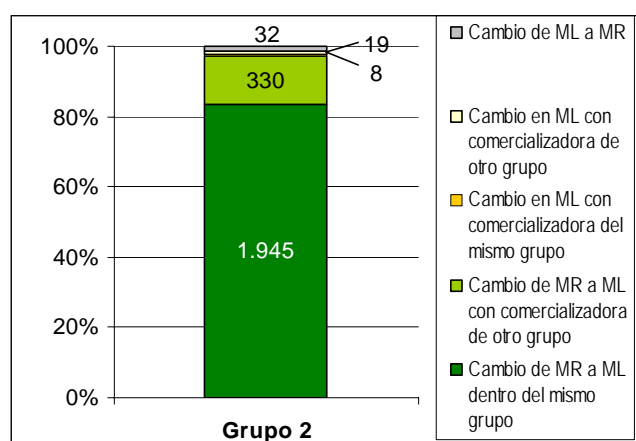


Gráfico n° 19. Número de clientes que, tras realizar la revisión obligatoria de sus instalaciones, decidieron cambiar de suministrador dentro de un plazo comprendido entre 0 y 3 meses.

V.D) Número de clientes que han retornado a tarifa tras haber sido suministrados por una comercializadora, distinguiendo entre los procedentes de una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y los procedentes de otras comercializadoras.

En el gráfico siguiente se aprecia que, del total de clientes que decidieron retornar a tarifa desde el mercado liberalizado en el periodo analizado, la mayor proporción (65%) corresponde a clientes de comercializadoras de otros grupos empresariales diferentes al de las distribuidoras.

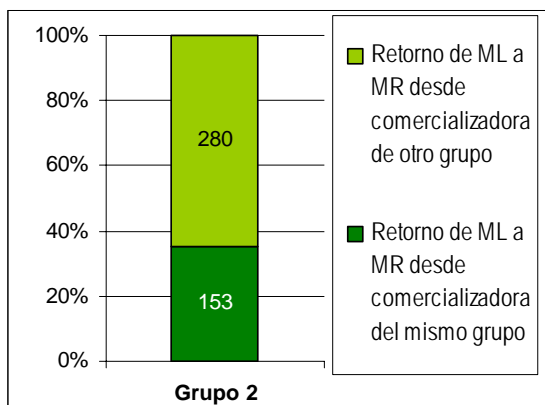


Gráfico n° 20. Número de clientes que han retornado a tarifa tras haber sido suministrados por una comercializadora.

Se detecta un fenómeno muy preocupante: el 64% de las vueltas a tarifa provienen de comercializadoras sin distribución en esa zona. Las vueltas de clientes de mercado libre a tarifa de comercializadoras de otros grupos suponen el 4% sobre los clientes que pasan a mercado libre en el mismo período, mientras que los de la comercializadora COMERCIALIZADORA suponen un 0,4%.

Grupo 3

IV.A) Solicitudes rechazadas y aceptadas que, aún habiendo solicitado el cambio al mercado liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas.

En el gráfico siguiente se aprecia que, en el caso de las solicitudes de cambio realizadas por la comercializadora del GRUPO 3, fueron rechazadas el 1,6% de éstas, mientras que para el resto de las comercializadoras, el porcentaje de rechazos se situó por encima de dicho valor, entre el 14,2% para COMERCIALIZADORA, y el 43,4% para COMERCIALIZADORA.

Para la comercializadora COMERCIALIZADORA, conviene apuntar que los valores mostrados no deben considerarse como muy significativos, dado que el número de solicitudes tramitadas por esta comercializadora en las redes de las distribuidoras del GRUPO 3 fue muy reducido (10 solicitudes, frente a las más de 100.000 recibidas del resto de comercializadoras), y el análisis en proporciones de éstos puede desvirtuar la interpretación de los resultados.

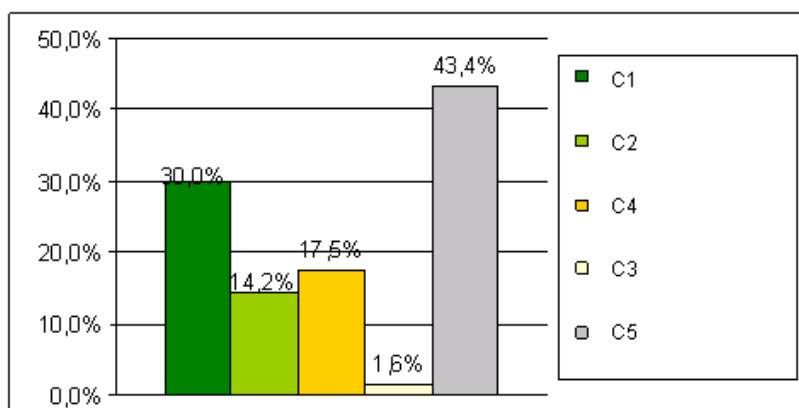


Gráfico nº 21. Porcentaje de solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado rechazadas por el GRUPO 3 a las diferentes comercializadoras.

En cuanto al factor de “*cambio de decisión*”, se observa que éste afecta de forma distinta a las diferentes comercializadoras. En el caso de COMERCIALIZADORA y de la comercializadora del mismo grupo, es nulo, mientras que, en el resto de los casos, el porcentaje de cambio de decisión antes de la activación de las solicitudes es mayor, variando entre el 2,8% para COMERCIALIZADORA y el 28,3% para el caso de COMERCIALIZADORA.

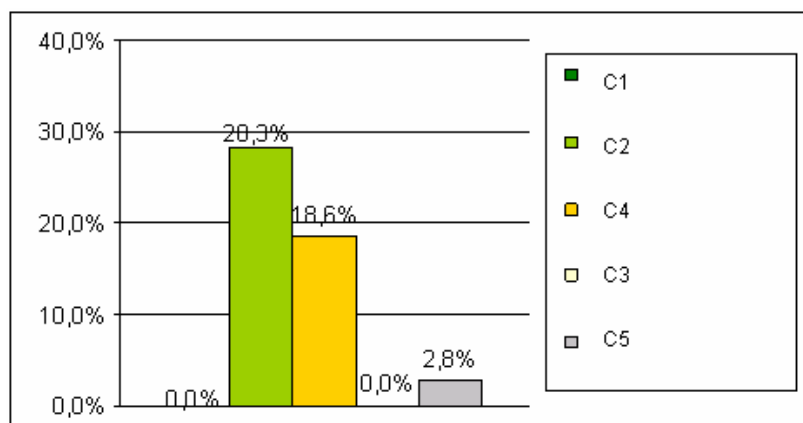


Gráfico nº 22. Porcentaje de solicitudes de cambio aceptadas por el GRUPO 3 que, aún habiendo solicitado inicialmente el cambio de mercado regulado al liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas.

En el cuadro y gráficos siguientes, se muestra un desglose de los datos reflejados anteriormente, para todas las distribuidoras del GRUPO 3.

Compañías distribuidoras del GRUPO 3	D1	D2	D3	D4	D5	D6	Total GRUPO 3
(1) Sol. Rechazadas	1.384	0	213	0	6.418	0	8.015
(2) Sol. aceptadas y activadas	1.906	134	765	5	84.933	0	87.743

(3) Sol. aceptadas y no activadas	1.979	196	2.028	0	877	0	5.080
Nº total de solicitudes recibidas	5.269	330	3.006	5	92.228	0	100.838

Cuadro nº 4. Solicitudes de cambio de M. Regulado a Liberalizado, distinguiendo: rechazadas (1) y aceptadas y, entre éstas últimas, aquéllas que finalmente pasaron a ser suministradas desde el M. liberalizado (2) y aquéllas que, aún habiendo solicitado el cambio al M. liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas (3).

En relación con los valores porcentuales de rechazos de las solicitudes, se aprecia la tendencia generalizada en, prácticamente, todas las distribuidoras del GRUPO 3, de registrar la comercializadora del mismo grupo empresarial una menor proporción de éstos, siendo superiores los valores porcentuales de rechazo para el resto de las comercializadoras.

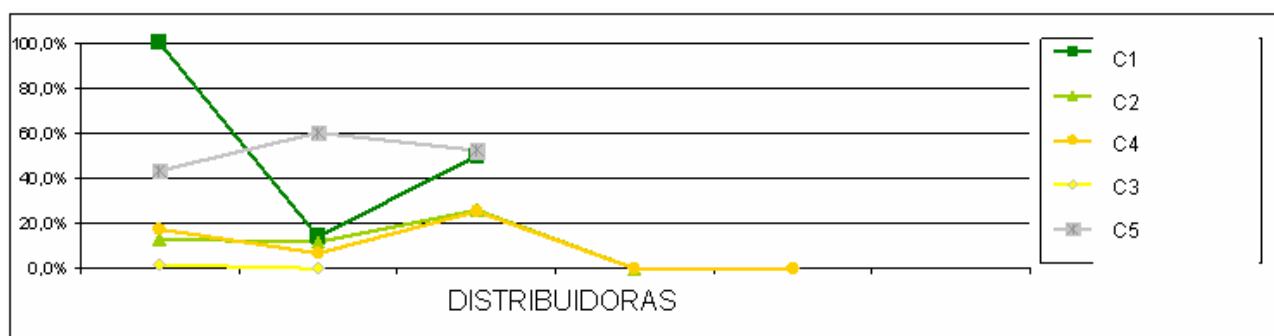


Gráfico nº 23. Porcentaje de solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado rechazadas, por compañía distribuidora del GRUPO 3 y comercializadora.

Como se ha reflejado anteriormente, se aprecia una menor proporción generalizada de rechazos de solicitudes y de “cambios de decisión” antes de ser activadas, a la comercializadora del mismo grupo empresarial, lo cual implica un mayor éxito comercial de ésta frente a sus competidores en la captación de nuevos clientes en el mercado liberalizado, cuando los consumidores están conectados a las redes de distribución de las distribuidoras de su mismo grupo empresarial.

Al igual que sucedía en otros grupos empresariales, este hecho podría interpretarse, a priori, como derivado de una separación ineficiente e insuficiente de las actividades de distribución y comercialización del mismo grupo empresarial, si bien existen otros factores a tener también en cuenta, como la diferencia en las prácticas comerciales de las comercializadoras de distintos grupos empresariales, la gestión de los cambios a través de sistemas informáticos diferentes, etc.

IV.B) Plazos medios de respuesta de aceptación/rechazo a las solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado.

El plazo medio de respuesta a las solicitudes de cambio se sitúa en torno al valor de seis días para todas las distribuidoras del grupo, encontrándose, por tanto, dentro del plazo máximo establecido por la normativa.

IV.C) Plazos medios transcurridos entre la aceptación de las solicitudes de cambio y la activación final de los consumidores en el mercado liberalizado.

De la información aportada se observa que el plazo medio de activación de las solicitudes de cambio para el GRUPO 3 es de 8 días, situándose por debajo del plazo de diez días considerado en la normativa.

IV.D) Número de solicitudes de cambio sin contestar.

En el momento de la remisión de la información, ninguna de las compañías de distribución del GRUPO 3 tenía pendiente la contestación de ninguna solicitud de cambio.

IV.E) Número de solicitudes aceptadas, pendientes de hacerse efectivas, desglosadas por empresa comercializadora.

Según indican, el GRUPO 3 mantenía 5.137 solicitudes de cambio aceptadas pendientes de hacerse efectivas, de las cuales 4.352 (el 85%) pertenecen a la comercializadora del mismo grupo empresarial. No se aporta justificación acerca de este hecho.

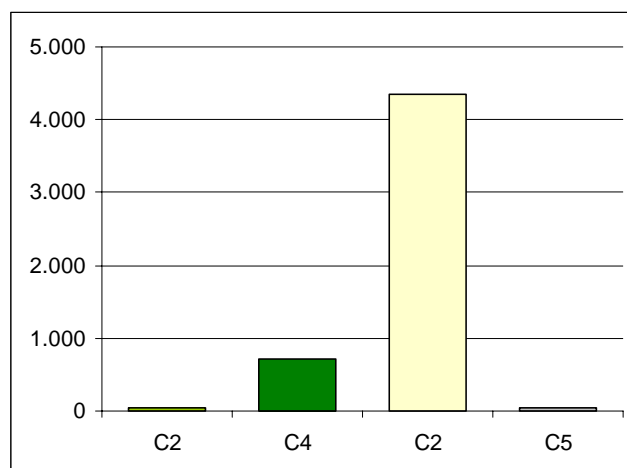


Gráfico nº 24. Número de solicitudes aceptadas, pendientes de hacerse efectivas, por compañía comercializadora.

V.A) Número de nuevas altas de suministro, distinguiendo aquéllas que tuvieron lugar en el mercado regulado y aquéllas que tuvieron lugar directamente en el mercado liberalizado, distinguiendo, en este último caso, entre altas con una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y altas con otras comercializadoras.

Según se observa en el gráfico siguiente, la mayoría de las altas de nuevos puntos de suministro tuvieron lugar con alguna compañía del mismo grupo empresarial de la distribuidora a cuyas redes se conectaron los nuevos suministros, concretamente el 96%. De ellas, la mayor parte inició su suministro en el mercado regulado. Cabe indicar que las nuevas altas directamente en el mercado regulado se repartieron de forma bastante equilibrada entre la comercializadora del mismo grupo empresarial y otras comercializadoras.

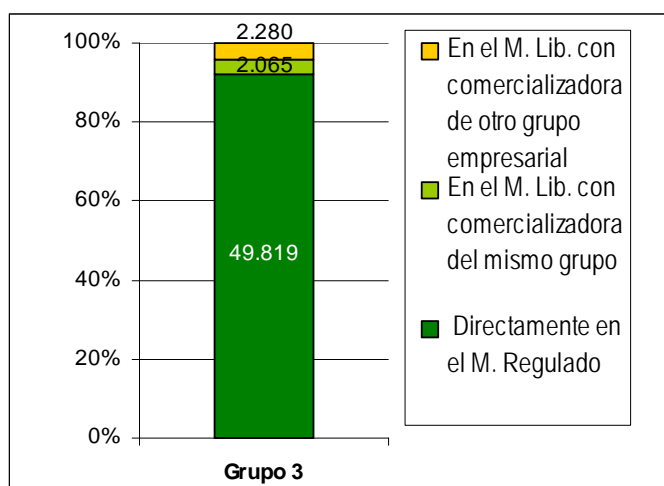


Gráfico nº 25. Número de nuevas altas de suministro, en el mercado regulado y liberalizado.

V.B) Número de nuevas altas de suministro directamente en el mercado regulado que, transcurrido un periodo de permanencia en dicho mercado, comprendido entre 0 y 3 meses, decidieron posteriormente pasar al mercado liberalizado, distinguiendo entre aquéllas que eligieron una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y otras comercializadoras.

Tras un periodo de permanencia a tarifa de las altas de suministro comprendido entre 0 y 3 meses, la proporción de cambios al mercado liberalizado se distribuyó de la siguiente manera: el 60% de los cambios pasó a suministrarse con una comercializadora del mismo

grupo que la distribuidora, mientras que el 40% restante decidió suministrarse a través de una comercializadora de otro grupo empresarial.

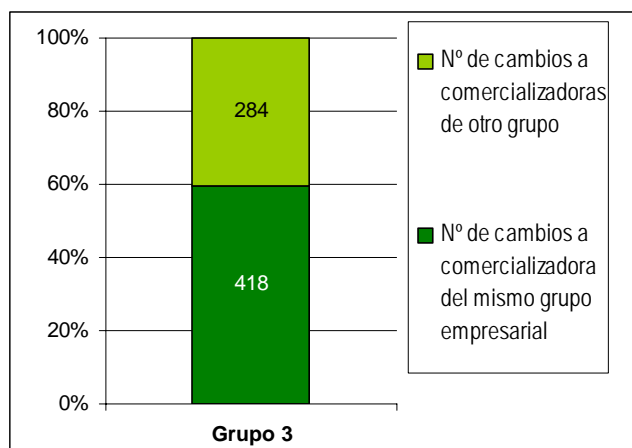


Gráfico n° 26. Número de nuevas altas de suministro en mercado regulado que, tras permanecer en éste entre 0 y 3 meses, decidieron posteriormente pasar al mercado liberalizado.

Comparando los valores anteriores con los de las proporciones de cambio que tuvieron lugar a lo largo de todo el periodo analizado para el GRUPO 3, se aprecia una menor proporción de permanencia dentro del mismo grupo, ya que, en este último caso, el porcentaje de consumidores que cambió a un comercializador del mismo grupo empresarial, a lo largo de todo el periodo analizado, fue del 74%. No se observa, por tanto, un mayor grado de fidelización de los consumidores durante los primeros meses de suministro de éstos.

V.C) Número de clientes conectados a sus redes que, tras realizar la revisión obligatoria, decidieron cambiar de suministrador dentro de un plazo comprendido entre 0 y 3 meses transcurridos a partir de dicha revisión. Se distingue entre cambios de mercado regulado a liberalizado, cambio de comercializadora, indicando en ambos casos si lo hicieron con una comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora u otras comercializadoras, y aquéllos que cambiaron de mercado liberalizado a regulado.

Tras la realización de la revisión obligatoria, se observa una tasa elevada de cambio de los consumidores, en varias direcciones. No obstante, el valor más significativo fue el de los cambios que tuvieron lugar del mercado regulado al liberalizado y, concretamente, hacia comercializadoras del mismo grupo empresarial que la distribuidora. Teniendo en cuenta únicamente las transiciones de mercado regulado al liberalizado, se observa que

el 68% de los consumidores se cambió a una comercializadora del mismo grupo empresarial.

Comparando el valor anterior con el de la proporción de cambio de mercado regulado al liberalizado que tuvo lugar a lo largo de todo el periodo analizado para el GRUPO 3, se aprecia una proporción algo menor (aunque bastante similar) de permanencia dentro del mismo grupo, ya que, en este último caso, el porcentaje de consumidores que cambió a un comercializador del mismo grupo empresarial, a lo largo de todo el periodo analizado, fue del 74%. No se puede concluir, por tanto, un mayor grado de fidelización de los consumidores derivado de las visitas de revisión.

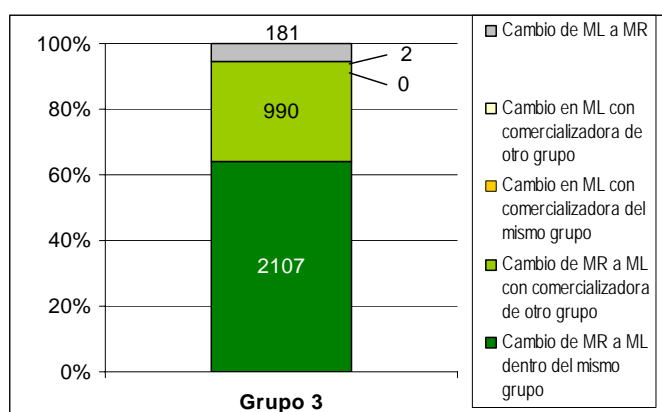


Gráfico n° 27. Número de clientes que, tras realizar la revisión obligatoria de sus instalaciones, decidieron cambiar de suministrador dentro de un plazo comprendido entre 0 y 3 meses.

V.D) Número de clientes que han retornado a tarifa tras haber sido suministrados por una comercializadora, distinguiendo entre los procedentes de una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y los procedentes de otras comercializadoras.

Prácticamente la totalidad de los clientes que decidieron retornar a tarifa desde el mercado liberalizado en el periodo analizado eran procedentes de otros grupos empresariales diferentes al de las distribuidoras.

Esto podría indicar que existe una política comercial por parte de la comercializadora de recuperar los clientes que pasan al mercado liberalizado. En concreto el porcentaje de retorno es del 15% para comercializadoras fuera del GRUPO 3 y es 0% para COMERCIALIZADORA.

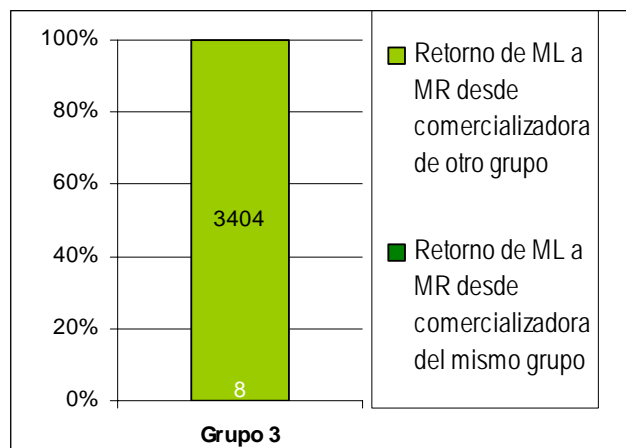


Gráfico n° 28. Número de clientes que han retornado a tarifa tras haber sido suministrados por una comercializadora.

Grupo 6

IV.A) Solicitudes rechazadas y aceptadas que, aún habiendo solicitado el cambio al mercado liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas.

En el gráfico siguiente se aprecia que el porcentaje de rechazo de las solicitudes de acceso cursadas por las comercializadoras varía entre el 15,4% a COMERCIALIZADORA y el 59,5% a COMERCIALIZADORA. Estos porcentajes son muy elevados y por tanto es necesario dotar de mayor transparencia a los procedimientos de cambio de clientes de esta distribuidora.

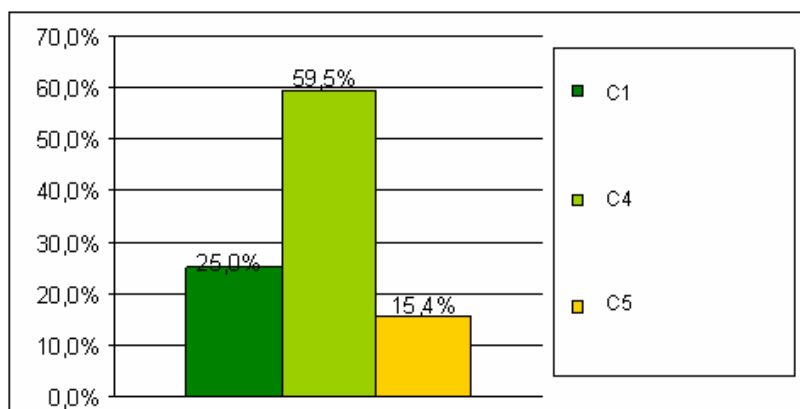


Gráfico n° 29. Porcentaje de solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado rechazadas por el GRUPO 6 a las diferentes comercializadoras.

No se registró ningún caso de aceptación de solicitudes y posterior cambio de decisión, permaneciendo a tarifa antes de ser activadas, según se aprecia en el siguiente cuadro.

Grupo 6	
(1) Sol. rechazadas	73
(2) Sol. aceptadas y activadas	186
(3) Sol. aceptadas y no activadas	0
Nº total de solicitudes recibidas	259

Cuadro nº 5. Solicitudes de cambio de M. Regulado a Liberalizado, distinguiendo: rechazadas (1) y aceptadas y, entre éstas últimas, aquéllas que finalmente pasaron a ser suministradas desde el M. liberalizado (2) y aquéllas que, aún habiendo solicitado el cambio al M. liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas (3).

IV.B) Plazos medios de respuesta de aceptación/rechazo a las solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado.

El plazo medio de respuesta a las solicitudes de cambio fue de 5,92 días, por debajo de los 6 que contempla la normativa.

IV.C) Plazos medios transcurridos entre la aceptación de las solicitudes de cambio y la activación final de los consumidores en el mercado liberalizado.

El plazo medio de activación de las solicitudes de cambio, una vez aceptadas, se situó muy por encima de los 10 días, alcanzando un valor de 28,42 días.

En consecuencia, se insta a esta distribuidora a que agilice los procedimientos de activación de las solicitudes de cambio de mercado regulado a liberalizado, dando cumplimiento a los requerimientos consignados en la normativa a este efecto.

IV.D) Número de solicitudes de cambio sin contestar.

En el momento de la remisión de la información, DISTRIBUIDORA no tenía pendiente la contestación de ninguna solicitud de cambio.

IV.E) Número de solicitudes aceptadas, pendientes de hacerse efectivas, desglosadas por empresa comercializadora.

En el momento de remitir la información, DISTRIBUIDORA no tenía ninguna solicitud aceptada pendiente de hacerse efectiva.

V.A) Número de nuevas altas de suministro, distinguiendo aquéllas que tuvieron lugar en el mercado regulado y aquéllas que tuvieron lugar directamente en el mercado liberalizado, distinguiendo, en este último caso, entre altas con una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y altas con otras comercializadoras.

Según se observa en el gráfico siguiente, todas la nuevas altas de suministro que tuvieron lugar en las redes de DISTRIBUIDORA contrataron el suministro con la distribuidora.

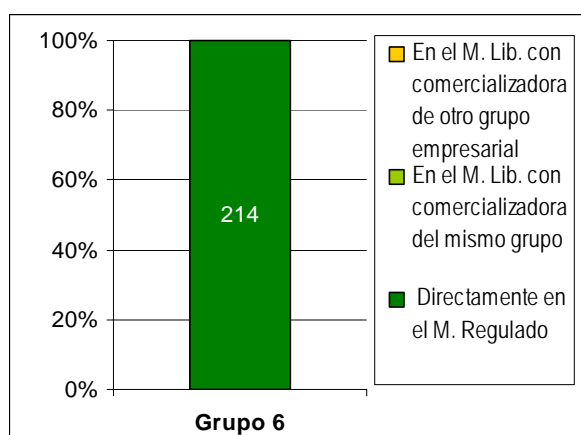


Gráfico n° 30. Número de nuevas altas de suministro, en el mercado regulado y liberalizado.

V.B) Número de nuevas altas de suministro directamente en el mercado regulado que, transcurrido un periodo de permanencia en dicho mercado, comprendido entre 0 y 3 meses, decidieron posteriormente pasar al mercado liberalizado, distinguiendo entre aquéllas que eligieron una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y otras comercializadoras.

Tras un periodo de permanencia a tarifa comprendido entre 0 y 3 meses, únicamente dos consumidores decidieron cambiar a mercado liberalizado y lo hicieron con una comercializadora de otro grupo empresarial.

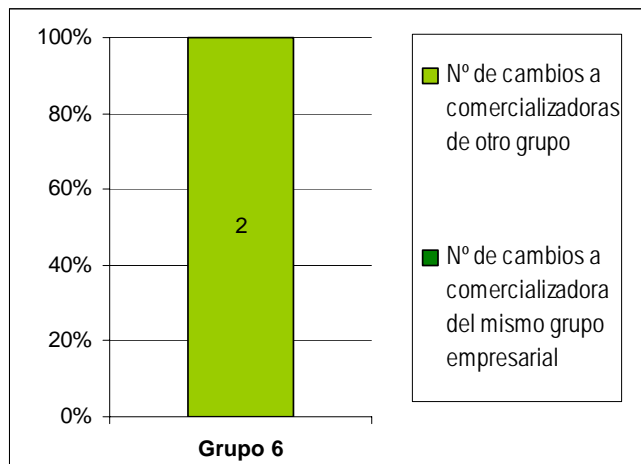


Gráfico n° 31. Número de nuevas altas de suministro en mercado regulado que, tras permanecer en éste entre 0 y 3 meses, decidieron posteriormente pasar al mercado liberalizado.

V.C) Número de clientes conectados a sus redes que, tras realizar la revisión obligatoria, decidieron cambiar de suministrador dentro de un plazo comprendido entre 0 y 3 meses transcurridos a partir de dicha revisión. Se distingue entre cambios de mercado regulado a liberalizado, cambio de comercializadora, indicando en ambos casos si lo hicieron con una comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora u otras comercializadoras, y aquéllos que cambiaron de mercado liberalizado a regulado.

Tras la realización de la revisión obligatoria, 12 consumidores tomaron la decisión de cambio y lo hicieron desde el mercado regulado al liberalizado, con una comercializadora diferente del grupo empresarial de la distribuidora.

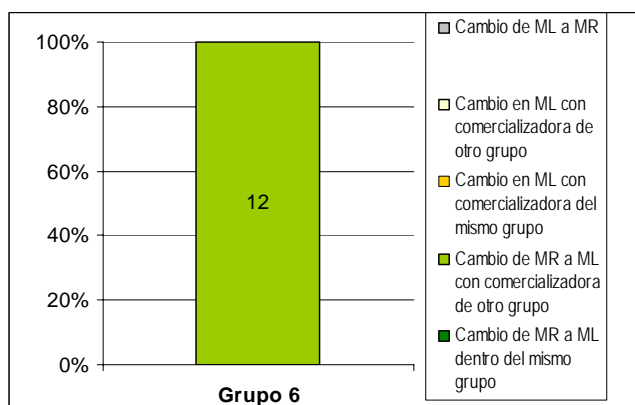


Gráfico n° 32. Número de clientes que, tras realizar la revisión obligatoria de sus instalaciones, decidieron cambiar de suministrador dentro de un plazo comprendido entre 0 y 3 meses.

V.D) Número de clientes que han retornado a tarifa tras haber sido suministrados por una comercializadora, distinguiendo entre los procedentes de una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y los procedentes de otras comercializadoras.

Ningún consumidor conectado a las redes de GRUPO 6 decidió retornar a tarifa en el periodo analizado.

Grupo 7

IV.A) Solicitudes rechazadas y aceptadas que, aún habiendo solicitado el cambio al mercado liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas.

Esta distribuidora solo registró una solicitud de cambio de mercado regulado a liberalizado en el periodo analizado, que fue aceptada y activada.

Grupo 7	
(1) Sol. rechazadas	0
(2) Sol. aceptadas y activadas	1
(3) Sol. aceptadas y no activadas	0
Nº total de solicitudes recibidas	1

Cuadro nº 6. Solicitudes de cambio de M. Regulado a Liberalizado, distinguiendo: rechazadas (1) y aceptadas y, entre éstas últimas, aquéllas que finalmente pasaron a ser suministradas desde el M. liberalizado (2) y aquéllas que, aún habiendo solicitado el cambio al M. liberalizado, finalmente decidieron permanecer a tarifa antes de ser activadas (3).

IV.B) Plazos medios de respuesta de aceptación/rechazo a las solicitudes de cambio de mercado regulado al liberalizado.

El plazo de respuesta a la solicitud fue de 5 días.

IV.C) Plazos medios transcurridos entre la aceptación de las solicitudes de cambio y la activación final de los consumidores en el mercado liberalizado.

El plazo de activación de la solicitud de cambio, una vez aceptada, fue de 30 días.

IV.D) Número de solicitudes de cambio sin contestar.

En el momento de la remisión de la información, DISTRIBUIDORA no tenía pendiente la contestación de ninguna solicitud de cambio.

IV.E) Número de solicitudes aceptadas, pendientes de hacerse efectivas, desglosadas por empresa comercializadora.

En el momento de remitir la información, DISTRIBUIDORA no tenía ninguna solicitud aceptada pendiente de hacerse efectiva.

V.A) Número de nuevas altas de suministro, distinguiendo aquéllas que tuvieron lugar en el mercado regulado y aquéllas que tuvieron lugar directamente en el mercado liberalizado, distinguiendo, en este último caso, entre altas con una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y altas con otras comercializadoras.

Según se observa en el gráfico siguiente, todas la nuevas altas de suministro que tuvieron lugar en las redes de DISTRIBUIDORA contrataron el suministro con la distribuidora.

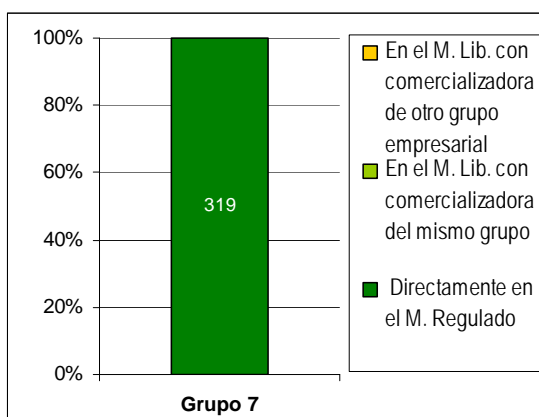


Gráfico nº 33. Número de nuevas altas de suministro, en el mercado regulado y liberalizado.

V.B) Número de nuevas altas de suministro directamente en el mercado regulado que, transcurrido un periodo de permanencia en dicho mercado, comprendido entre 0 y 3 meses, decidieron posteriormente pasar al mercado liberalizado, distinguiendo entre aquéllas que eligieron una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y otras comercializadoras.

No se aporta información acerca de este apartado.

V.C) Número de clientes conectados a sus redes que, tras realizar la revisión obligatoria, decidieron cambiar de suministrador dentro de un plazo comprendido entre 0 y 3 meses transcurridos a partir de dicha revisión. Se distingue entre cambios de mercado regulado a liberalizado, cambio de comercializadora, indicando en ambos casos si lo hicieron con una comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora u otras comercializadoras, y aquéllos que cambiaron de mercado liberalizado a regulado.

Ningún consumidor procedió al cambio.

V.D) Número de clientes que han retornado a tarifa tras haber sido suministrados por una comercializadora, distinguiendo entre los procedentes de una comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que su distribuidora y los procedentes de otras comercializadoras.

Ningún consumidor conectado a las redes de DISTRIBUIDORA decidió retornar a tarifa en el periodo analizado.

Los datos de las distribuidora DISTRIBUIDORA, si bien no son muy representativos por el bajo número de clientes de la misma, si parecen indicar que donde no existe una comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora el paso de clientes del grupo 3 al mercado liberalizado es prácticamente nulo.

VI SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CAPTACIÓN Y CONTRATACIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS

Descripción de los procedimientos estándar de captación y contratación de las empresas comercializadoras

En este apartado se analiza la documentación facilitada por los comercializadores, en respuesta al requerimiento de información sobre sus procedimientos de contratación y captación de clientes, si son desarrollados directamente y/o a través de terceros, el control de éstos y la información facilitada a los consumidores contactados.

En cuanto a los métodos de captación y contratación de clientes, aunque existe cierto grado de diversidad entre las diferentes comercializadoras, se han observado unas prácticas muy homogéneas en el sector.

Por un lado, los canales de contacto con los clientes utilizados por las comercializadoras suelen ser varios, diversificando así su estrategia y extendiendo el alcance de sus ofertas a un mayor número de consumidores. La mayor parte de ellas suele recurrir tanto a canales directos, como el presencial (visitas a domicilio), telefónico, o a través de sus propias oficinas comerciales a las que acuden los consumidores, como a otros canales de

difusión masiva, por correo, campañas en diferentes medios publicitarios: prensa, radio, televisión, Internet, etc.

Los recursos humanos y materiales a través de los cuales llevan a cabo estas actividades suelen ser tanto propios como subcontratados. Para la subcontratación de los servicios, que pueden incluir diversos canales de los especificados anteriormente (típicamente el canal telefónico o el presencial), se recurre a la firma de contratos con otras empresas, en los que se especifican las condiciones de prestación del servicio. En particular, suelen contener cláusulas relativas a la calidad de prestación del servicio, y a la resolución del contrato en caso de detectar alguna práctica ilícita que vulnere el desarrollo de la libre competencia de acuerdo con la normativa vigente.

Se anexan a la información aportada por los comercializadores, los planes de formación de las fuerzas comerciales, tanto si éstas son propias como si se subcontratan a terceros. En ellos se desarrollan los contenidos de la formación de los recursos humanos que se dedicarán a la captación de los clientes, incluyendo también la sistemática para llevar a cabo la contratación de los mismos. No se han detectado, en estos planes, incorrecciones que puedan atentar contra la competencia.

En relación con el control de la correcta contratación y captación por parte de los agentes comerciales, varias comercializadoras indican que establecen contacto directo con todos los clientes captados para comprobar su conformidad con el cambio, evitando así situaciones potenciales de confusión en los clientes, o posibles prácticas ilícitas puntuales por parte de algún agente comercial.

La información aportada a los clientes contactados suele realizarse tanto de forma escrita como de forma oral, en los contactos presenciales y telefónicos. Ésta suele incluir una introducción sobre la organización del mercado gasista (muy general), señalando que pueden elegir suministrador desde enero de 2003, referencias a que el cambio de suministrador no implicaría en absoluto la pérdida de la calidad del servicio, sino que ésta permanecería igual, y una explicación de la oferta comercial de la compañía. En el caso de los canales telefónicos, los agentes comerciales suelen contar con una especificación secuencial del proceso a seguir, en el que se incluye la información tipo a contar y un

listado de respuestas a preguntas frecuentes realizadas por los clientes potenciales. En la documentación escrita entregada para este expediente, no se ha detectado ninguna información que pudiera suponer un obstáculo al desarrollo de la libre competencia por parte de ningún agente.

Prácticas comerciales para la captación de nuevos consumidores observadas en el mercado

En la documentación aportada por los agentes para la elaboración de este expediente, se hacía referencia a algunas prácticas de captación de clientes llevadas a cabo por agentes de compañías comercializadoras, comunicando éstos a los consumidores la existencia de alianzas entre la compañía comercializadora y la distribuidora, que la suscripción de un contrato con el comercializador no representaba cambio para el cliente de compañía suministradora, que la empresa comercializadora era la misma que la distribuidora o procediendo a la toma de datos del consumidor y posterior sustitución de su firma, solicitando en su nombre el cambio de suministrador. En este sentido, cabe hacer mención de la consulta planteada por la Dirección General de Política Energética y Minas, en relación con el cambio de empresa suministradora de un particular sin su consentimiento. Entre las conclusiones del informe referido anteriormente se indicaba que

“1. No corresponde a esta Comisión [...] determinar la veracidad o falsedad de la documentación aportada para proceder a la solicitud de cambio de suministro. Para ello, se deberían seguir las actuaciones pertinentes en vía jurisdiccional, a instancia de parte.

2. Para cualquier reclamación o discrepancia en relación con el contrato de suministro a tarifa o con cualquier facturación derivada del mismo, la consumidora se debería dirigir al órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma en la que tiene lugar su suministro de gas natural, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse. En consecuencia, en relación a este caso, no procede acordar la iniciación de expediente sancionador, de acuerdo con la función undécima, del apartado tercero de la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre.”

No obstante, parece que estas prácticas puestas de manifiesto ahora también por las distribuidoras podrían no reducirse al caso particular analizado en la consulta de la Dirección General de Política Energética y Minas.

En línea con lo anterior, cabe hacer mención también de la información aportada por la Comunidad de Madrid, en relación con el caso mencionado en el Antecedente 11 de este expediente, entre la que se incluyen numerosas denuncias de consumidores de gas natural y electricidad por el cambio de suministrador sin su consentimiento, formuladas contra diversos 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.

La abundante información anexa contiene 34 casos de reclamaciones contra el GRUPO 1, 12 contra GRUPO 5 y 3 contra GRUPO 4 y se dirigen, en su mayor parte, contra las compañías comercializadoras de los mencionados grupos, aunque también contra las distribuidoras, y derivan de diversas prácticas, entre las que cabe destacar las que a continuación se describen².

La denuncia más frecuente se produce por el cambio de suministrador de mercado regulado al liberalizado o dentro del mercado liberalizado, sin el consentimiento o conocimiento del consumidor y sin notificación alguna, por parte de la comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora o bien por parte de una comercializadora de otro grupo. Las comercializadoras tramitan el cambio de suministrador sin el consentimiento de los consumidores, típicamente, mediante las siguientes prácticas:

- Mediante la visita presencial, en ocasiones aprovechando la revisión de la instalación, en la que se obtienen los datos necesarios para el cambio y la firma del cliente, tras ofrecer a éste información incompleta o engañosa, como solicitar su firma para un supuesto justificante de visita del comercial, cuando en realidad éste constituye la propia solicitud de cambio del cliente.
- Mediante la 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.

² Es significativo que todas las comercializadoras denunciadas se correspondan con comercializadoras integrados en grupos con actividades de distribución de gas o electricidad en la Comunidad de Madrid.

- 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 también casos de solicitudes de cambio procesadas y activadas.

Se ha observado también que el cambio de mercado regulado a liberalizado viene acompañado, en multitud de ocasiones, de la contratación de servicios adicionales, como el de mantenimiento de las instalaciones, sin el consentimiento del cliente y sin informar a éste de esta nueva circunstancia.

Las prácticas anteriores están dando lugar también 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. 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 (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, en la documentación anexa al escrito de la Comunidad de Madrid se aprecia 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.

El hecho expuesto anteriormente ya fue denunciado por la comercializadora COMERCIALIZADORA, en el caso mencionado en el Antecedente 1 de este expediente. Según su escrito, COMERCIALIZADORA indicaba que sería conveniente constatar que la distribuidora DISTRIBUIDORA no estuviera excluyendo del envío de estas cartas a los clientes que contratan el suministro con una comercializadora del mismo grupo empresarial. La respuesta del grupo empresarial al que pertenece esta distribuidora, a la cuestión planteada por la Comisión en este sentido, fue que las cartas informativas se remiten a todos los consumidores, independientemente de que la solicitud de cambio se realice a favor de una compañía comercializadora del mismo grupo empresarial o de un grupo empresarial diferente.

Por otro lado, se han detectado varios casos en los que el cambio de suministrador, de mercado regulado al 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 1.

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 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 podría iniciar un nuevo expediente a los efectos de determinar si efectivamente tales prácticas existen.

VII CONCLUSIONES

En este apartado se describen, a modo de conclusiones, los aspectos más destacados de la conducta de las empresas distribuidoras y comercializadoras, en relación con el cambio de los clientes de gas natural del grupo 3, domésticos – comerciales, de mercado regulado a mercado liberalizado, que ya se han tratado a lo largo del expediente.

1. Existe un alto número de clientes que están pasando de mercado regulado a mercado liberalizado; en el periodo analizado, de media, han pasado 80.000 consumidores al mes. Sin embargo, se está produciendo una fidelización de los clientes dentro del mismo grupo empresarial que les suministra, dado que el 77% de los consumidores pasan a mercado liberalizado con la comercializadora del mismo grupo que la distribuidora.

2. El número de comercializadoras, con volumen relevante, que operan en el grupo 3 de tarifas y peajes se reduce a cinco. Por un lado, solo dos³ de ellas no disponen de activos de distribución y conjuntamente tienen un 12% de los clientes en el mercado liberalizado. Por otro lado, las comercializadoras pertenecientes a grupos que desarrollan también actividades de distribución están fundamentalmente presentes en sus zonas de distribución. Se pone de manifiesto, de nuevo, el elevado grado de fidelización de los consumidores, concretamente, en el hecho de que en las zonas que operan distribuidoras que no cuentan con una comercializadora integrada en su mismo grupo, el porcentaje de clientes en mercado libre es casi nulo.

3. Por lo tanto, parece que en este segmento de mercado no existe la misma competencia que en el resto del mercado gasista, al haber menos comercializadoras activas y al no haber alcanzado los nuevos entrantes cuotas significativas. Podría ser que este mercado no esté siendo suficientemente atractivo o que, simplemente, los diferentes grupos empresariales estén utilizando sus fuerzas comerciales, fundamentalmente, en las zonas en las que ya estaban instalados antes de la liberalización, para mantener sus ventas.

4. En lo que se refiere al tratamiento que están dando las empresas distribuidoras a las solicitudes de las comercializadoras de paso al mercado liberalizado, se observa que el proceso ha mejorado considerablemente en el último año, reduciéndose muy significativamente los plazos de aceptación de solicitudes y de activación del cliente en el mercado liberalizado, si bien subsisten algunos indicadores preocupantes. Resulta llamativo que, en casi todos los grupos empresariales, el porcentaje de rechazos de comercializadoras que no pertenecen al mismo grupo empresarial sea mucho más alto que el de la comercializadora del grupo, y lo mismo sucede con el número de clientes que deciden volver a tarifa en medio del proceso de activación, una vez que ya ha sido confirmado su paso.

Alguna distribuidora achaca, el mayor porcentaje de rechazos, a malas prácticas comerciales de las empresas comercializadoras, sin embargo esto no puede sólo justificarse por este motivo, toda vez que comercializadoras con pocos rechazos con

³ Una de ellas tiene una empresa distribuidora en su mismo grupo empresarial, pero con un número de clientes muy reducido en comparación con el mercado nacional.

las distribuidoras de su mismo grupo, tienen un porcentaje mucho más elevado con distribuidoras de otro grupo. Si bien es probable que existan problemas de falta de formación de las fuerzas comerciales, parece existir una falta de transparencia relativa a los procedimientos del distribuidor para el paso de clientes al mercado libre.

Además, a pesar de la separación jurídica de actividades, el hecho de que empresas comercializadoras y distribuidoras del mismo grupo empresarial sigan compartiendo, en algunos casos, sistemas informáticos, centralitas telefónicas, página web, edificios, imagen de marca, etc. proporciona una ventaja competitiva a las comercializadoras del mismo grupo empresarial que las distribuidoras.

5.El único plazo de ejecución que parece registrar algún problema es el relativo a la activación, o alta de los clientes en el mercado liberalizado, que en la mayor parte de los casos no se realiza en el periodo de 10 días establecido, si bien los plazos no son superiores al mes. Este plazo debe ser mejorado.

6.Los clientes que se dan de alta en el suministro de gas natural lo hacen, en general, con la empresa distribuidora, o con la comercializadora de su mismo grupo empresarial, registrándose un porcentaje muy pequeño de clientes que se dan de alta directamente con otra comercializadora. Transcurridos tres meses desde el alta de suministro, se observa una mayor tasa de cambio de mercado regulado a liberalizado con la comercializadora del mismo grupo empresarial. En consecuencia, se constata un mayor grado de fidelización de los consumidores durante los primeros meses de suministro, que tiene que tener relación con el mayor contacto que tiene la distribuidora con el cliente en el momento de la puesta en marcha de las instalaciones. Por el contrario no se ha detectado que exista un incremento de la fidelización en el paso al mercado liberalizado, con motivo de la visita de inspección y revisión, en su caso, de las instalaciones del cliente.

7.Probablemente el dato que puede resultar más preocupante es el comportamiento de los clientes que regresa al régimen de tarifa desde el mercado liberalizado, dado que la mayor parte de los clientes que vuelven a tarifa eran clientes de empresas comercializadoras de grupos diferentes a los del distribuidor. El valor de retornos llega a alcanzar, en las redes de alguna distribuidora, el 15% sobre el valor de los clientes que pasan a mercado libre en el mismo periodo, para comercializadoras de distinto grupo, frente retornos prácticamente nulos de la comercializadora de su grupo. Podría

pensarse que una de las razones para esta diferencia estarían en las prácticas comerciales de las comercializadoras, y además, a la desinformación del consumidor e identificación de la imagen de marca del distribuidor, que comparte con el comercializador de su mismo grupo.

8. En lo que se refiere a las comunicaciones de las empresas distribuidoras con los clientes que han solicitado, a través de una empresa comercializadora, el paso al mercado liberalizado, éstas tienen muy diversa naturaleza. El momento en el que se suelen remitir estas comunicaciones a los consumidores que solicitan el cambio es diferente en función de las compañías distribuidoras, teniendo lugar, en algunos casos de forma posterior a la aceptación de la solicitud, mientras que, en otros, las cartas son remitidas con anterioridad a la aceptación de ésta.

Normalmente, los motivos que inducen a las distribuidoras al envío de estas comunicaciones son varios: comprobar que el cliente quiere efectivamente pasar a mercado liberalizado, informarle de la deuda pendiente de cobro por el suministro del gas ya efectuado, comunicarle que la financiación de instalaciones que venía siendo cobrada por la distribuidora pasará a realizarla una entidad financiera, instarle a liquidar los importes pendientes de esta financiación, despedirse y ponerse a su servicio. Las comunicaciones no siempre son demasiado claras, ya que, por ejemplo, se informa al consumidor de la deuda pendiente y no se aclara el concepto, o inducen a confusión, porque el cliente puede que no recuerde tener ninguna financiación y considere esta reclamación económica como una penalización por el abandono de la tarifa. Hay también casos en los que se informa que el paso a mercado libre supone la pérdida de ciertas promociones. En otros, se incluyen formatos de solicitud de vuelta a tarifa.

Por tanto, se considera que muchas de estas comunicaciones sirven para confundir al cliente y dificultan el paso a mercado libre, por lo que se estima que las comunicaciones que el distribuidor realice a los consumidores, como consecuencia de las solicitudes de cambio del mercado regulado al liberalizado, deben ser posteriores a la notificación de aceptación de la solicitud de cambio al mercado liberalizado a la empresa comercializadora, y deben limitarse estrictamente a comunicar este extremo.

Cualquier contrato existente entre el consumidor y el distribuidor, distinto al contrato de suministro a tarifa, no debe verse afectado por el paso del mercado regulado al

liberalizado, pudiendo mantenerse o rescindirse de acuerdo con las condiciones contractuales. Las compañías distribuidoras deben gestionar de una forma completamente independiente cualquier actividad no relacionada directamente con la actividad de suministro a tarifa, de modo que el cambio de mercado regulado a liberalizado no suponga una modificación en las condiciones pactadas para aquellas actividades que se sitúen fuera del ámbito del contrato de suministro a tarifa. En este sentido, las condiciones de financiación y/o pago aplazado de cualquier instalación realizada por la distribuidora a un consumidor no deberían verse modificadas ni suprimidas como consecuencia del cambio de éste del mercado regulado al liberalizado. Debe recordarse, por último, que las tarifas son únicas, y por tanto no pueden hacerse descuentos sobre las mismas a clientes en mercado regulado, o promociones que, de facto, supongan descuentos sobre las mismas.

9. De las denuncias recibidas en esta Comisión, en concreto a través de la Comunidad de Madrid, se pueden inferir la existencia de 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.

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.

En el siguiente cuadro se hace un resumen de los comportamientos observados en las distribuidoras de los distintos grupos empresariales. No se considera GRUPO 7 porque únicamente ha registrado el paso de un cliente de mercado regulado a liberalizado. El color rojo indica aquellos aspectos en los que se han detectado valores preocupantes o partes de las comunicaciones que deben ser mejoradas o corregidas y el color verde señala comportamientos adecuados desde el punto de vista de competencia.

<i>Aspectos en los que se observan conductas que podrían estar dificultando el cambio de clientes al mercado libre</i>	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 6

COMUNICACIONES DEL DISTRIBUIDOR CON EL CLIENTE DURANTE EL PROCESO DE CAMBIO A MERCADO LIBRE				
Comprobación voluntad del cliente salir a mercado.				
Pago de la deuda por suministro de gas				
Recordar financiación de instalación. Cancelación anticipada de la deuda				
Campañas promocionales / campañas de fidelización				
FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO DE CAMBIO A MERCADO LIBRE				
Porcentaje de solicitudes rechazadas. Diferencias con la comercializadora del mismo grupo empresarial				
Cambios de decisión a lo largo del proceso. Diferencias con la comercializadora del mismo grupo empresarial				
Plazos medios de respuesta				
Plazos activación del cliente en mercado libre				
Solicitudes de cambio sin contestar				
Solicitudes de cambio sin activar				
Nuevas altas en mercado liberalizado. Porcentaje con la comercializadora del mismo grupo empresarial				
Fidelización de las nuevas altas a la comercializadora del mismo grupo empresarial				
Fidelización de clientes, después de la revisión, a la comercializadora del mismo grupo empresarial				
Retornos a tarifa. Vueltas a tarifa provenientes de comercializadoras de otro grupo empresarial				

Como conclusiones particulares de los grupos empresariales, se puede ver que, por ejemplo, GRUPO 2 sigue teniendo problemas derivados de los sistemas informáticos y acumula retrasos significativos en la tramitación de solicitudes. En cambio, este grupo y GRUPO 6 no remiten ningún tipo de comunicación a los clientes cuando solicitan el paso a mercado libre.

Las comunicaciones de los GRUPOS 1 Y 3 con sus clientes, cuando éstos solicitan el cambio a mercado libre, incluyen párrafos que pueden confundir a los consumidores, al mezclar en la misma carta, en el caso de GRUPO 1, el concepto de paso al mercado con las deudas de suministro, la financiación de las instalación y la pérdida de campañas

promocionales. El caso de GRUPO 3 puede llegar a ser más grave, dado que varias empresas del grupo exigen, previo al cambio, el pago de la financiación aplazada de instalaciones, al ligar el contrato de suministro a tarifas con la financiación de una instalación, o incluyen una solicitud de vuelta a mercado a tarifa.

Por lo demás, en todos los grupos, en mayor o menor medida, se aprecia lo que parece ser una ventaja competitiva de la comercializadora del mismo grupo empresarial que la distribuidora, derivada probablemente de la insuficiente separación de actividades o de la falta de transparencia.

VIII RECOMENDACIONES

Como consecuencia de lo observado a lo largo de este expediente y con el objeto de fomentar el desarrollo de un mercado en competencia, en el segmento, correspondiente a los clientes del grupo 3, de tarifas y peajes de gas natural, a continuación se realiza una serie de recomendaciones que se proponen incorporar en la normativa actual, incorporando o modificando para ello las disposiciones regulatorias necesarias.

1. La separación jurídica de actividades, actualmente en vigor, puede no ser suficiente o no estar dando los resultados apetecidos. Tal como está reflejado en el anteproyecto de Ley para transposición de la segunda Directiva europea de gas, debe darse, al menos, un paso más con la separación funcional entre actividades de red y actividades de comercialización. Esto tendría que tener como resultado que empresas distribuidoras y comercializadoras, no sólo no compartan equipos directivos y que cada uno de ellos sea autónomo en la toma de decisiones en relación a su empresa, sino que dejen de compartirse sistemas informáticos y por tanto bases de datos, página web, edificio, imagen de marca y todos aquellos elementos que pueden dar una ventaja competitiva a una empresa comercializadora integrada, en un grupo empresarial con actividades de distribución, sobre otra que no las tiene. Esta medida, bien ejecutada, podría ser más eficaz que la creación de una Oficina de Gestión de cambio de clientes, dado que no se han detectado problemas graves con el propio trámite de cambio, en cuanto a plazos y tratamiento de información. De hecho, en su

- caso, esta Oficina podría funcionar más como un organismo supervisor que ejecutor, dado el grado de avance detectado en estos procesos.
2. Para que no exista competencia por parte de la tarifa integral a la que suministra gas el distribuidor, con el mercado liberalizado, y por tanto, para que no se corra riesgo de que se distorsione el mercado en competencia en el que deben operar las empresas comercializadoras, las tarifas deben reflejar todos los costes, tanto los de la materia prima, como los costes de comercialización y los peajes y mermas. Esto debe ser así, también para las tarifas de último recurso, que de acuerdo con el anteproyecto de Ley de transposición de la Directiva, existirán a partir de 2008, cuando desaparezcan las tarifas actuales.
 3. Por otra parte, sería necesario que el sistema retributivo sea diseñado, mientras existan tarifas, para que los ingresos del distribuidor sean neutros, tanto si los clientes conectados a sus redes están suministrados a tarifa como si lo hacen en mercado por una comercializadora. Actualmente no lo es ya que pierde la retribución por el suministro a tarifa.
 4. Resulta imprescindible aumentar los requisitos de transparencia para las empresas distribuidoras, en todos los aspectos; en particular, en aquellos relacionados con el paso de clientes al mercado liberalizado. Si bien el Real Decreto 942/2005 ha supuesto un avance notable de transparencia en relación con las bases de datos de clientes que las distribuidoras deben mantener y poner a disposición de los agentes y a la facturación, es necesario que las empresas distribuidoras publiquen los procedimientos de paso de clientes a mercado libre, altas directas en mercado liberalizado, retornos a tarifa y todos aquellos que sean necesarios para facilitar la labor de la empresa comercializadora. Las empresas comercializadoras deben conocer, también, el tipo de comunicaciones que establecen las distribuidoras con las comercializadoras y el momento en que se producen.
 5. De hecho, para evitar posibles malentendidos o interferencias con el mercado liberalizado, podría establecerse la prohibición de que una empresa distribuidora contactase (en un plazo temporal a determinar) a un cliente para ofrecerle suministro a tarifa, una vez que está en mercado libre, restringiéndose el contacto con el cliente a situaciones muy específicas como la inspección, emergencias, etc.

6. En última instancia, y tal como ya se ha señalado en otras ocasiones, debería modificarse el régimen de infracciones y sanciones, incluido en la Ley de Hidrocarburos, con un desarrollo más exhaustivo, para tipificar como infracción, por ejemplo, la falta de transparencia en las actuaciones de las empresas con activos de red o políticas comerciales ilícitas en la contratación de los clientes por parte de las comercializadoras y distribuidoras.
7. Con el fin de dotar al mercado gasista de un mayor grado de transparencia, se propone que la normativa imponga a las compañías distribuidoras la obligación de publicación en sus páginas Web, en un sitio convenientemente visible, los detalles relativos al cambio del mercado regulado al liberalizado, incluyendo una descripción del mismo, los procedimientos, los plazos en los que se realiza, los diferentes modelos de comunicaciones remitidos y las distintas circunstancias comunicadas a través de ellos, de forma que todos los consumidores y comercializadores tengan la posibilidad de conocerlo.