



Comisión

Nacional

de Energía

# **INFORME SOBRE EL ESCRITO REMITIDO POR UN PARTICULAR: RECLAMACIÓN / DENUNCIA CONTRA DISTRIBUIDORA**

14 de septiembre de 2006



## ÍNDICE

1	Objeto.....	1
2	Antecedentes .....	1
3	Normativa aplicable .....	6
4	Consideraciones.....	8
5	Conclusiones.....	14

## **PROPUESTA DE INFORME SOBRE EL ESCRITO REMITIDO POR UN PARTICULAR – RECLAMACIÓN/DENUNCIA CONTRA DISTRIBUIDORA**

### **1 OBJETO**

El objeto del presente informe es responder al escrito remitido por PARTICULAR en relación a la reclamación realizada contra la empresa distribuidora del GRUPO EMPRESARIAL X, por la liquidación anticipada del pago aplazado de la instalación de calefacción de su vivienda, como consecuencia de su cambio del mercado regulado al liberalizado.

### **2 ANTECEDENTES**

Con fecha 30 de marzo de 2005 tiene entrada en la CNE escrito de PARTICULAR (en adelante, el CONSUMIDOR), mediante el cual se pone en conocimiento de esta Comisión la reclamación/denuncia efectuada contra DISTRIBUIDORA.

En el escrito, el CONSUMIDOR pone de manifiesto lo siguiente:

- Con fecha 19 de febrero de 2001, el CONSUMIDOR formaliza con DISTRIBUIDORA la póliza de suministro de gas nº 1941155, para el domicilio situado en CONFIDENCIAL. Se adjunta el contrato firmado por el Director (recogido textualmente), en representación de DISTRIBUIDORA. Los campos de este contrato se encuentran vacíos, es decir, no se especifica el número de póliza, ni el usuario, ni el domicilio de suministro, ni la tarifa aplicable, ni la fecha, etc., tampoco se incluyen las cláusulas que aplican a dicho contrato.

Según declara el CONSUMIDOR, el contrato fue firmado con fecha 19 de febrero de 2001. En aquel momento aún no estaba en vigor el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, si bien no se observa en el contrato remitido, ningún punto contrario a lo recogido en la normativa vigente.

- Con fecha 21 de febrero de 2002, el CONSUMIDOR contrata la instalación del sistema de calefacción, acogiéndose a la financiación gratuita que publicitaba DISTRIBUIDORA. El CONSUMIDOR no adjunta el contrato, sino la factura nº CONFIDENCIAL en la que se especifica que el importe total, con IVA, por venta de

instalaciones es de 3.005,06€ y se indica que se efectuará el cobro en 60 plazos mensuales. Asimismo, se adjunta la factura del primer cobro que es de 50,08€.

- Con fecha 2 de noviembre de 2004, el CONSUMIDOR formaliza el contrato de suministro en el mercado liberalizado con COMERCIALIZADORA, contratando el suministro de electricidad y gas natural.
- El CONSUMIDOR recibe carta, de fecha 17 de noviembre de 2004, firmada por el Director CONFIDENCIAL, en representación de DISTRIBUIDORA, en la que se le comunica que, para proceder a la efectividad del cambio, realizarán una última lectura de sus consumos. La fecha en la que se realice dicha lectura será la fecha de resolución efectiva del contrato de suministro a tarifa. En el caso de que no fuera posible la realización de la lectura del contador, ésta se estimaría.
- El CONSUMIDOR indica que recibe una factura, en enero de 2005, en cuyo concepto se indica *“Concepto 037/060 plazo a cuenta factura CONFIDENCIAL; Importes 50,08€”*. Es decir, el pago número 37 relativo a la instalación de calefacción.
- Con fecha 24 de enero de 2005, el CONSUMIDOR recibe una factura, de fecha 24 de enero de 2005, en la que se liquidan anticipadamente los cobros pendientes por la venta de instalaciones; así, en dicha factura se indica: *“Conceptos facturados: liquidación anticipada aplazados; Importes: 1.152,10€”*.
- El CONSUMIDOR declara que ha mantenido diversas conversaciones telefónicas con DISTRIBUIDORA, en relación con la emisión de la factura anteriormente mencionada, los días 26, 28 y 31 de enero de 2005, sin recibir una explicación concreta.
- El CONSUMIDOR declara que, el 28 de enero de 2005, se personó en la oficina de DISTRIBUIDORA, que no recibió una respuesta satisfactoria y que le entregaron una hoja de reclamaciones para efectuar por escrito su queja.
- Con fecha 7 de febrero de 2005, el CONSUMIDOR presenta una reclamación por escrito en la oficina de DISTRIBUIDORA. A continuación se resume el contenido de la reclamación:

Manifiesta desconocer el motivo por el que se le factura una liquidación anticipada, por importe de 1.152,10€. Indica que ha contactado en diversas ocasiones con

DISTRIBUIDORA. El lunes 31 de enero de 2005 en el servicio telefónico de atención al cliente de DISTRIBUIDORA le indicaron que la causa del cobro anticipado era el cambio del contrato de suministro, ya que DISTRIBUIDORA deja de tener relación con el CONSUMIDOR.

El CONSUMIDOR señala en su reclamación que ha formalizado con DISTRIBUIDORA una póliza de abono de suministro de gas el día 19 de febrero de 2001, y que por otro lado, con fecha 21 de enero de 2002, ha contratado la instalación de calefacción por un importe de 3005,6€, a pagar en 60 plazos mensuales sin intereses.

El CONSUMIDOR declara que, salvo error u omisión involuntaria, no localiza la cláusula o estipulación que suponga que la rescisión del contrato de suministro implique la liquidación anticipada de los plazos pendientes de la instalación de calefacción.

El CONSUMIDOR solicita en su reclamación lo siguiente:

- *“Copia del contrato en el que figure su firma, donde se contemple la vinculación del contrato de suministro y el pago aplazado por la venta de instalación perteneciente a la factura CONFIDENCIAL, de fecha 21 de enero de 2002.*
- *Cláusula del contrato, o de la factura, o ambas, firmadas por el CONSUMIDOR, en fechas 19 de enero de 2001 ó 21 de enero de 2002, en el que aparezca que la rescisión del contrato de suministro implica la liquidación anticipada de las cantidades aplazadas por la venta de instalaciones de la factura CONFIDENCIAL”.*

El CONSUMIDOR declara que, si ha firmado alguna condición o cláusula donde se indique que la rescisión del contrato de suministro supone el pago anticipado de las cantidades aplazadas por la venta de instalaciones, procederá sin demora al abono de la cantidad de 1.152,10€. Por otro lado, y como medida de garantía, el CONSUMIDOR indica que está dispuesto a dejar la suma de la reclamación en depósito, si así lo acordase la Delegación Provincial del Ministerio de Industria.

- Con fecha 3 de marzo, el CONSUMIDOR indica que se pone de nuevo en contacto telefónico con DISTRIBUIDORA y vuelve a dejar una reclamación.
- Con fecha 14 de marzo, el CONSUMIDOR recibe carta de DISTRIBUIDORA de fecha 2 de marzo de 2005, firmada por el Jefe Atención Clientes. En dicha carta se

indica que se ha dado de baja el contrato de suministro de gas y que ha quedado pendiente de cancelar el importe de 1.152,10€. Se indica que el CONSUMIDOR dispone de 8 días para hacer efectivo el pago y que, en caso contrario, se procedería a presentar reclamación por vía judicial, lo que conllevaría añadir al importe de dicha deuda los gastos, costas y minutas que de ello pudieran derivarse. Indica que para cualquier aclaración sobre este tema, el CONSUMIDOR puede llamar al teléfono de atención al cliente CONFIDENCIAL, las 24 horas del día.

- Con fecha 14 de marzo de 2005, el CONSUMIDOR indica que se puso en contacto con el servicio de atención al cliente, tal y como se indicaba en la carta de fecha 2 de marzo de 2005. El CONSUMIDOR señala que en dicho teléfono le indicaron que constaban las reclamaciones de fecha 31 de enero y 3 de marzo, le informan que no constaba el escrito de 7 de febrero ya que los escritos se reciben en un departamento distinto. Le facilitan al CONSUMIDOR la dirección del departamento al que llegan las reclamaciones por escrito y el fax, y le sugieren que realice otro escrito en esa dirección. Le comunican que tienen constancia de un importe sin pagar de 1.152,10€, pero le indican que no figura el concepto de la deuda y que por tanto no pueden responder a su reclamación.

En relación a la carta enviada el 2 de marzo, le comunican que dichas cartas las envía un departamento distinto al de reclamaciones, y que se hacen de manera automática.

El CONSUMIDOR realiza una nueva reclamación en la que figura:

- Que se dé contestación al escrito enviado por el CONSUMIDOR el día 7 de febrero
  - Que se dé contestación a la “reclamación” telefónica que realizó
  - Que se indique en qué lugar del contrato o en qué cláusula se vincula al póliza de suministro y la factura por venta aplazada de instalaciones o bien,
  - En qué lugar o en qué cláusula figura que la cancelación de contrato de suministro, por acogerse a la liberalización del mercado (de manera indirecta el CONSUMIDOR señala que sigue teniendo relación con DISTRIBUIDORA), supone el pago adelantado de las cantidades aplazadas por venta de instalaciones.
- Con fecha 15 de marzo de 2005, recibe carta de DISTRIBUIDORA de fecha 7 de marzo de 2005, en el que indican que han recibido escrito de fecha 2 de febrero de

2005 y le informan que un gestor de atención personalizada se pondrá en contacto con el CONSUMIDOR al objeto de gestionar su solicitud.

- Con fecha 18 de marzo de 2005, recibe carta del Bufete de abogados CONFIDENCIAL de fecha 14 de marzo de 2005, reclamándole un importe adeudado de 1.152,10€, y en la que se da de plazo, hasta el 24 de marzo, para realizar el pago al objeto de cancelar la deuda. En caso contrario se procedería a abrir los oportunos trámites judiciales contra el titular de dicha póliza para la reclamación de la citada cantidad. Añaden que para cualquier consulta o aclaración se ponga en contacto con el Bufete en el teléfono CONFIDENCIAL.

El Consejo de Administración de esta Comisión, en su sesión celebrada el día 28 de abril de 2005, acordó solicitar información adicional tanto al reclamante como a DISTRIBUIDORA.

Con fecha 12 de mayo de 2005 tuvo lugar el registro de salida de la petición de información adicional realizada tanto al CONSUMIDOR como a DISTRIBUIDORA.

Con fecha 16 de septiembre de 2005 tuvo entrada en el registro de la CNE el escrito de contestación de DISTRIBUIDORA. A éste se acompaña el contrato de suministro a tarifa firmado por el CONSUMIDOR, indicando también que no existe ningún contrato de instalación con el mismo y que tampoco se ha celebrado ningún acuerdo de financiación, si bien se pactó la venta de una instalación de calefacción acordando el pago aplazado de la factura de compra. Por otro lado, la distribuidora afirma que la carta remitida al CONSUMIDOR es el modelo habitual que se envía a todo cliente que ha incurrido en mora en el pago de cualquier obligación, aunque, en este caso, se ha producido una situación singular, dado que se ha activado indebidamente el procedimiento habitual de cobro a través de un bufete de abogados existiendo una reclamación del cliente pendiente de resolución que, además, ha sido resuelta de forma favorable para éste. Si bien no se detalla ni documenta tal aseveración, se entiende que la resolución favorable para el cliente se refiere al cobro de los plazos mensuales pendientes de pago de la instalación de calefacción de la misma forma en que se venía realizando antes de su cambio del mercado regulado al liberalizado, anulando así la factura de liquidación anticipada de la

deuda emitida inicialmente. Se aportan también diversos datos sobre el número de clientes a los que la empresa distribuidora financia las instalaciones de calefacción y que han solicitado el cambio de suministrador.

Posteriormente, el CONSUMIDOR ha confirmado a esta Comisión la resolución a su favor de su discrepancia con la actuación de DISTRIBUIDORA, de forma que, en la actualidad, el cobro de los plazos mensuales pendientes de pago de la instalación de calefacción tienen lugar de la misma forma en que se venían realizando antes de su cambio del mercado regulado al liberalizado.

Este caso particular se ha tenido en cuenta dentro de la casuística analizada en el procedimiento de actuaciones informativas, abierto a todas las empresas distribuidoras y comercializadoras que actúan en el grupo 3 del mercado gasista nacional con el objeto de analizar las diversas circunstancias derivadas del cambio de los consumidores de mercado regulado a liberalizado, por su relación directa con el mismo.

### **3 NORMATIVA APLICABLE**

La Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, determina que a partir del 1 de enero de 2003, cualquier consumidor podrá elegir suministrador.

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.

El Artículo 37, apartado 2 del Real Decreto 1434/2002 establece que:

*“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 presenta Real Decreto, sin que se pueda exigir ninguna cantidad por la formalización del mismo. [...]”*

La disposición transitoria primera del Real Decreto 1434/2002 determina, en relación a 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 de este Real Decreto se recoge un contrato para el suministro de gas a tarifas en el que se especifica la información que debe incluirse en dicho contrato. En las condiciones de carácter general se incluye lo siguiente:

*“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*

*[...]*

*Reclamaciones y Jurisdicción:*

*Las reclamaciones, dudas e interpretaciones de las condiciones del suministro y cuanto se relaciona con este contrato serán resueltas por el Órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma donde se efectuó el suministro.*

*Independientemente de lo anterior, corresponde a los Tribunales de Justicia, a instancia de la parte interesada, intervenir en todas las cuestiones propias de su jurisdicción.*

*Ambas partes contratantes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y tribunales que correspondan al lugar en que se efectúe el suministro.*

*[...]*

*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.”*

El Artículo 40 del Real Decreto 1434/2002 establece que será causa de resolución de los contratos a tarifas la solicitud de baja por parte del usuario, o el cambio del usuario al mercado liberalizado.

El Artículo 45 del mismo Real Decreto, establece en relación al cambio de un consumidor del mercado regulado al mercado liberalizado que:

*“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.

[...]

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.

[...]”

En relación a las competencias de la CNE, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos establece, en la disposición adicional undécima tercero, que es función de la CNE “*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.*”

## 4 CONSIDERACIONES

Como ya ha sido puesto de manifiesto en epígrafes previos, inicialmente, el CONSUMIDOR contaba con una póliza de abono para el suministro de gas a tarifa con DISTRIBUIDORA y, posteriormente, ejerció su derecho de suministrarse en el mercado liberalizado, en concreto con la comercializadora COMERCIALIZADORA (en adelante COMERCIALIZADORA ).

En el proceso de cambio de suministrador, cuando la compañía distribuidora recibió la solicitud de cambio de COMERCIALIZADORA, ésta procedió al envío de un escrito al CONSUMIDOR, en el que se comunicaba la recepción de dicha solicitud y la operativa a

seguir para hacer efectivo el cambio, relacionada con la realización de la última lectura de contador. La fecha en la que se realizara la última lectura del consumo sería considerada como fecha de resolución efectiva del contrato de suministro y en el caso de que no fuera posible la realización de la lectura del contador, ésta se estimaría.

No obstante, la discrepancia del CONSUMIDOR con la actuación de DISTRIBUIDORA surge en relación a la recepción de una factura remitida por la distribuidora, dos meses después de la fecha en la que tuvo lugar la comunicación referida en el párrafo anterior, en cuyo concepto de facturación se hacía referencia a la *“liquidación anticipada aplazados”* por un importe de 1.152,10 €. De acuerdo con la información aportada por el CONSUMIDOR, hasta la fecha de recepción de esta comunicación, venía realizando el pago de su instalación de calefacción a DISTRIBUIDORA, valorada en 3.005,06 € en concepto de *“Venta de instalaciones”*, mediante cuotas mensuales de 50,08 €, resultantes del pago aplazado de la deuda total, en 60 plazos mensuales. Este concepto era especificado de forma independiente en las facturas de cobro del suministro de gas natural.

La factura de 1.152,10 € correspondería a la liquidación anticipada de los 23 plazos restantes para el pago de la cantidad adeudada, ya que, hasta la fecha de emisión de ésta, el CONSUMIDOR ya había realizado el pago de 37 cuotas mensuales.

Según indica el CONSUMIDOR, aparte de esta factura no recibió ninguna otra comunicación que hiciera referencia a los motivos que daban lugar a su cobro. Dado que la única circunstancia que había cambiado entre la distribuidora y él había sido su paso desde el mercado regulado al mercado liberalizado, el CONSUMIDOR entendía que la liquidación anticipada de la deuda pendiente de pago con la distribuidora derivaba del cese de su suministro a través del mercado regulado. Ante estos hechos, el CONSUMIDOR se puso en contacto con DISTRIBUIDORA en multitud de ocasiones y por diversos medios, reclamando la justificación de la emisión de la factura de liquidación anticipada y, concretamente, que se indicara la cláusula por la que se vinculan la póliza de suministro y la factura por venta de instalaciones de calefacción, según la cual la cancelación del contrato de suministro a tarifa supusiera el pago adelantado de las cantidades aplazadas por la venta de instalaciones.

Entre la documentación aportada por el CONSUMIDOR figura una copia de la carta que le fue remitida por DISTRIBUIDORA con fecha 2 de marzo de 2005, en la cual se indica lo siguiente: *“Por la presente, hacemos referencia a la baja del contrato de suministro de gas recientemente producida. En relación a ello, le informamos que nos consta ha quedado pendiente de cancelar los importes que detallamos la pie”*. Se indica un plazo de ocho días para hacer efectivo su pago. Asimismo, se aporta también copia del escrito remitido por el Bufete de abogados CONFIDENCIAL, con fecha 14 de marzo, por el que se requiere de nuevo el pago, informando que, en caso contrario, se procederá a abrir los oportunos trámites judiciales contra el titular de la póliza para la reclamación de la deuda.

Ante estos hechos, conviene tener en cuenta la normativa relativa al cambio de suministro desde el mercado regulado al liberalizado y, concretamente, el punto cuarto del artículo 45 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre:

*“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.”*

De acuerdo con esto, 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. Además, dicho cambio no debe suponer el reconocimiento de ningún coste para el consumidor y la factura de liquidación del suministro solo puede incluir los importes correspondientes al suministro pendiente de pago hasta la fecha efectiva del cambio.

La póliza de abono para el suministro de gas a tarifa firmada por el consumidor no contiene ninguna cláusula adicional que contemple su vinculación o relación con ningún otro contrato. En particular, en ella no aparece ninguna referencia a que su resolución dé lugar a la liquidación de la deuda aplazada por la compra de la instalación de calefacción, contraída con la distribuidora, lo cual sería contrario a la normativa.

Por otro lado, ante el requerimiento de esta Comisión a las partes, de la documentación relativa a la financiación de la instalación de calefacción, DISTRIBUIDORA indica que no ha celebrado ningún acuerdo de financiación con el CONSUMIDOR, sino que *“pactó con el Señor CONFIDENCIAL la venta de una instalación de calefacción, acordando el pago aplazado de la factura de compra”*. El único documento relativo a este pago aplazado del que se tiene conocimiento, es la copia de la factura emitida por DISTRIBUIDORA por un importe de 3.005,06 €, remitida por el CONSUMIDOR, en la que figura la referencia *“Presentación al cobro en 60 plazos MENSUALES”*, y en ella no se hace referencia al condicionamiento del aplazamiento del pago a la permanencia del consumidor en el mercado a tarifa. De haber existido una exigencia tal, ésta podría suponer un obstáculo a la competencia por suponer una barrera al cambio del mercado regulado al liberalizado.

No obstante, según se desprende de la carta remitida por DISTRIBUIDORA al CONSUMIDOR con fecha 2 de marzo de 2005, parece ser que el motivo que inicialmente dio lugar a la notificación de la liquidación anticipada de las cuotas pendientes, fue la baja del contrato de suministro a tarifa, ya que en relación a ésta exclusivamente, se informa de la deuda que ha quedado pendiente de cancelar, íntegramente, en un plazo de 8 días.

De acuerdo con el envío de información adicional de DISTRIBUIDORA, esta compañía indica, en relación con el caso objeto de análisis, que *“se ha producido una situación singular dado que se ha activado indebidamente el procedimiento habitual de cobro a través de un bufete de abogados existiendo una reclamación del cliente pendiente de resolución, que además ha sido resuelta en sentido favorable para el cliente antes de recibir su petición de información”*. La distribuidora incide en el hecho de que el caso analizado en esta consulta es un caso particular, siendo debido a un error puntual que ya ha sido subsanado: *“El caso del Señor CONFIDENCIAL ha sido puntual y producido por un error subsanado con anterioridad a la recepción de su petición de información”*.

En consecuencia con todo lo anterior, la compañía distribuidora que, como resultado de la baja del contrato de suministro a tarifa, inicialmente reclamó al CONSUMIDOR la cancelación anticipada de la deuda pendiente por la compra de la instalación de calefacción, práctica que contraviene la normativa vigente y supone un obstáculo al

cambio del mercado regulado al liberalizado, procedió posteriormente a subsanar dicho error resolviendo la reclamación del CONSUMIDOR en sentido favorable para éste.

Si bien DISTRIBUIDORA no detalla ni documenta el significado concreto de la resolución de la reclamación en sentido favorable para el CONSUMIDOR, éste ha comunicado a la CNE que el cobro de los plazos mensuales pendientes de pago de la instalación de calefacción se realiza, en la actualidad, de la misma forma en que se venía realizando antes de su cambio del mercado regulado al liberalizado, anulando así la factura de liquidación anticipada de la deuda inicialmente emitida.

Cabe destacar la preocupación que suscita el proceso en que se ha visto involucrado este CONSUMIDOR doméstico, ya que, para la subsanación del error, ha tenido que ponerse en contacto en multitud de ocasiones y por diversos medios con la compañía distribuidora, que no atendió sus repetidas reclamaciones de una forma diligente. En todo caso, no se dispone de información documental suficiente que determine si la resolución de la reclamación tuvo lugar exclusivamente a raíz de las reclamaciones del CONSUMIDOR o en virtud de la solicitud de información adicional de esta Comisión a la distribuidora, que, por otro lado, fue respondida cuatro meses después al requerimiento inicial.

En definitiva, 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, con el objeto de evitar posibles obstáculos al cambio de los consumidores de uno a otro mercado. Además, dicho cambio no debe suponer el reconocimiento de ningún coste para el consumidor y la factura de liquidación del suministro solo puede incluir los importes correspondientes al suministro pendiente de pago hasta la fecha efectiva del cambio.

Dado que la práctica analizada en este expediente contraviene la Normativa sectorial, concretamente, el artículo 45 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, cabría la posibilidad de considerar su tratamiento como una infracción.

No obstante, con objeto de conocer si la práctica analizada en este informe ha sido únicamente un hecho aislado, ésta se ha tenido en cuenta dentro de la casuística

estudiada en el procedimiento de actuaciones informativas, cuya apertura fue acordada por el Consejo de esta Comisión, con fecha 21 de julio de 2005, a todas las empresas distribuidoras y comercializadoras que actúan en el grupo 3 del sector gasista nacional, con el objeto de analizar las circunstancias derivadas del cambio de suministro de mercado regulado al liberalizado.

En línea con las conclusiones del expediente mencionado anteriormente, las Comunidades Autónomas deberán tener en cuenta la información de que dispongan y las reclamaciones y discrepancias de los consumidores en relación con el cambio de suministro mercado regulado a liberalizado, para que, si estimaran que existen indicios de prácticas restrictivas de la competencia que pudieran afectar al funcionamiento del mercado gasista, lo pongan en conocimiento de esta Comisión a fin de emprender las acciones oportunas. De existir indicios de que estas prácticas están extendidas, esta Comisión valoraría la existencia de prácticas de competencia desleal en el sector y, en su caso, lo pondría en conocimiento del Servicio de Defensa de la Competencia, aportando todos los elementos de hecho a su alcance.

## 5 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta lo expuesto en los apartados anteriores y en respuesta a la consulta realizada por el CONSUMIDOR, se concluye que:

1. 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, con el objeto de evitar posibles obstáculos al cambio de los consumidores de uno a otro mercado. Además, dicho cambio no debe suponer el reconocimiento de ningún coste para el consumidor y la factura de liquidación del suministro sólo puede incluir los importes correspondientes al suministro pendiente de pago hasta la fecha efectiva del cambio.
2. No obstante, con objeto de conocer si la práctica analizada en este informe ha sido únicamente un hecho aislado, ésta se ha tenido en cuenta dentro de la casuística estudiada en el procedimiento de actuaciones informativas, cuya apertura fue acordada por el Consejo de esta Comisión, con fecha 21 de julio de 2005, a todas las empresas distribuidoras y comercializadoras que actúan en el grupo 3 del sector gasista nacional, con el objeto de analizar las circunstancias derivadas del cambio de suministro de mercado regulado al liberalizado. Dicho informe, que se encuentra en la página Web de la CNE, ha sido remitido a todas las Comunidades Autónomas, para 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.

La presente consulta ha sido realizada con efectos puramente informativos, y en base exclusivamente a los documentos aportados por las partes implicadas y a la normativa vigente.