

**RESOLUCIÓN SOBRE LAS MEDIDAS PROPUESTAS POR CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U. (GRUPO CHC) PARA ADAPTARSE A LO DISPUESTO EN LA “RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ADOPCIÓN DE UNA DECISIÓN JURÍDICAMENTE VINCULANTE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LA OBLIGACIÓN LEGAL POR LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y COMERCIALIZADORAS DE REFERENCIA PERTENECIENTES A GRUPOS INTEGRADOS, A NO CREAR CONFUSIÓN A LOS CONSUMIDORES EN LA INFORMACIÓN, PRESENTACIÓN DE MARCA E IMAGEN DE MARCA”, DE 6 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

**Expte: DJV/DE/001/18**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidenta**

D<sup>a</sup> María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Benigno Valdés Díaz

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

**Secretario de la Sala**

D Miguel Sánchez Blanco. Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 23 de mayo de 2019

Atendiendo a lo establecido en la “*Resolución del procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca*”, de 6 de septiembre de 2018, y a la vista de las propuestas de actuación remitidas por la sociedad CHC ENERGÍA COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U.(GRUPO CHC) obligada a su cumplimiento, con la finalidad de adaptarse a lo previsto en la misma, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta el siguiente acuerdo:

## ANTECEDENTES

**Primero.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 58 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y lo establecido en el artículo 25 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, así como en los artículos 18 y 23 i) del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el Director de Energía procedió el día 16 de marzo de 2018 a acordar el inicio del procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante en relación con la obligación de las empresas distribuidoras de gas y electricidad y comercializadoras de referencia que forman parte de un grupo verticalmente integrado de no crear confusión a los consumidores en la información y en la presentación de marca e imagen de marca.

**Segundo.-** En el marco del citado procedimiento, la Sala de Supervisión Regulatoria aprobó, en su sesión del día 6 de septiembre de 2018, la *“Resolución del procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca”*, mediante la que se acuerda:

*“Primera. Adoptar las siguientes medidas con respecto a las empresas distribuidoras de gas natural y electricidad (en el caso de sector de electricidad, aquellas con más de 100.000 clientes conectados a sus redes) y comercializadoras de referencia o de último recurso que formen parte de grupos empresariales que integren igualmente sociedades que comercializan en mercado libre electricidad y gas natural:*

*1º Las empresas interesadas no crearán confusión en la presentación de marca respecto a la identidad propia de las sociedades de su mismo grupo que realicen actividades de comercialización. Esta medida se entiende referida, en todo caso, a la denominación social de las sociedades distribuidoras y comercializadoras de referencia o último recurso en relación con la denominación social de las sociedades que comercialicen electricidad y gas natural pertenecientes al mismo grupo empresarial.*

*El consumidor medio, final y doméstico de electricidad o gas natural, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, deberá poder identificar correctamente, no sólo la actividad que desempeña la empresa - distribución o comercialización de referencia-, sino además que no asocie, no relacione o no identifique de forma equívoca la marca de ambas sociedades*

*pertenecientes al mismo grupo empresarial en el que se integra la sociedad que comercializa electricidad y gas natural del grupo verticalmente integrado.*

*A los efectos del cumplimiento de las medidas señaladas en los párrafos anteriores se señala que la mera incorporación del término “distribución” en la marca vinculada al distribuidor o del término “comercializador de referencia” o “suministrador de último recurso” o “comercializador de último recurso” en la denominación social de dichas empresas, no elimina el riesgo de confusión de marca, si en su denominación social se incluye el nombre del grupo, siempre que sea adoptado en la denominación social de la sociedad que comercializa electricidad y gas natural perteneciente al grupo.*

*2º. Las empresas interesadas no crearán confusión en la imagen de marca respecto a la identidad propia de las filiales de su mismo grupo que realicen actividades de comercialización. La presente medida se entiende referida, en todo caso, al logotipo, teniendo en cuenta todos los factores relevantes en la comparación gráfica, fonética o conceptual de los signos en conflicto. Adviértase que la incorporación en la imagen de marca de la distribuidora y de la comercializadora de referencia, de palabras, letras, cifras, figuras, signos, dibujos, elementos o símbolos comunes o idénticos a la imagen de marca de la empresa comercializadora perteneciente al grupo, son susceptibles de crear confusión al consumidor final doméstico de electricidad/gas natural, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz.*

*No obstante lo anterior, la indicación de la pertenencia al grupo en letra con tamaño, color, situación del logotipo, en clara disposición inferior, menos visible y con tamaño de letra menor que la imagen de marca de la empresa interesada, no se considerará un elemento de confusión de imagen de marca.*

*3º. Las empresas interesadas no crearán confusión en la información que remitan o intercambien con el consumidor medio final doméstico de electricidad/gas natural, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, por cualquier canal de comunicación (telefónico, escrito, web, presencial), respecto a la identidad de las filiales de su mismo grupo que realicen actividades de comercialización. En la información deberá quedar diferenciada e inequívocamente identificada la empresa interesada respecto a la sociedad que comercializa electricidad /gas natural perteneciente al grupo integrado. En todo caso dicha identificación diferenciada e inequívoca afectará:*

- A la identificación de la empresa interesada en las facturas de clientes y en todas las comunicaciones escritas remitidas al cliente, respecto a la sociedad perteneciente al grupo que comercializa en el mercado libre;*
- A la identificación de la empresa interesada en las llamadas telefónicas que reciba de clientes a través de su número de atención específico, respecto a la sociedad perteneciente al grupo que comercializa en el mercado libre;*

- *A la identificación de la empresa interesada a través de la dirección de su página web, de forma clara e inequívoca respecto a la sociedad perteneciente al grupo que comercializa en el mercado libre. Dicha web será específica e independiente y no incluirá vínculos al portal web de la sociedad que comercializa electricidad o gas natural perteneciente al grupo empresarial.*
- *A la identificación de la empresa interesada en las comunicaciones presenciales con el cliente, de forma clara e inequívoca respecto a la sociedad perteneciente al grupo que comercializa en el mercado libre, ya sea por cuenta de la empresa como en representación o subcontratación de un tercero.*

*La identificación de marca de las empresas interesadas en ubicaciones (rótulos de instalaciones, vehículos, uniformes de sus trabajadores, edificios, arquetas, etc.) no estará afectada por la obligación señalada en el párrafo anterior, en tanto dichos elementos no intervengan en su relación directa con el cliente.*

*Segunda. Conceder a los interesados en el presente procedimiento un plazo de seis meses desde la notificación de la decisión jurídicamente vinculante, a fin de cumplir con las medidas relativas a la presentación de marca, a su imagen de marca y a la información con el consumidor indicadas en el apartado primero.*

*Tercera. Dentro de los tres primeros meses de plazo establecido en el apartado anterior, las empresas afectadas podrán aportar a la CNMC, para su valoración, medidas para concretar su adaptación al contenido del presente acuerdo. Si éste es el caso, la CNMC se pronunciará sobre las medidas propuestas, debiendo las empresas adoptar las medidas en los tres meses siguientes a la contestación que efectúe la CNMC.*

*Cuarta. Con el fin de implementar las medidas acordadas en los dos apartados anteriores, cada una de las empresas interesadas deberá dar cumplimiento a la obligación en al menos aquellos aspectos que, de manera individualizada, se señalan en el Anexo de la presente Resolución.”*

**Tercero.-** De acuerdo con lo establecido en el artículo 10.h) del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, con fecha 12 de septiembre de 2018 se notifica a los interesados la citada Resolución.

**Cuarto.-** Con fecha 12 de diciembre de 2018 tiene entrada en el Registro telemático de la CNMC escrito de CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U. (en adelante, CHC COR), en cumplimiento de lo previsto en el apartado tercero de la parte dispositiva de la Resolución de 6 de septiembre de 2018, a los efectos de aportar a la CNMC, para su valoración, las medidas para concretar su adaptación al contenido de la misma.

Las propuestas de actuación remitidas por la sociedad se concretan en los siguientes aspectos:

a) En la presentación de marca

Se propone el cambio de la denominación social de CHC COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.U. a la de **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**, no siendo modificada la denominación social de la comercializadora de mercado libre del grupo CIDE HCENERGÍA, S.A.

**[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

b) En la imagen de marca

Una vez realizado el cambio de denominación social de CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA se sustituirá el logotipo actual, por el previsto para la nueva denominación social:

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

c) En la información al consumidor

Para evitar la confusión en la información al consumidor originada por la falta de una web independiente sin enlaces a la web de la comercializadora de mercado libre, se indica que el GRUPO CHC está trabajando en:

- Eliminar las referencias o vínculos de la web de CIDE a la comercializadora de referencia.
- Registro del dominio **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** y creación de página web independiente para la comercializadora de referencia tras el cambio de denominación social. Esta web tendrá una nueva imagen corporativa y se eliminarán todas las referencias o vínculos a la comercializadora libre.

d) Medidas adicionales para la atención al cliente.

- Modificación de los contratos de suministro y formularios de solicitud de modificaciones contractuales, incluyendo la petición de la concesión de bono social, para incorporar la nueva razón social, logotipo e imagen.
- Adaptación de las comunicaciones escritas dirigidas a clientes incorporando la nueva razón social, logotipo e imagen.
- Creación de nuevas direcciones de correo electrónico con dominio independiente **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** destinadas a la atención al cliente y comunicaciones con organismos públicos.
- Reemplazar los mensajes y locuciones habilitadas en las líneas de comunicación telefónica (atención al cliente y reclamaciones) adaptándolas a la nueva sociedad.

- Diferenciación canal atención presencial en las oficinas comerciales: para evitar la confusión entre la comercializadora de mercado libre y la de mercado regulado, **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**

Finalmente, señala que *“tras recibir el visto bueno de la Comisión se dará inicio a las gestiones indicadas para cambiar la denominación social y los pasos siguientes ya expresados en nuestro escrito, informando en todo momento de los avances realizados a la Comisión para facilitar el seguimiento del cumplimiento de la Decisión por parte del Grupo CHC”*.

**Quinto.-** Una vez analizadas las medidas expuestas, la CNMC notificó a la interesada un requerimiento de información adicional a los efectos de completar los datos aportados por ésta en su plan de adaptación a la decisión jurídicamente vinculante.

**Sexto.-** Con fecha 14 de febrero de 2019 tuvo entrada en el registro telemático de la CNMC la respuesta de la interesada al requerimiento anterior, aportando la información solicitada en los siguientes términos:

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

- g) Vínculos a mercado libre en web de comercializadora de referencia.

En relación a la cuestión planteada consistente en indicar si a través de la web de la comercializadora de referencia se podrá acceder a los datos de contacto de la comercializadora libre del grupo de sociedades, la interesada CHC COR señala que **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** indicando que no habrá mención de datos de contacto o buscador.

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO JURÍDICO-PROCESALES**

### **Primero.- Habilitación competencial.**

De conformidad con el artículo 25 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, así como de los artículos 18 y 23 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto), corresponde al Director de Instrucción el ejercicio de las competencias que la normativa atribuye a su Dirección y, en particular, a tenor del apartado i) de dicho artículo 23, le corresponde *“incoar y tramitar los procedimientos para la adopción de decisiones jurídicamente vinculantes para las empresas eléctricas y de gas natural y elevar al Consejo la propuesta para su aprobación”*.

Asimismo, el apartado a) del citado artículo 23 establece que la Dirección de Energía, como órgano encargado de las funciones de instrucción de expedientes de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en aplicación de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico y de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos es, en particular, el órgano competente para elevar al Consejo las propuestas de resolución que se elaboren en ejercicio de las competencias previstas en el artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, y singularmente en materia de supervisión y control en el sector eléctrico y en el sector del gas natural.

En aplicación de los artículos 14.1 y 21.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, así como los artículos 8.2.k) y 14.1.b) del Estatuto Orgánico, corresponde a la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC la competencia para la adopción de las decisiones jurídicamente vinculantes, competencia que, en el caso que nos ocupa, fue ejercida a través de la Resolución de 6 de septiembre de 2018. En consecuencia, corresponde también a la Sala de Supervisión Regulatoria la competencia de resolver sobre el cumplimiento de las medidas propuestas por las empresas afectadas para adaptarse al contenido de aquella.

### **Segundo.- Fundamento y objeto de la presente Resolución.**

Este procedimiento tiene por objeto dar cumplimiento efectivo a la obligación establecida en el artículo 12.3 de la Ley del Sector Eléctrico y en el artículo 63.6 de la Ley del Sector de Hidrocarburos, y en particular, eliminar la confusión de marca e imagen de marca de los grupos integrados, por su efecto directo en la elección de comercializador por parte del consumidor.

A tal efecto, la Sala de Supervisión Regulatoria aprobó en su sesión del día 6 de septiembre de 2018, la *“Resolución del procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca”*, mediante la que se adoptan medidas relativas a la presentación de marca, imagen de marca e información con el consumidor, con respecto a las empresas distribuidoras de gas natural y electricidad (en el caso de sector de electricidad, aquellas con más de 100.000 clientes conectados a sus redes) y comercializadoras de referencia o de último recurso que formen parte de grupos empresariales que integren igualmente sociedades que comercializan en mercado libre electricidad y gas natural.

Concede a los interesados un plazo de seis meses para su cumplimiento desde la notificación de la decisión jurídicamente vinculante, pudiendo aportar a la CNMC para su valoración, en los tres primeros meses, las medidas para concretar su adaptación al contenido del acuerdo, sobre las que la CNMC ha de pronunciarse:

*“Tercera. Dentro de los tres primeros meses de plazo establecido en el apartado anterior, las empresas afectadas podrán aportar a la CNMC, para su valoración, medidas para concretar su adaptación al contenido del presente acuerdo. Si éste es el caso, la CNMC se pronunciará sobre las medidas propuestas, debiendo las empresas adoptar las medidas en los tres meses siguientes a la contestación que efectúe la CNMC”.*

Atendiendo a lo expuesto, la presente Resolución se adopta a los efectos de la valoración por parte de la CNMC de las medidas presentadas por la interesada, pronunciándose respecto de su contenido y eficacia, al objeto de concluir si, a través de la implementación de las mismas, CHC COR cumpliría con las medidas establecidas en la *“Resolución del procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca”*, tomando asimismo en consideración lo previsto en el Acuerdo cuarto, que señala que cada sociedad habrá de dar cumplimiento a la obligación en, al menos, aquellos aspectos que, de manera individualizada por sociedad, se señalan en el Anexo que acompaña a la Resolución de 6 de septiembre de 2018.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO JURÍDICO-MATERIALES

**Primero.- Sobre la medida consistente en no crear confusión en la presentación de marca de las empresas interesadas respecto a la identidad propia de las sociedades de su mismo grupo que realicen actividades de comercialización.**

La Resolución de 6 de septiembre de 2018 para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal de las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos verticalmente integrados, de no crear confusión en los consumidores en relación con la información, representación de marca e imagen de marca señala que *“Las empresas interesadas no crearán confusión en la presentación de marca respecto a la identidad propia de las sociedades de su mismo grupo que realicen actividades de comercialización”*, indicando que *“Esta medida se entiende referida, en todo caso, a la denominación social de las sociedades distribuidoras y comercializadoras de referencia o último recurso en relación con la denominación social de las sociedades que comercialicen electricidad y gas natural pertenecientes al mismo grupo empresarial”* y concreta:

- *“El consumidor medio, final y doméstico de electricidad o gas natural, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, deberá poder identificar correctamente, no sólo la actividad que desempeña la empresa - distribución o comercialización de referencia-, sino además que no asocie, no relacione o no identifique de forma equívoca la marca de ambas sociedades*

*pertenecientes al mismo grupo empresarial en el que se integra la sociedad que comercializa electricidad y gas natural del grupo verticalmente integrado.*

- *A los efectos del cumplimiento de las medidas señaladas en los párrafos anteriores se señala que la mera incorporación del término “distribución” en la marca vinculada al distribuidor o del término “comercializador de referencia” o “suministrador de último recurso” o “comercializador de último recurso” en la denominación social de dichas empresas, no elimina el riesgo de confusión de marca, si en su denominación social se incluye el nombre del grupo, siempre que sea adoptado en la denominación social de la sociedad que comercializa electricidad y gas natural perteneciente al grupo.”*

Respecto de esta obligación, la sociedad del GRUPO CHC sometida a la misma, CHC COR, y a los efectos de no crear confusión en la presentación de marca respecto de la identidad propia de la comercializadora libre del grupo, ha propuesto la siguiente modificación de su denominación social:

| PRESENTACIÓN DE MARCA ACTUAL              | PROPUESTA PRESENTACIÓN DE MARCA                           |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U. | <b>[INICIO CONFIDENCIAL]</b><br><b>[FIN CONFIDENCIAL]</b> |

La denominación social propuesta **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** y eliminaría el riesgo de confusión para el consumidor final respecto de la identidad propia de la sociedad del grupo que realiza actividad de comercialización, CIDE HCENERGIA (CHC ENERGÍA) **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**, atendiendo al criterio establecido en la Resolución de 6 de septiembre de 2018 que prevé que “la mera incorporación del término “distribución” en la marca vinculada al distribuidor o del término “comercializador de referencia” o “suministrador de último recurso” o “comercializador de último recurso” en la denominación social de dichas empresas, no elimina el riesgo de confusión de marca, si en su denominación social se incluye el nombre del grupo, siempre que sea adoptado en la denominación social de la sociedad que comercializa electricidad y gas natural perteneciente al grupo”, resultando así dos denominaciones sociales claramente diferenciadas **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**, apreciándose como dos denominaciones sociales diferentes.

**Segundo.- Sobre la medida consistente en no crear confusión en la imagen de marca de las empresas interesadas respecto a la identidad propia de las filiales de su mismo grupo que realicen actividades de comercialización.**

Señala la Resolución de 6 de septiembre de 2018 que *“las empresas interesadas no crearán confusión en la imagen de marca respecto a la identidad propia de las filiales de su mismo grupo que realicen actividades de comercialización”*.

Continúa indicando que dicha medida *“se entiende referida, en todo caso, al logotipo, teniendo en cuenta todos los factores relevantes en la comparación gráfica, fonética o conceptual de los signos en conflicto. Adviértase que la incorporación en la imagen de marca de la distribuidora y de la comercializadora de referencia, de palabras, letras, cifras, figuras, signos, dibujos, elementos o símbolos comunes o idénticos a la imagen de marca de la empresa comercializadora perteneciente al grupo, son susceptibles de crear confusión al consumidor final doméstico de electricidad/gas natural, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz.*

*No obstante lo anterior, la indicación de la pertenencia al grupo en letra con tamaño, color, situación del logotipo, en clara disposición inferior, menos visible y con tamaño de letra menor que la imagen de marca de la empresa interesada, no se considerará un elemento de confusión de imagen de marca.”*

Esta Resolución refiere lo señalado por la legislación sobre marcas y la jurisprudencia existente sobre confusión de marcas, tanto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea como del Tribunal Supremo, en los siguientes términos:

- *“Que el riesgo de confusión debe apreciarse, en particular, en relación con la percepción que tiene el consumidor medio de electricidad y gas natural, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz.*
- *Que la existencia del riesgo de confusión debe apreciarse teniendo en cuenta globalmente todos los factores relevantes del caso, incluyendo una comparación gráfica, fonética o conceptual de los signos en conflicto, teniendo en cuenta, particularmente sus elementos distintivos y dominantes”*.

Continúa señalando que *“estas consideraciones guían la presente resolución, si bien se tiene en cuenta que, a diferencia de la jurisprudencia que protege a la empresa respecto a la elección de marca de otras empresas competidoras, en el presente procedimiento, a quien se busca proteger es al consumidor en su elección de comercializador, y por ende, a los competidores respecto a la confusión que pueda producirse en la identidad de las empresas pertenecientes a un grupo integrado (...)”*.

Atendiendo a lo expuesto y considerando lo previsto en la Resolución de 6 de septiembre de 2018, tanto en su parte dispositiva como en el Anexo que la

acompaña, se analiza la propuesta realizada por la interesada, mostrada en el siguiente cuadro junto con la imagen de marca de la sociedad del grupo que desarrolla actividad de comercialización:

| INTERESADA CHC COR                                     | COMERCIALIZADORA DEL GRUPO                                                         |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[INICIO CONFIDENCIAL]</p> <p>[FIN CONFIDENCIAL]</p> |  |

De la propuesta realizada por la interesada se destaca **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** por lo que no induciría a error en relación con este aspecto.

De la comparación gráfica, fonética y conceptual de la imagen de marca propuesta por la interesada respecto de la imagen de marca de la comercializadora del grupo CIDE HCENERGÍA (CHC ENERGÍA) se deduce que: **[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

Respecto de la indicación de la pertenencia al grupo de sociedades en la imagen de marca, la Resolución de 6 de septiembre de 2018 admite esta referencia bajo el cumplimiento de ciertos requisitos de presentación<sup>1</sup>. La imagen de marca propuesta **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**

Atendiendo al criterio expuesto en la Resolución de 6 de septiembre de 2018 y a las consideraciones anteriores, de la comparación global de las imágenes sin descomponer individualmente los elementos que las integran, aquellas se apreciarían como imágenes de marca diferentes, de manera que la imagen de

---

<sup>1</sup> Resolución de 6 de septiembre de 2018 interpreta claramente cómo puede incorporarse en la imagen de marca la pertenencia al grupo de sociedades:

*“No obstante lo anterior, la indicación de la pertenencia al grupo en letra con tamaño, color, situación del logotipo, en clara disposición inferior, menos visible y con tamaño de letra menor que la imagen de marca de la empresa interesada, no se considerará un elemento de confusión de imagen de marca.”*

marca propuesta para la interesada no crearía confusión respecto de la identidad propia de la filial de su grupo que realice actividades de comercialización.

**Tercero.- Sobre la medida consistente en no crear confusión en la información que las empresas interesadas remitan o intercambien con el consumidor medio final doméstico de electricidad/gas natural, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, por cualquier canal de comunicación (telefónico, escrito, web, presencial), respecto a la identidad de las filiales de su mismo grupo que realicen actividades de comercialización.**

La Resolución de 6 de septiembre de 2018 establece que *“las empresas interesadas no crearán confusión en la información que remitan o intercambien con el consumidor medio final doméstico de electricidad/gas natural, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, por cualquier canal de comunicación (telefónico, escrito, web, presencial), respecto a la identidad de las filiales de su mismo grupo que realicen actividades de comercialización. En la información deberá quedar diferenciada e inequívocamente identificada la empresa interesada respecto a la sociedad que comercializa electricidad /gas natural perteneciente al grupo integrado. En todo caso dicha identificación diferenciada e inequívoca afectará:*

- *A la identificación de la empresa interesada en las facturas de clientes y en todas las comunicaciones escritas remitidas al cliente, respecto a la sociedad perteneciente al grupo que comercializa en el mercado libre;*
- *A la identificación de la empresa interesada en las llamadas telefónicas que reciba de clientes a través de su número de atención específico, respecto a la sociedad perteneciente al grupo que comercializa en el mercado libre;*
- *A la identificación de la empresa interesada a través de la dirección de su página web, de forma clara e inequívoca respecto a la sociedad perteneciente al grupo que comercializa en el mercado libre. Dicha web será específica e independiente y no incluirá vínculos al portal web de la sociedad que comercializa electricidad o gas natural perteneciente al grupo empresarial.*
- *A la identificación de la empresa interesada en las comunicaciones presenciales con el cliente, de forma clara e inequívoca respecto a la sociedad perteneciente al grupo que comercializa en el mercado libre, ya sea por cuenta de la empresa como en representación o subcontratación de un tercero.*

*La identificación de marca de las empresas interesadas en ubicaciones (rótulos de instalaciones, vehículos, uniformes de sus trabajadores, edificios, arquetas, etc.) no estará afectada por la obligación señalada en el párrafo anterior, en tanto dichos elementos no intervengan en su relación directa con el cliente.”*

Atendiendo a lo exigido en la Resolución de 6 de septiembre de 2018, tanto en su parte dispositiva como en el Anexo que la acompaña, y a las propuestas remitidas a la CNMC, incluyendo la información adicional requerida, se observa:

- Las medidas propuestas consistentes en el registro del dominio **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**, creación de web independiente para interesada con su nueva imagen corporativa eliminando todas las referencias o vínculos a la comercializadora libre (y viceversa); la adaptación de contratos, formularios, comunicaciones escritas a la nueva razón social, logotipo e imagen; la creación de direcciones de correo electrónico con dominio propio e independiente y el reemplazamiento de locuciones y mensajes en las líneas de comunicación telefónica en línea con la nueva sociedad se ajustarían a las exigencias previstas en la Resolución de 6 de septiembre de 2018.
- **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**
- La interesada indica que la nueva web de la comercializadora regulada **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**, medida que resultaría consistente con la exigencia prevista en la Resolución de 6 de septiembre de 2018. No obstante, la CNMC considera que, en relación a este canal de comunicación con el cliente y a los efectos de completar la propuesta realizada, y si no se hubiera ya previsto, habrán de adoptarse las medidas necesarias a fin de garantizar la ausencia de riesgo de confusión para el usuario con respecto a la sociedad, servicios y mercado al que corresponde **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**
- Respecto de la exigencia incluida en la Resolución de 6 de septiembre de 2018 consistente en la identificación de la empresa interesada en las comunicaciones presenciales con el cliente, de forma clara e inequívoca respecto a la sociedad perteneciente al grupo que comercializa en el mercado libre, ya sea por cuenta de la empresa como en representación o subcontratación de un tercero, la interesada refiere una serie de medidas relativas a la atención al cliente como son **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**. La CNMC considera que las medidas expuestas se ajustarían a las exigencias previstas en la citada Resolución.
- A requerimiento de la CNMC la interesada adjunta **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**
- La CNMC valora positivamente **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**

#### **Cuarto- Sobre la valoración de las medidas propuestas y su materialización.**

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución de 6 de septiembre de 2018 la CNMC ha procedido a analizar las medidas presentadas por la interesada, en consecuencia, las evaluaciones y consideraciones reflejadas en la presente Resolución se refieren a las propuestas concretas informadas, sin perjuicio de las posteriores actuaciones por parte de esta Comisión destinadas a la supervisión de la implementación final de las mismas y cumplimiento efectivo, en el ejercicio de su función supervisora de los mercados de electricidad y de gas natural y, en particular, de su función supervisora de la separación de actividades, establecidas, respectivamente, en los artículos 5.1. a) y 7.3 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con la finalidad de garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

#### **ACUERDA**

**Primera.** Declarar que la propuesta de modificación de presentación de marca realizada por la interesada CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U. no crearía confusión respecto a la identidad propia de la filial de su mismo grupo que realice actividades de comercialización, CIDE HCENERGIA, S.A.

**Segunda.** Declarar que la propuesta de modificación de imagen de marca realizada por la interesada CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U. no crearía confusión respecto a la identidad propia de la filial de su mismo grupo que realice la actividad de comercialización CIDE HCENERGÍA, S.A.

**Tercera.** Respecto de las propuestas de actuación realizadas por la interesada CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U., a los efectos de cumplir con la medida consistente en no crear confusión en la información que remitan o intercambien con el consumidor medio respecto a la identidad de la filial de su mismo grupo que realice la actividad de comercialización, declarar que aquellas se ajustarían a las exigencias previstas en la Resolución de la CNMC de 6 de septiembre de 2018 y requerir a dicha empresa que se acometan las actuaciones señaladas en el apartado tercero de los Fundamentos de Derecho Jurídico-Materiales de la presente Resolución en relación con las propuestas vinculadas al [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL], si no se hubieran ya previsto. Asimismo, se valora positivamente [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL] en los términos expuestos en el citado apartado, a los efectos de completar las disposiciones propuestas.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Energía y notifíquese a los interesados.

La presente Resolución agota la vía administrativa, no siendo susceptible de recurso de reposición. Puede ser recurrida, no obstante, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional cuarta, 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio.