

RESOLUCIÓN Expte. S/0234/10 CENTRO ATENCION CLIENTES ELÉCTRICAS

CONSEJO:

D. Luis Berenguer Fuster, Presidente
Dña. Pilar Sánchez Núñez, Vicepresidenta
D. Julio Costas Comesaña, Consejero
Dña. M^a Jesús González López, Consejera
Dña. Inmaculada Gutiérrez Carrizo, Consejera

En Madrid, a 30 de septiembre de 2010

El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia (el Consejo), con la composición arriba expresada y siendo Ponente la Consejera Doña Pilar Sánchez Núñez, ha dictado la siguiente Resolución en el expediente S/0234/10 CENTRO ATENCION CLIENTES ELÉCTRICAS, que trae causa de la denuncia del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla La Mancha por conductas supuestamente contrarias a la Ley 15/2007 de Defensa de la Competencia (LDC).

ANTECEDENTES DE HECHO

1. El día 19 de julio de 2010 se recibió en el Consejo de la CNC una Propuesta de Archivo de la Dirección de Investigación (en adelante DI), sobre el expediente S/0234/10 CENTRO ATENCION CLIENTES ELÉCTRICAS, en la que a la vista de todo lo actuado y de acuerdo con lo previsto en el artículo 49.3 de la actual Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, se proponía la no incoación del procedimiento sancionador, así como el archivo de las actuaciones por considerar que no hay indicios de infracción de la LDC.
2. En la Propuesta de Archivo que da lugar a la presente Resolución se incluyen conductas analizadas por la DI procedentes de diversas denuncias. Estas, tal y como detalla la DI en su Propuesta de Resolución son las siguientes:

“1.1. Denuncia del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha

- (1) *Con fecha de 19 de enero de 2010, tuvo entrada en la Comisión Nacional de la Competencia (en adelante, CNC), en aplicación del mecanismo de asignación previsto en el artículo 2.1 de la Ley 1/2002, de 21 de febrero, de Coordinación de las Competencias del Estado y*

de las Comunidades Autónomas en materia de Defensa de la Competencia, escrito de la Comisión Regional de la Competencia de Castilla-La Mancha (en adelante, CRC) notificando denuncia, y demás actuaciones practicadas, presentada por [...] en calidad de presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha, contra UNIÓN FENOSA e IBERDROLA, por considerar que el traslado de sus centros de atención al cliente a establecimientos comerciales dedicados a la venta de electrodomésticos, podría constituir una actuación de competencia desleal, por posibles actos de confusión. En dicho escrito, la CRC concluía que las conductas denunciadas podrían alterar la libre competencia en un mercado que excedía el de la Comunidad Autónoma, entendiéndose, por tanto, que el órgano competente para conocer de la denuncia debería ser la CNC (folios 1 a 29).

- (2) Por escrito de la Directora de Investigación a la CRC, de 25 de enero de 2010, se concluyó el procedimiento de asignación a la CNC, solicitándose la remisión de todo el expediente original (folio 30) y asignándose el número de actuaciones S/0234/10 de la CNC. La entrada en la CNC del expediente original tuvo lugar con fecha 16 de febrero de 2010 (folios 35 a 1027).

1.2. Denuncia de Sliding, S.L.

- (3) Con fecha 25 de febrero de 2010, tuvo entrada en la CNC un segundo escrito de la CRC notificando denuncia, y demás actuaciones practicadas, presentada por [...], en representación de la mercantil Sliding, S.L. (en adelante, SLIDING) contra Hunter Technology Albacete, S.L. (en adelante, HUNTEC) por considerar que la prestación del servicio de atención al cliente de IBERDROLA, simultáneamente con la actividad de instalaciones eléctricas e ingeniería podría constituir una actuación de competencia desleal. En dicho escrito, la CRC proponía la acumulación a las actuaciones anteriores, registradas con el número S/0234/10, por existir conexión directa entre ambas denuncias (folios 1035 a 1081)”.
 3. Tras la recepción de estas dos denuncias, la DI llevó a cabo las siguientes actuaciones:
 - (4) “Por escrito de la Directora de Investigación a la CRC, de 8 de marzo de 2010, se procedió a la acumulación de ambas denuncias en el marco de las mismas actuaciones S/0234/10 (folio 1082).
 - (5) Con fecha 6 de mayo de 2010, se realizaron sendos requerimientos de información a UNIÓN FENOSA e IBERDROLA, que fueron contestados con fechas 18 y 19 de mayo de 2010, respectivamente (folios 1099 a 1335).
 - (6) Con fecha 20 de mayo de 2010, entró en la CNC escrito del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha solicitando que se le

tuviera por personado en el procedimiento. Fue contestado con fecha 25 de mayo de 2010”.

4. De las anteriores actuaciones se han detectado indicios de la existencia de otras infracciones, por lo que, de oficio, se ha dado traslado de dicha información, previa notificación a los interesados, al correspondiente expediente sancionador. Igualmente ha sido trasladado a dicho expediente una de las conductas denunciadas por SLIDING, concretamente aquella que señala que HUNTEC ha asumido una contrata de IBERDROLA para atender a los usuarios en la contratación y gestión de energía eléctrica y que, simultáneamente, por cuenta propia, ofrece servicios de instalaciones eléctricas en baja y media tensión, energías renovables, ingeniería y consultoría, direcciones facultativas de obra y mantenimientos eléctricos. De acuerdo con el denunciante, el denunciado aprovecha la asistencia de los clientes a este punto para ofrecer sus propios servicios, lo que constituye un acto de competencia desleal. Esta conducta, por tanto, no será objeto de análisis en la presente propuesta, sino en el correspondiente expediente sancionador que de acuerdo con la DI tiene incoado.

5. En el presente expediente la DI analiza en su propuesta de archivo las siguientes conductas, según las describe el denunciante:

(26) “En concreto, denuncia las siguientes infracciones:

- Según el Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha
- *“Práctica de actos de confusión, porque, al encontrar al suministrador eléctrico en el mismo local en que se venden aparatos eléctricos, puede ocurrir que el consumidor piense que, “si adquiere los electrodomésticos de la marca de la empresa que resuelve reclamaciones sobre el suministro eléctrico, tendrá menos problemas a la hora de obtener una reparación por los eventuales daños que sufran sus aparatos por sobrecargas o incidentes que afecten al suministro”. Según la denunciante, esta actuación supone un acto de competencia desleal de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal (LCD) que establece que: “El riesgo de asociación por parte de los consumidores respecto de la procedencia de la prestación es suficiente para fundamentar la deslealtad de una práctica”.*
- *Menoscabo de los derechos de información de los consumidores, al desaparecer las oficinas de atención al cliente y ser sustituidas por estos puntos. De acuerdo con la denunciante, esta actuación supone la infracción del artículo 45.1 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, que obliga a las comercializadoras a “f) Tomar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente”. Asimismo, considera la actuación como una infracción del artículo 8 del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las*

condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión, que establece que “4. Los consumidores podrán realizar sus solicitudes personalmente en las oficinas de la empresa distribuidora (...)”.

- *Infracción del deber de prestar un servicio de calidad de atención al cliente, al ser su gestión atendida por un dependiente del establecimiento y no por un profesional de la compañía. De acuerdo con la denunciante, esta actuación supone la infracción del artículo 99.2 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, que incluye como parte de la calidad del servicio: “c) Calidad de atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación.*

(27) Finalmente, añade que esta actuación fue llevada a cabo pocos días antes de que desapareciera la tarifa nocturna (1 de julio de 2008), a sabiendas de la multitud de dudas, consultas, quejas e incluso reclamaciones que iban a suscitarse”.

- Según la denuncia de Sliding

(30) “(...), denuncia que la designación de la empresa colaboradora por parte de IBERDROLA se ha realizado de forma irregular, al ser el hermano del socio principal de HUNTEC empleado de la eléctrica. Esta conducta será analizada en el marco de las presentes actuaciones”.

6. Las partes que intervienen en el presente expediente son, tal y como se describen en la propuesta de archivo de la DI, las siguientes:

“2.1. LAS PARTES.

2.1.1. Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha

(11) El Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha es un órgano colegiado de representación y participación en materia de consumo, integrado por representantes de las organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla-La Mancha. Fue creado por Decreto 72/2008, de 3 de junio de 2008, y está adscrito al Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha.

2.1.2. UNIÓN FENOSA

(12) La denuncia hace referencia únicamente a “Unión Fenosa”, pero la entidad firmante de los contratos que regulan las actividades objeto de denuncia es Unión Fenosa Comercial, S.L. (Anteriormente, Unión Fenosa Multiservicios, S.L.) será la sociedad a la que se refiera la presente propuesta (en adelante, UNIÓN FENOSA).

- (13) *UNIÓN FENOSA pertenece al GRUPO GAS NATURAL FENOSA y realiza actividades de comercialización de electricidad y gas natural, así como de todo tipo de productos y servicios.*
- (14) *GAS NATURAL FENOSA es una compañía multinacional en el sector del gas y la electricidad. En España, la compañía es líder en el negocio de distribución de gas y está presente en toda su cadena de valor. La reciente adquisición de la compañía eléctrica Unión Fenosa, tercera del mercado español, le ha permitido integrar los negocios de gas y electricidad en una compañía.*
- (15) *La cuota de mercado del GRUPO GAS NATURAL FENOSA, en diciembre de 2009, en el mercado de suministro minorista de gas natural fue del 37,38%, en términos de energía, y del 72,17%, por número de clientes, ocupando el primer lugar (De acuerdo con el “Informe trimestral de supervisión del mercado minorista de gas natural en España” correspondiente al cuarto trimestre de 2009, publicado por la Comisión Nacional de la Energía (CNE).*
- (16) *La cuota de mercado del GRUPO GAS NATURAL FENOSA (Calculada como la suma de las cuotas de Gas Natural Comercializadora, Gas Natural Servicios, Unión Fenosa Comercialización y Unión Fenosa Generación, sin perjuicio de los compromisos de desinversión autorizados por la CNC en el marco de la operación de concentración de GAS NATURAL y UNION FENOSA) en el tercer trimestre de 2008, en el mercado de suministro minorista de electricidad fue del 20,38%, en volumen de energía, y del 13,96%, por número de puntos, ocupando el tercer lugar tras Endesa e Iberdrola (De acuerdo con el “Informe de supervisión del mercado minorista de electricidad en el período enero 2006-septiembre 2008”, publicado por la Comisión Nacional de la Energía (CNC) (último disponible).*

2.1.3. IBERDROLA

- (17) *La denuncia hace referencia únicamente a “Iberdrola”, pero la entidad firmante de los contratos que regulan las actividades objeto de denuncia es Iberdrola Generación S.A.U. (Desde el 1 de enero de 2010, IBERDROLA GENERACIÓN SAU, ha asumido la actividad de comercialización de gas y electricidad en mercado libre, anteriormente llevada a cabo por IBERDROLA, S.A.) que será la sociedad a la que se refiera la presente propuesta (en adelante, IBERDROLA).*
- (18) *IBERDROLA pertenece al GRUPO IBERDROLA y realiza la actividad de comercialización de energía eléctrica y de gas natural.*
- (19) *El GRUPO IBERDROLA es un grupo energético español, con presencia internacional. Presente desde sus inicios en el sector eléctrico, a partir de 2001 actúa también en el sector gasista, operando actualmente en toda la cadena. Ocupa una posición destacada en el sector de las energías renovables.*

(20) *La cuota de mercado del GRUPO IBERDROLA, en diciembre de 2009, en el mercado de suministro minorista de gas natural fue del 11,53%, en términos de energía, y del 3,46%, por número de clientes, ocupando el tercer lugar tras el GRUPO GAS NATURAL FENOSA y el Grupo Endesa (De acuerdo con el “Informe trimestral de supervisión del mercado minorista de gas natural en España” correspondiente al cuarto trimestre de 2009, publicado por la Comisión Nacional de la Energía (CNE).*

(21) *La cuota de mercado del GRUPO IBERDROLA, en el tercer trimestre de 2008, en el mercado de suministro minorista de electricidad fue del 14,31%, en volumen de energía, y del 17,65%, por número de puntos, ocupando el segundo lugar tras Endesa (De acuerdo con el “Informe de supervisión del mercado minorista de electricidad en el período enero 2006-septiembre 2008” publicado por la Comisión Nacional de la Energía (CNE) (último disponible).*

2.1.4. Sliding, S.L. (SLIDING)

(22) *SLIDING es una empresa fundada en 1981 y situada en Albacete, dedicada a los servicios técnicos de ingeniería industrial y otras ramas de la ingeniería. Su ámbito de actuación se extiende a la provincia de Albacete y las Comunidades limítrofes.*

2.1.5. Hunter Technology Albacete, S.L. (HUNTEC)

(23) *HUNTEC es una empresa, de reciente creación, situada en Albacete, que realiza actividades de ingeniería e instalaciones eléctricas. Ha realizado proyectos en distintos puntos de España”.*

7. Del análisis efectuado por la DI sobre las características del mercado o mercados en los que se llevan a cabo estas conductas, en la propuesta de archivo se detallan como sigue:

“2.3 CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO.

2.3.1. Mercados afectados

(31) *La actividad objeto de la denuncia es, fundamentalmente, la comercialización del suministro y la atención al consumidor de gas y electricidad, que se efectúa en el marco del suministro energético. De acuerdo con los precedentes en la materia¹, los mercados relevantes de producto serían el mercado de suministro minorista de electricidad y el mercado de suministro minorista de gas natural, a clientes residenciales y PYMES. Los precedentes consideran que estos mercados tienen una dimensión geográfica nacional, en la medida en que los distintos oferentes establecen sus estrategias competitivas y ofertan sus servicios a nivel nacional.*

2.3.2. Regulación sectorial

¹ Ver resolución de 11 de febrero de 2009 en el expediente C-98/08 GAS NATURAL/UNIÓN FENOSA.

(32) *La regulación sectorial recoge el derecho de los consumidores a ser informados y atendidos, así como la obligación de los suministradores de atender y asesorar al cliente. Asimismo, se establecen unos indicadores de calidad de la atención al consumidor (tiempo de espera para nuevas conexiones, demoras en la resolución de quejas, cumplimiento de plazos en los cambios de suministrador, etc.), que se considera parte integrante de la calidad del servicio de suministro.*

(33) *En concreto:*

- a. *El artículo 99 del Real Decreto 1955/2000 contempla como parte integrante de la calidad del servicio eléctrico la “calidad de atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación.”*
- b. *El artículo 103 del Real Decreto 1955/2000 establece los indicadores de calidad de la atención al consumidor de energía eléctrica.*
- c. *El artículo 22 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural recoge, entre los derechos de los consumidores de gas natural, el de “disponer de un servicio de asistencia telefónica facilitado por su suministrador, en funcionamiento las veinticuatro horas del día, al que puedan dirigirse ante posibles incidencias en sus instalaciones.”*
- d. *El artículo 19 del Real Decreto 1434/2002 recoge, entre las obligaciones de los comercializadores de gas natural, la de “facilitar a sus clientes la información y asesoramiento que pudiesen solicitar en relación con el suministro de gas.*

2.3.3. Atención al cliente de las denunciadas

(34) *Tanto IBERDROLA como UNIÓN FENOSA disponen de canales presenciales y no presenciales para la atención a sus clientes. En concreto, IBERDROLA dispone de:*

- *Teléfono de atención al cliente*
- *Puntos de venta colaboradores*
- *Medios telemáticos (buzón y correo electrónico)*

Además, da la posibilidad de realizar numerosas gestiones on-line, a través de su página web.

Por su parte, UNIÓN FENOSA presta su servicio a través de:

- *Atención telefónica 24 horas*

- Servicio de oficinas comerciales a través de una red propia y una concertada
- Canal web

(35) La práctica de disponer de puntos de atención al cliente en locales ajenos a la empresa es llevada a cabo por las compañías desde hace años (IBERDROLA indica que la mayoría de los puntos en Castilla-La Mancha tienen una antigüedad superior a los 5 años, llegando alguno incluso a los 10 años y UNIÓN FENOSA aporta contratos desde 1998), de forma que se ha decidido ir sustituyendo determinadas oficinas propias, a medida que se analizaba su bajo grado de utilización.

Esta práctica, no obstante, está muy extendida actualmente en otros sectores, como el de las telecomunicaciones (puntos de atención de los operadores de telefonía en los centros comerciales).

2.3.4. Contratos

(36) De acuerdo con los contratos firmados con IBERDROLA y UNIÓN FENOSA, los puntos colaboradores, desde los stands situados en sus locales, realizan en nombre de la compañía energética la contratación de suministros energéticos y la atención a sus clientes. Por ello, reciben unas retribuciones en función de las operaciones llevadas a cabo.

2.3.5. Otros mercados afectados

(37) Por otro lado, podrían verse afectados los mercados a los que pertenecen las empresas que prestan el servicio de atención al consumidor que, en su mayoría, se dedican a la venta de electrodomésticos”.

8. La DI concluye su valoración con una Propuesta de Archivo, argumentada como sigue:

- Respecto al posible deterioro de la calidad de atención al cliente existen ciertas normas que las empresas deben cumplir para alcanzar los estándares de calidad a los que la ley sectorial les obliga, y que serán las instituciones de regulación sectoriales, o las de consumo, las competentes para valorar el denunciado incumplimiento de dichos parámetros.
- Respecto a la designación por parte de Iberdrola de la empresa HUNTER como empresa colaboradora, señala la DI que (1) “IBERDROLA no tiene obligación de convocar un concurso o firmar con todos aquellos colaboradores que lo soliciten y cumplan determinados requisitos” Y añade que: “En este sentido, la Comunicación de la Comisión de 5 de diciembre de 2008 “Orientaciones sobre las prioridades de control de la Comisión en su aplicación del artículo 82 del Tratado CE a la conducta excluyente abusiva de las empresas dominantes” en su párrafo 74 establece que “en términos generales, cualquier empresa, ya sea dominante o no, debe tener derecho a elegir

con quién comercia y a disponer libremente de su propiedad”; (2) “De acuerdo con IBERDROLA, este tipo de contratos se celebra con carácter “intuitu personae”, es decir, en especial atención a las cualidades y aptitudes de una determinada persona. Por ello, IBERDROLA ha considerado una serie de criterios objetivos y razonables a la hora de seleccionar a las empresas prestadoras del servicio de atención al cliente: ubicación geográfica, prestigio empresarial, relación con el negocio, dimensionamiento y capacidad, y, encontrando que HUNTEC cumple con estos requisitos, ha optado por incluirlo entre sus puntos colaboradores”, y (3) “Además, los contratos carecen de cláusulas de exclusividad, por lo que la elección de una entidad por parte de IBERDROLA no supone la exclusión automática de otras entidades para el ejercicio de la misma actividad.

Y no encontrando otros indicios de infracción de la LDC en las conductas analizadas, propone que el Consejo proceda a archivar las actuaciones llevadas a cabo en base al artículo 49.3 de la LDC.

9. El Consejo deliberó y falló la presente Resolución en su sesión plenaria del día 22 de septiembre de 2010.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- El artículo 49.3 de la LDC dispone que el Consejo, a propuesta de la DI, podrá acordar no incoar procedimiento sancionador por la presunta realización de las conductas prohibidas en los artículos 1, 2 y 3 de la citada Ley y, en consecuencia, el archivo de las actuaciones realizadas cuando considere que no hay indicios de infracción.

El artículo 25.1 del RDC, en cuanto a la iniciación del procedimiento sancionador, dispone que se hará siempre de oficio por la DI, en virtud de propia iniciativa, por denuncia o a iniciativa del Consejo de la CNC. El número 5 de este precepto reglamentario añade que la formulación en forma de una denuncia no vincula a la DI para iniciar un procedimiento sancionador, y que la resolución del Consejo de archivo de las actuaciones debe indicar los motivos por los que no procede la incoación del procedimiento conforme al artículo 49 de la LDC, que se comunicará al denunciante.

Según se recoge en el Antecedente de Hecho 8 de esta Resolución, la DI concluyó las actuaciones proponiendo al Consejo la no incoación de procedimiento sancionador, así como el archivo de las mismas, por considerar que no existían indicios de infracción de la LDC.

SEGUNDO.- El Consejo de la CNC, analizada la propuesta de la Dirección de Investigación coincide con su valoración, pues de las actuaciones practicadas no se desprenden la existencia de indicios de infracción de Ley 15/2007 en las conductas más arriba relacionadas, con lo que resulta procedente la aplicación del artículo 49.3 de la LDC y consecuentemente el archivo de las actuaciones.

El Consejo coincide con la DI en que el posible deterioro de la calidad a clientes que podría suponer el cambio de ubicación de este servicio debe ser valorado por las instituciones sectoriales o de defensa del consumidor competentes en esta materia. Igualmente coincide con la DI en que no cabe apreciar indicios de infracción de la LDC en la política de selección de entidades colaboradoras realizada por Iberdrola. Corresponde a la CNC valorar si la conducta consistente en un cambio de ubicación de los servicios de comercialización de energía eléctrica y atención al cliente desde oficinas propias a locales compartidos con otras actividades de comercialización de las entidades de colaboración, supone un deterioro de las condiciones de competencia.

En el caso que nos ocupa IBERDROLA y UNIÓN FENOSA, según los hechos constatados, están paulatinamente suprimiendo, y no solo en la región de Castilla-La Mancha, sus oficinas de comercialización de energía eléctrica ubicadas en locales destinados solo a esta actividad. Tras el cierre de estos locales, la actividad de comercialización de energía eléctrica están realizándola a través de las denominadas entidades de colaboración. Estas entidades de colaboración pueden ser o bien locales comerciales de venta de electrodomésticos, inmobiliarias, o bien empresas cuya actividad es el diseño y/o implantación de instalaciones eléctricas. Las implicaciones que puedan derivarse desde la óptica de la competencia de que las empresas de instalación eléctrica realicen conjuntamente la comercialización de energía eléctrica es objeto de análisis de la DI en otro expediente sancionador, quedando en el presente expediente la valoración, en sede de la LDC, de la comercialización conjunta de la venta de electrodomésticos y energía eléctrica.

La conducta a valorar es un acuerdo comercial entre la empresa comercializadora de energía eléctrica, en este caso IBERDROLA o UNIÓN FENOSA, y el correspondiente establecimiento de venta de electrodomésticos. El Consejo de la CNC no aprecia que la naturaleza de estos acuerdos no exclusivos sea objetivamente anticompetitiva, por lo que para que los mismos fuesen enjuiciables bajo el artículo 1 de la LDC deberían tener como efecto una distorsión de las condiciones de competencia. En la medida en la que no se trata de acuerdos de exclusividad por ninguna de las dos partes caben todo tipo de situaciones, de las que no cabe presumir efectos anticompetitivos. Un mismo establecimiento podría ser entidad colaboradora de diferentes comercializadores eléctricos; una empresa de comercialización de energía eléctrica podría elegir como entidades colaboradoras a más de un establecimiento comercial de venta de electrodomésticos en un mismo mercado geográfico, o bien los distintos establecimientos comerciales que compitan en el mismo mercado geográfico pueden tratar de llegar a un acuerdo de colaboración con la empresa eléctrica que les resulte comercialmente más atractiva. Los mercados afectados por el acuerdo de colaboración serían la comercialización de energía eléctrica (podría incluso plantearse que sólo el

segmento doméstico sería realmente el afectado) y la comercialización de electrodomésticos.

Ciertamente las entidades colaboradoras pueden obtener una ventaja competitiva en la actividad de venta de electrodomésticos, dado que clientes que acudan a ellas para contratar el suministro eléctrico pueden acabar adquiriendo también otros bienes del mismo local. Ahora bien, en ausencia de exclusividades, y en presencia de una actividad liberalizada como es la comercialización de energía eléctrica, nada impide que otros establecimientos de electrodomésticos compitan por ser también entidades de colaboración de una comercializadora de energía eléctrica, o bien desarrollen una política comercial basada en otros parámetros competitivos.

Con respecto a la actividad de comercialización de energía eléctrica no cabe esperar un deterioro de la competencia derivado de esta nueva forma de comercializar la energía eléctrica. Podría incluso conllevar una reducción en los costes de la actividad que facilitase la expansión de las redes de comercialización, intensificando la competencia entre comercializadoras eléctricas.

Por todo ello, vistos los preceptos citados y los de general aplicación, el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia.

HA RESUELTO

ÚNICO.- No incoar procedimiento sancionador contra UNIÓN FENOSA COMERCIAL S.L. e IBERDROLA GENERACIÓN S.A.U. y archivar las actuaciones seguidas en el seno del expediente S/0234/10 CENTRO ATENCION CLIENTES ELÉCTRICAS.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación y notifíquese a los denunciantes y a las sociedades denunciadas, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde su notificación.