

## **ACUERDO POR EL QUE SE EMITE INFORME EN RELACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE ESTIMACION, REPARTO Y REGULARIZACION DEL CONSUMO CUANDO NO EXISTE UNA LECTURA REAL DEL CONTADOR DE GAS**

### **Expedientes núm.: INF/DE/113/20 en relación con**

CNS/DE/527/18, CNS/DE/680/18, CNS/DE/847/19, CNS/DE/214/20, CNS/DE/1222/20 y CNS/DE/1267/20

### **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidente**

D. Ángel Torres Torres

#### **Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

#### **Secretario**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé

En Madrid, a 12 de noviembre de 2020

Vistas las consultas y reclamaciones recibidas en los últimos años relativas a los procedimientos de estimación y regularización del consumo de gas, en ejercicio de las funciones previstas en los artículos 5 y 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), la Sala de Supervisión Regulatoria acuerda emitir el siguiente informe:

### **1. Objeto**

El objeto de este informe es resumir la problemática actual en relación con la metodología de estimación, reparto y regularización del consumo cuando no se dispone de una lectura real del contador de gas e identificar los aspectos normativos susceptibles de mejora o pendientes de desarrollo, a efectos de unificar y clarificar los criterios aplicables a todos los agentes del sector (consumidores finales, comercializadores y distribuidores).

Esta problemática se presenta en los puntos de suministro en los que – al tener instalado el contador de gas en el interior de la vivienda-, pueden existir periodos prolongados de tiempo en los que no existe una lectura del contador por parte del distribuidor, ni tampoco hay una lectura facilitada por el consumidor.

## 2. Antecedentes

En los últimos dos años han tenido entrada en la CNMC varios escritos de consulta, de reclamación o de solicitud de mediación de diversos comercializadores de gas, relacionados con los procedimientos de estimación del consumo aplicados por los distribuidores para los puntos de suministro en los que no existe una lectura real del contador para el periodo de facturación considerado. También se han recibido reclamaciones de consumidores particulares sobre la estimación de su consumo.

La falta de una lectura real se puede producir en los puntos de consumo que tienen el contador en vivienda, puesto que el distribuidor no puede acceder a la toma de lecturas, si el consumidor no está en su domicilio o no permite el acceso al mismo.

Las consultas recibidas también hacen referencia a la problemática de la regularización del consumo y su traslación a la facturación al consumidor final cuando se produce una lectura real tras un periodo prolongado de lecturas estimadas, que en ocasiones es superior a un año. Algunas consultas también incluyen la problemática del reparto de consumos cuando ha tenido lugar un cambio de comercializador durante ese periodo.

A continuación, se resume, de manera breve y no exhaustiva, la problemática presentada por las consultas recibidas. El objeto de este informe no es la resolución de las consultas concretas planteadas, que en su caso seguirán la tramitación que corresponda a cada una de ellas<sup>1</sup>, sino recoger la problemática detectada y realizar un análisis general de las posibles mejoras a introducir en la normativa.

### 2.1. Consulta CNS/DE/527/18 de COMERCIALIZADORA 1.

Con fecha 29 de agosto de 2018 tuvo entrada en CNMC un escrito de la empresa COMERCIALIZADORA 1 en el que indica que DISTRIBUIDORA 1 podría estar incumpliendo las obligaciones legales establecidas en los artículos 51 y 52 del Real Decreto 1434/2002, relativas a la periodicidad de remisión de las lecturas reales de los equipos de medida.

En su escrito expone que en los últimos meses DISTRIBUIDORA 1 ha remitido a COMERCIALIZADORA 1 en diversas ocasiones, lecturas reales correspondientes a un consumo acumulado superior a un año (el período transcurrido entre la remisión de la penúltima y la última lectura real es superior a 12 meses). Señala también que DISTRIBUIDORA 1, emite una factura que no

---

<sup>1</sup> En particular varias de las consultas han dado lugar a peticiones de información a las empresas distribuidoras, que están siendo analizadas por la CNMC y que no se recogen en este informe.

se corresponde con el importe resultante del consumo real del cliente, sino con el porcentaje de consumo estimado para un periodo de 12 meses.

## **2.2. Consulta CNS/DE/680/18 de COMERCIALIZADORA 2.**

Con fecha 29 de octubre de 2018 tuvo entrada en la CNMC un escrito de la empresa COMERCIALIZADORA 2 en el que presenta una reclamación contra las distribuidoras por haber detectado irregularidades en los consumos de gas natural facturados.

En su escrito, COMERCIALIZADORA 2 señala que entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018, ha recibido un total de 749 primeros ficheros B70 de facturación y ha detectado un total de 451 casos en los que se dan irregularidades en el consumo de gas natural imputado por las distribuidoras.

Clasifica las incidencias en 4 casuísticas diferentes:

- Casuística 1: Casos en los que las Distribuidoras imputan a la Comercializadora un consumo anterior a la fecha de activación del cliente.
- Casuística 2: Casos en los que las Distribuidoras imputan a la Comercializadora un consumo de gas natural muy superior a la media del cliente y, además, el consumo informado por la Distribuidora en el SIPS, para el periodo anterior a la activación del cliente, es de 0 kWh.
- Casuística 3: Casos en los que la información del consumo que las Distribuidoras publican en el SIPS y la información del consumo que estas mismas Distribuidoras reflejan en los ficheros B70 de facturación divergen de forma muy significativa.
- Casuística 4: Casos en los que las Distribuidoras imputan a la Comercializadora un consumo de gas natural muy superior a la media del cliente.

COMERCIALIZADORA 2 señala asimismo que las irregularidades detectadas y presentadas en su reclamación resultan, en todos los casos, en una sobrefacturación relevante en perjuicio de la comercializadora entrante, observando una tendencia a que la distribuidora facture a la comercializadora el consumo desde una fecha anterior a la fecha de activación del cliente.

Esta práctica perjudicaría al comercializador entrante, al obligarle a repercutir al consumidor, en la primera factura tras el cambio de suministrado, un consumo mayor al que correspondería, por lo que el cliente puede percibir a la nueva comercializadora como menos competitiva.

### **2.3. Consulta CNS/DE/847/19 de COMERCIALIZADORA 1**

Con fecha 19 de noviembre de 2019 tuvo entrada en la CNMC un escrito de COMERCIALIZADORA 1 con el objeto de informar del incumplimiento de normativa relativa a la periodicidad de remisión de las lecturas reales.

En su escrito, expone que las distribuidoras con las que tiene suscrito contrato de acceso para suministrar gas natural en los puntos de suministro pertenecientes a sus redes de distribución, en diversas ocasiones, han superado el periodo de 12 meses establecido en el artículo 51 del Real Decreto 1434/2002 para regularizar el consumo de los clientes con base en una lectura real. declara que durante los 12 meses anteriores a su consulta no recibió lecturas reales del 2,3% del total de los CUPS suministrados, correspondientes a 513 CUPS, aportando una serie de tablas de datos como demostración de lo expuesto. Asimismo, señala que algunas de esas distribuidoras no han emitido ni una sola lectura real en todo el periodo en el que un cliente ha estado de alta en COMERCIALIZADORA 1, ni tan siquiera la factura de alta del suministro.

### **2.4. Consulta CNS/DE/214/20 de COMERCIALIZADORA 3.**

Con fecha 6 de marzo de 2020 ha tenido entrada en la CNMC un escrito de consulta de COMERCIALIZADORA 3 sobre las incidencias en los cierres de lectura, que la DISTRIBUIDORA 1 realiza cuando hay un cambio de comercializador.

En su escrito señala que cuando se realiza el cambio de comercializador, la distribuidora estima la lectura inicial de la comercializadora entrante (COMERCIALIZADORA 3) sin tener en cuenta la lectura final que envía a la comercializadora saliente, y que dichas lecturas no coinciden, por lo que, en algunos casos, parte del consumo se factura por duplicado.

En el escrito expone un ejemplo para un CUPS concreto e indica que puede aportar más ejemplos con la misma casuística.

### **2.5. Consulta CNS/DE/1222/20 de COMERCIALIZADORA 3**

Con fecha 29 de julio de 2020 tuvo entrada en la CNMC un escrito de COMERCIALIZADORA 3 exponiendo una incidencia con DISTRIBUIDORA 2 en el reparto de consumo en los cambios de comercializador con o sin cambios de titular en el sector gasista.

En dicho escrito, señala que cuando se produce el cambio de comercializadora de un punto de suministro, y se regulariza el consumo en base a lecturas reales, debido a que el distribuidor ha estimado varias lecturas anteriores al cambio, todo el consumo regularizado es incluido en la primera o segunda factura ATR que recibe el comercializador entrante en lugar de repartirse proporcionalmente

entre los dos comercializadores implicados según el periodo a regularizar. En los dos casos recogidos en el escrito, el consumo regularizado corresponde a cuatro meses en un caso y un año en el otro.

Con fecha 21 de septiembre de 2020 tiene entrada en la CNMC un nuevo escrito de COMERCIALIZADORA 3, que se acumula en el mismo expediente, presentando otro caso de regularización de consumos tras ocho meses de estimaciones y en el que, el distribuidor, habiéndose producido un cambio de comercializador a mitad del periodo, asigna todo el consumo al comercializador que está suministrando al consumidor en ese momento.

COMERCIALIZADORA 13 solicita a la CNMC que medie para solventar este tipo de incidencias que señala como repetitivas, y que además considera que afectan a la imagen del comercializador y obliga a que se hagan reclamaciones al distribuidor, el cual no atiende, y provoca impagos de estos puntos de suministro por parte de los clientes.

## **2.6. Consulta CNS/DE/1267/20 de COMERCIALIZADORA 3**

Con fecha 25 de agosto de 2020 tuvo entrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia un escrito de COMERCIALIZADORA 3 exponiendo la incidencia detectada con DISTRIBUIDORA 2 en el reparto de consumo en los cambios de comercializador con en el sector gas.

En el caso del expediente CNS/DE/1267/20 se hace un cambio de comercializadora con cambio de titular. Según la información que aporta COMERCIALIZADORA 3, el consumidor comunicó al distribuidor la lectura del punto de suministro el día 05/12/2019, y el cambio de comercializador con cambio de titular se activa el 07/12/2019.

De acuerdo con la información aportada por COMERCIALIZADORA 3, DISTRIBUIDORA 2 hizo caso omiso a la lectura real aportada por el cliente, y realizó la facturación al comercializador saliente con una lectura estimada, sin regularizar el consumo pendiente de facturar al comercializador saliente, por lo que todo el consumo se traslada al comercializador entrante.

## **3. Normativa de aplicación**

La lectura del suministro de gas natural es una responsabilidad de las empresas distribuidoras, y se encuentra regulada por el artículo 51 del Real Decreto 1434/2002, cuya redacción vigente<sup>2</sup> se muestra a continuación

---

<sup>2</sup> Artículo 51 redactado por el número dos de la disposición final tercera del R.D. 1085/2015, de 4 de diciembre, de fomento de los Biocarburantes («B.O.E.» 5 diciembre). *Vigencia: 6 diciembre 2015*

## **Artículo 51. Lectura de los suministros**

1. *La lectura de los suministros será responsabilidad de las empresas distribuidoras, que la pondrán a disposición del consumidor y del comercializador que lo suministra.*

2. *La periodicidad de la lectura será mensual para aquellos usuarios con un consumo anual superior a 100.000 kWh. En el resto de los casos, la periodicidad será mensual o bimestral.*

*A efectos de realización de las lecturas de los contadores ubicados en el interior de las viviendas, la empresa distribuidora comunicará con antelación al cliente la fecha y hora prevista de la visita así como un teléfono de atención al que pueda dirigirse el cliente y los sistemas de que dispone para que el cliente pueda comunicar la lectura del contador. Esta comunicación podrá realizarse mediante la publicación de un aviso en el tablón de anuncios del edificio con al menos dos días de antelación.*

3. *En los casos en que por causas ajenas al distribuidor no haya sido posible efectuar la lectura del contador, los distribuidores pondrán a disposición de los consumidores y de los comercializadores un sistema para la comunicación de la lectura del contador. A estos efectos deberán disponer al menos de un número de teléfono gratuito o convencional sin tarificación adicional ni especial, y de medios telemáticos sin coste adicional, debiéndose asegurar de que el consumidor tenga constancia de la recepción de su comunicación.*

*Los comercializadores incluirán en todas las facturas emitidas con lecturas estimadas por el distribuidor la información sobre el procedimiento para la comunicación de la lectura real del contador por parte del consumidor al distribuidor.*

4. *En aquellos casos en que no haya sido posible la realización de la lectura del contador por causas ajenas al distribuidor, ni el consumidor haya facilitado la lectura, el distribuidor podrá realizar una estimación del consumo en base al perfil de consumo de dicho punto de suministro, con una regularización mínima anual en base a la lectura real. La Dirección General de Política Energética y Minas podrá establecer por resolución el procedimiento de estimación de los consumos.*

5. *Si como consecuencia de una regularización en base a la lectura real se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron desde la última lectura real.*

*Si como consecuencia de errores administrativos por parte de la empresa distribuidora se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de seis meses, excepto en el caso en que la lectura suministrada por el consumidor haya sido inferior a la real.*

*Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, la devolución se producirá en la primera factura desde la lectura real, sin que pueda producirse fraccionamiento en los importes a devolver. En este caso, se aplicarán a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso en que la*

*lectura suministrada por el consumidor haya sido superior a la real no se aplicaran los intereses.*

*La no facturación en plazo y el retraso en la toma de lecturas reales por la empresa distribuidora tendrán el mismo tratamiento que los errores de tipo administrativo, salvo en los casos en que el consumidor no haya permitido el acceso al contador ni haya suministrado la lectura del mismo.*

Los puntos 1, 2 y 3 del citado artículo 51 son claros y de ellos se desprende que la responsabilidad de la lectura corresponde al distribuidor, se establece la periodicidad de la misma y se regula un procedimiento para que los consumidores puedan facilitar la lectura del suministro al distribuidor, para aquellos casos en los que el distribuidor no hubiera podido realizar la misma.

El punto 4 indica que el distribuidor podrá realizar una estimación del consumo en base al perfil de consumo de dicho punto de suministro, con una regularización mínima anual en base a la lectura real. Este punto ya comienza a presentar problemas, puesto que existe un número significativo de puntos de suministro que acumulan periodos superiores al año sin una lectura real, y por tanto no es posible hacer esta regularización anual.

Por último, el punto 5 del artículo 51 trata el tema de las regularizaciones del consumo, y es el que presenta mayores problemas de interpretación y de aplicación práctica, de acuerdo con las consultas presentadas ante la CNMC, por lo que se analizará en detalle en los siguientes apartados.

## **4. Consideraciones de la CNMC**

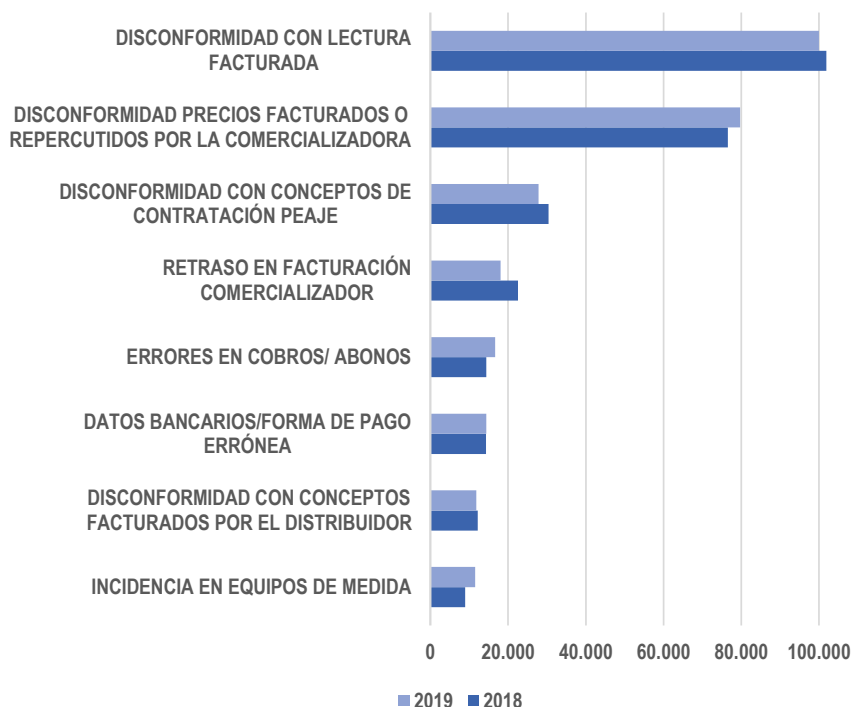
### **4.1. Análisis de las reclamaciones de los consumidores de gas natural**

El análisis de las reclamaciones de los consumidores de gas, que se recoge en el *Informe de supervisión sobre las reclamaciones planteadas por los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica y gas natural durante el año 2019*<sup>3</sup> muestra que el principal motivo de reclamación de los consumidores de gas natural es la disconformidad con la lectura facturada, con unas 100.000 reclamaciones al año.

---

<sup>3</sup> [https://www.cnmc.es/listado/sucesos\\_energia\\_mercado\\_gas\\_comercializadores/block\\_2/250](https://www.cnmc.es/listado/sucesos_energia_mercado_gas_comercializadores/block_2/250)

**Principales tipologías de reclamaciones de consumidores de gas natural presentadas por los consumidores domésticos y Pymes a las comercializadoras. Años 2018-2019**



Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Si tenemos en cuenta también los escritos de reclamación presentados en la CNMC por las empresas comercializadoras que se recogen en el apartado de antecedentes, y que se refieren también a la problemática de la estimación de consumos, resulta evidente la necesidad de analizar estas casuísticas con mayor profundidad y plantear posibles mejoras a introducir en la normativa.

**4.2. Sobre los procedimientos de comunicación de la lectura por parte de los consumidores y los procedimientos de información del estado de la lectura a consumidores y comercializadores**

Los procedimientos de comunicación de la lectura real por parte de los consumidores para aquellos casos en los que el distribuidor no hubiera podido realizar la misma se desarrollan en el artículo 51.3 del Real Decreto 1434/2002:

*3. En los casos en que por causas ajenas al distribuidor no haya sido posible efectuar la lectura del contador, los distribuidores pondrán a disposición de los consumidores y de los comercializadores un sistema para la comunicación de la lectura del contador. A estos efectos deberán disponer al menos de un número de teléfono gratuito o*



*convencional sin tarificación adicional ni especial, y de medios telemáticos sin coste adicional, debiéndose asegurar de que el consumidor tenga constancia de la recepción de su comunicación.*

*Los comercializadores incluirán en todas las facturas emitidas con lecturas estimadas por el distribuidor la información sobre el procedimiento para la comunicación de la lectura real del contador por parte del consumidor al distribuidor.*

Se considera que el contenido de este punto es adecuado, al proporcionar un método para que el consumidor facilite sus lecturas.

Por otra parte, el artículo 53 sobre el Contenido de las facturas, indica en su letra 2.e que se debe indicar si el consumo facturado a los consumidores es real o estimado.

A estos efectos se debería añadir que las lecturas facilitadas por los consumidores se considerarán a todos los efectos como lecturas reales. Alternativamente, otra solución sería incluir la “lectura facilitada” como un tipo específico en la información de las facturas, distinguiendo por tanto entre (1) lectura realizada por el distribuidor, (2) lectura facilitada por el consumidor, y (3) lectura estimada por el distribuidor.

Igualmente, y aunque resulte obvio, habría que añadir que la facturación de peajes y la facturación del suministro no podrá realizarse mediante estimaciones si se dispone de una lectura facilitada por el consumidor (puesto que se ha detectado algún caso en los que el distribuidor no emplea las lecturas facilitadas por el consumidor en la facturación).

En otro de los casos analizados, el consumidor había facilitado la lectura unos días antes del cambio de comercializador, pero no se utilizó en la facturación al comercializador saliente. La lectura facilitada se utiliza posteriormente en el siguiente ciclo de facturación, con lo que se asigna la regularización del consumo erróneamente al comercializador entrante. Para evitar estos casos, el distribuidor debe adaptar sus procesos de facturación para que la facturación al comercializador saliente se realice con la última información de lectura disponible del punto de suministro.

Por otra parte, para que los comercializadores puedan informar correctamente al consumidor sobre si el consumo facturado es real o estimado, es necesario que los distribuidores faciliten esta información a los comercializadores tanto en la facturación de peajes como en los ficheros de Sistema de Información de puntos de Suministro (SIPS), donde dicho campo es actualmente opcional, y no se cumplimenta por parte de algunos distribuidores.

Adicionalmente se considera que sería de una gran utilidad que tanto los comercializadores como los consumidores dispusieran de la información de la

fecha de la última lectura real o facilitada realizada para el punto de suministro, incluyendo dicha información en la factura al consumidor.

Igualmente se podría incluir un recordatorio adicional en las facturas del suministro, en el caso de que hubiera transcurrido más de un año desde la última lectura real, instando al consumidor a comunicar la lectura por los medios anteriormente descritos.

#### **4.3. Sobre los procedimientos de estimación de consumos**

De acuerdo con el artículo 51 del Real Decreto 1434/2002, recae sobre la Dirección General de Política Energética y Minas la potestad de establecer por resolución el procedimiento de estimación de los consumos a utilizar por el distribuidor para los casos en los que no haya sido posible la realización de la lectura del contador por causas ajenas al distribuidor, ni el consumidor haya facilitado la lectura.

Esta Comisión considera que es necesario establecer el procedimiento de estimación de consumos a utilizar por los distribuidores, con el fin de evitar las numerosas reclamaciones que este tema genera y establecer un único procedimiento para todos los distribuidores, o alternativamente, y dada la complejidad de estos procedimientos, establecer que los distribuidores acuerden y publiquen una guía sobre la metodología general de aplicación a la estimación de consumos.

Por otra parte, y dado que los distribuidores también tienen un método de estimación de consumos para la realización del balance diario, se podría analizar la posibilidad de convergencia entre ambas metodologías de estimación.

#### **4.4. Sobre los procedimientos de regularización de consumos**

Los procedimientos de regularización de consumos a que hace referencia el artículo 51.5 del Real Decreto 1434/2002, además de ser muy complejos, crean confusión al consumidor en su factura, siendo conveniente una simplificación de la metodología.

La aplicación del procedimiento de regularización de consumos se vuelve aún más confusa para todos los agentes (distribuidores, comercializador saliente y entrante y consumidor final) si se produce un cambio de comercializador durante el proceso de regularización, puesto que dicho supuesto no está contemplado en el artículo 51.5.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta el *derecho de los consumidores a recibir una liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de gas natural, en el plazo máximo de seis semanas a partir de la*

*fecha del cambio de suministrador*, derecho recogido en el artículo 57.bis.n) de la Ley 34/1998, del sector de hidrocarburos.

Por este motivo, la CNMC considera que cuando la lectura real del contador que genera la regularización de consumos se produce con posterioridad a las 6 semanas del cambio de comercializador, no es posible asignar parte de este consumo al comercializador saliente, pues el mismo se vería imposibilitado para trasladar esta regularización al consumidor final.

Teniendo en cuenta las problemáticas planteadas por varias comercializadoras sobre los procedimientos de regularización, se considera que sería conveniente sustituir el artículo 51.5 del Real Decreto 1434/2020 por una versión más sencilla con procedimientos de regularización más claros:

- **Caso 1. Si la lectura real es inferior a la lectura estimada en la anterior facturación al consumidor**

Se considera adecuado mantener el criterio indicado en el artículo 51.5, si bien contemplando, adicionalmente, el criterio aplicable en caso de que hubiera ocurrido un cambio de comercializador.

En este sentido, si el cambio de comercializador se realizó con una lectura estimada, y posteriormente se realiza una lectura real que resulta ser inferior a la lectura estimada, debería aplicarse la lectura real como lectura aplicable al cambio de comercializador, puesto que el comercializador saliente es el que debe devolver el importe del gas facturado en exceso.<sup>4</sup>

- **Caso 2. Si la lectura real es muy superior a la lectura estimada en la anterior facturación al consumidor.**

El criterio indicado en el artículo 51.5 para este supuesto, que es el de prorratear los consumos adicionales en los meses siguientes, genera muchos problemas de interpretación de las facturas por parte de los consumidores, al diferir el consumo medido y el consumo facturado, sin que se incluya en las facturas ninguna explicación adicional al consumidor de la razón de dichas diferencias.

Además, en un número muy importante de casos, estas regularizaciones son de importes muy pequeños (en algunos casos incluso son inferiores a 1 euro). La

---

<sup>4</sup> Una posible redacción sería la siguiente:

*Si la última lectura real (o facilitada) es inferior a la lectura estimada en la anterior facturación al consumidor, la devolución de los importes cobrados en exceso se producirá en la primera factura en la que se aplique la lectura real. Si hubiera ocurrido un cambio de comercializador entre la última lectura estimada y la lectura real, se deberá emplear la lectura real como lectura aplicable al momento del cambio de comercializador.*

posibilidad de aplazar pagos sólo tiene sentido si se trata de una regularización de consumo significativa, y solo debería aplicarse a consumidores residenciales.

Una posible solución sería es volver al criterio anterior, en el que el aplazamiento de pagos era una opción del consumidor, que solo se aplicaba en caso de solicitud expresa del mismo.

Otra posibilidad sería aplicar el aplazamiento de los pagos sólo en el caso de que la regularización de consumo suponga un importe relevante (por ejemplo, superior a 500 €), contemplando también el plazo a regularizar y el supuesto de cambio de comercializador durante dicho plazo<sup>5</sup>.

Se considera que se debería revisar este procedimiento con los agentes del sector y buscar una alternativa más sencilla, fácil de aplicar, comprensible para el consumidor, acotando también este derecho a los consumidores domésticos (hasta 50.000 kWh/año).

## 5. Conclusiones

Se acuerda dar traslado del presente informe al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, señalando la conveniencia de revisar, de un forma transparente y con interlocución con los agentes del sector, la metodología de estimación, reparto y regularización del consumo cuando no se dispone de una lectura real del contador de gas, por ser uno de los aspectos que generan más reclamaciones por parte de comercializadores y consumidores en relación con el suministro de gas natural.

---

<sup>5</sup> Una posible redacción sería la siguiente:

*Si la última lectura real (o facilitada) es superior a la lectura estimada en la anterior facturación, y como consecuencia de la misma se produce una regularización del consumo, a efectos de pago, superior a 500 € en un consumidor con consumo anual inferior a 50.000 kWh/año, el comercializador deberá aplazar la facturación de las cantidades en exceso sobre los 500 € a los siguientes 6 meses de facturación, aplicando en su caso las cantidades pendientes en la factura de cierre en caso de que se produzca un cambio de comercializador.*