

## RESOLUCIÓN DE INCIDENTE DE EJECUCIÓN DE TERMINACION CONVENCIONAL

(Expte. VATC/ 0255/10 PUNTOS DE SUMINISTRO E.ON)

### CONSEJO

D. Joaquín García Bernaldo de Quirós, Presidente  
D<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez, Vicepresidenta  
D. Julio Costas Comesaña, Consejero  
D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Jesús González López, Consejera  
D<sup>a</sup> Inmaculada Gutiérrez Carrizo, Consejera  
D. Luis Díez Martín, Consejero

En Madrid, a 23 septiembre de 2013

El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia (el Consejo de la CNC, el Consejo) con la composición expresada al margen, ha dictado la siguiente Resolución en el expediente VATC/0255/10 PUNTOS DE SUMINISTRO E.ON cuyo objeto es la vigilancia de la Resolución de 30 de noviembre de 2010, recaída en el expediente sancionador S/0255/09 PUNTOS DE SERVICIO E.ON.

### ANTECEDENTES DE HECHO

1. El 30 de noviembre de 2010 el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, dictó Resolución de Terminación Convencional, el expediente S/0255/09 PUNTOS DE SERVICIO E.ON en cuya parte dispositiva se resolvió lo siguiente:

**PRIMERO.-** *Declarar la terminación convencional del presente expediente sancionador S/0255/09 PUNTOS DE SERVICIO E.ON al amparo de lo previsto en el artículo 52 de la Ley 15/2007, de 3 de julio de Defensa de la Competencia, teniendo los compromisos propuestos por las partes carácter vinculante en cuanto a su cumplimiento y los efectos establecidos en el citado artículo 52.*

**SEGUNDO.-** *Declarar, para asegurar el debido cumplimiento de la Resolución de terminación convencional, que las empresas del grupo E.ON, esto es E.ON DISTRIBUCIÓN, E.ON ENERGIA y E.ON CUR deberán cumplir las obligaciones contenidas en el Hecho Acreditado 5 de esta Resolución.*

**TERCERO.-** *El incumplimiento de los compromisos presentados tendrá la consideración de infracción muy grave según el artículo 62.4.c) de la LDC y el artículo 39.7 del RDC.*

**CUARTO.-** *Encomendar a la Dirección de Investigación la vigilancia de esta Resolución de terminación convencional y, por tanto, de los compromisos propuestos y de las obligaciones impuestas”.*

2. Dicha Resolución ponía fin al expediente originado por la denuncia presentada el 20 de agosto de 2007 ante el extinto Servicio de Defensa de la Competencia, (actualmente Dirección de Investigación), por la Federación Nacional de Empresarios de Instalaciones Eléctricas y Telecomunicaciones de España (FENIE) contra Electra de Viesgo Distribución, S.L. (actualmente E.On Distribución, S.L.), por supuesta infracción del artículo 6 de la Ley 16/1989 de Defensa de la Competencia. En el escrito presentado se denunciaban dos conductas: (1) Una referida al mercado de las instalaciones eléctricas, y que dio lugar al expediente sancionador S/003/07 E.On resuelto por el Consejo el 8 de noviembre de 2011, y (2) Otra relacionada con los denominados “Puntos de Servicio” (PDS), que funcionan desde los años 90, tratándose de empresas instaladoras que, en sus locales, realizan por cuenta de la distribuidora (E.On Distribución) distintos tipos de actuaciones, y que dio lugar al expediente S/0255/10 PUNTOS DE SUMINISTRO EON.
3. La Dirección de Investigación valoró que con respecto a la conducta relativa a los PDS, podrían existir compromisos adecuados para resolver los efectos anticompetitivos derivados de la misma que garantizaran el interés público, por lo que se llevó a cabo el procedimiento acorde con los artículos 52 de la LDC y 39 del RDC, tendente a la terminación convencional del procedimiento sancionador.
4. La DI elevó propuesta de terminación convencional en este expediente el 27 de julio de 2010, sobre la que el Consejo de la CNC resolvió en los términos del Antecedente de Hecho 1 de la presente Resolución, al entender que los compromisos conllevaban que se separasen completamente las actividades que un PDS realiza para la distribuidora de las que realizada para la comercializadora y, por otro lado, limitaban el contacto entre el PDS técnico y el cliente final, dando a conocer al cliente de manera clara la posibilidad de realizar las instalaciones con cualquier instalador eléctrico.
5. Los compromisos asumidos por el grupo E.On, contenidos en el Hecho Acreditado 5 al que se refiere el Resuelve de la RCNC, concretamente eran los siguientes:

**“Nuevo sistema contractual de E.ON**

*1) El grupo E.On propone terminar y dejar sin efecto los contratos con los PDS y sustituirlos por un sistema en el que se separen claramente la doble función asumida por estas oficinas. Por un lado, la prestación de servicios técnicos para E. On Distribución, y por otro la prestación de servicios comerciales de atención al cliente para las empresas comercializadoras E.ON Energía y E.On CUR. Así, de acuerdo con el nuevo sistema propuesto por E.On:*

- *Para el desarrollo de la función técnica, **E.On Distribución** firmará un nuevo contrato de prestación de servicios técnicos con los instaladores autorizados para la operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión.*

- En consecuencia, para el desarrollo de la función comercial las comercializadoras **E.On Energía y E. On CUR** se verán obligadas a firmar un nuevo contrato de prestación de servicios con los agentes comerciales para la implantación de oficinas comerciales.

2) **E.On Distribución** celebrará con instaladores autorizados en Baja Tensión el denominado “Contrato de Operación de los Equipos de Medida y Control de la Red de Baja Tensión”, para la prestación de servicios técnicos de ejecución obligatoria por la empresa distribuidora. En particular, los servicios que prestarán los instaladores contratistas de servicios técnicos, de acuerdo con el contrato, serán los siguientes:

- Unidades principales: tareas de campo asociadas a las altas, bajas, modificaciones de potencia y cambios de comercializadora.
- Unidades secundarias: tareas de campo asociadas a la verificación de los datos del punto de suministro, la corrección de defectos menores o la sustitución de elementos de propiedad de la distribuidora (ICP, contador, precintos).

3) Los contratos se otorgarán a través de un concurso público (o procedimiento equivalente) que será anunciado en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) y al que podrán concurrir todas las empresas instaladoras que cumplan determinados requisitos de capacidad técnica y económica. Cumplidos estos requisitos, la adjudicación se realizará en función de un criterio meramente económico.

4) Respecto al ámbito geográfico, el territorio en que opera E.On Distribución se dividirá en 9 zonas de gestión, otorgando un único contrato en cada una de estas zonas (existen dos excepciones: en la zona denominada "Lugo, Centro-Interior y costa" se suscribirán 3 contratos y 2 en la zona "Santander municipio"). Salvo casos excepcionales para asegurar el servicio a los usuarios, el contratista disfrutará de exclusividad en la prestación de los servicios técnicos por cuenta de la distribuidora en su zona. Respecto al ámbito temporal, la duración del contrato será de 3 años.

5) Con el fin de reducir al máximo el contacto entre los contratistas y el cliente final, E.On Distribución internalizará (a través de un número de atención al usuario exclusivo, la creación de un apartado exclusivo en la página Web de E. On y de una nueva dirección de correo electrónico y la puesta a disposición de personal de back-office exclusivo para gestionar estos asuntos) las gestiones de atención a los usuarios conectados a su red de distribución. De este modo, se limitará el contacto entre el instalador designado y los clientes hasta el final del proceso de alta de un nuevo suministro o modificación de uno ya existente.

6) En concreto, según el nuevo sistema propuesto, el protocolo de actuación de E. On y el instalador ante una petición de suministro que requiera una instalación de extensión (que se adaptará en función de lo que establezca en cada momento la normativa), será el siguiente:

- El cliente, bien directamente o a través de una comercializadora, contactará con E.On Distribución para solicitar un nuevo punto de suministro.
- E.On Distribución, con personal propio, elaborará las condiciones técnico-económicas, determinará el punto de conexión y enviará al cliente (a través de su comercializadora, en su caso) un "informe de acceso y conexión" con el siguiente contenido: (i) el punto de conexión a la red de distribución, (ii) los trabajos de

*extensión de la red de distribución reservados a E.On como distribuidora de la zona y sus correspondientes derechos regulados y (iii) los trabajos a realizar en la instalación que corren por cuenta del solicitante para poder conectarse a la red de distribución. Se indicará claramente que estos trabajos los puede realizar cualquier instalador autorizado.*

- El cliente contratará la ejecución de la instalación de extensión con cualquier instalador autorizado y, una vez finalizada la obra, la comercializadora con la que haya contratado el suministro solicitará el acceso (ATR) a E.On Distribución.*
- E.On Distribución comprobará que los datos recibidos son completos y enviará una orden informática al contratista de operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión para que acuda al domicilio del nuevo usuario para realizar las actividades técnicas necesarias para la conexión.*
- Finalmente, el contratista de operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión ejecutará los trabajos encomendados por E.On Distribución (facturando a E. ON Distribución y no al usuario).*

*7) Adicionalmente, E.On Distribución se compromete a que los contratistas de operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión no tengan ni puedan utilizar ningún tipo de logotipo de E.On (ni en los locales ni en los vehículos). Los operarios únicamente podrán identificarse frente al cliente con una tarjeta de identificación entregada por E.On Distribución, que les habilitará para realizar los trabajos objeto del contrato.*

*8) Además, en los casos en que un usuario final solicite expresamente al contratista de operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión la realización de los trabajos de instalación no reservados al distribuidor en su punto de suministro, el contratista deberá asegurar que realiza el trabajo en su condición de instalador autorizado y no de contratista de E.On Distribución e informar al cliente previamente y por escrito de que dicho trabajo lo puede realizar cualquier instalador y que no va a obtener ninguna ventaja por contratar con un contratista de E. On Distribución.*

*9) Finalmente, E.On incluirá una cláusula en el contrato de operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión en virtud de la cual el contratista se obligará a realizar todas y cada una de las tareas encomendadas de manera objetiva, transparente y no discriminatoria.*

*10) Para asegurar la separación de actividades reguladas y no reguladas, los contratos de operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión contendrán una cláusula de incompatibilidad con la prestación de servicios comerciales para E.On Energía y E.On CUR. Se permite, no obstante, que otra sociedad del grupo de sociedades del contratista preste servicios comerciales para las comercializadoras del grupo, siempre y cuando cumpla con los requisitos del art. 14 de la Ley 54/1997 y, por tanto, exista separación funcional, societaria y contable.*

#### **Respecto al Calendario de ejecución.**

*11) Los actuales contratos con los PDS vencieron el 31 de marzo de 2010, si bien se ha procedido a una renovación automática, primero hasta el 30 de junio de 2010 y posteriormente hasta el 30 de septiembre del mismo año, para poder disponer de tiempo suficiente para su modificación. No obstante, E.On se reserva el derecho a*

realizar hasta 2 prórrogas adicionales de tres meses cada una en caso de que sea necesario para convocar y adjudicar los concursos, de forma que, para llevar a cabo la nueva contratación con los PDS, según lo previsto en los compromisos, E.On dispondrá **hasta el 31 de marzo de 2011.**

12) Respecto a la subcontratación por E.On Distribución de las labores de operación de los equipos de medida y control, E.On se compromete a convocar un concurso público o procedimiento equivalente para la selección de los contratistas mediante publicación de un anuncio en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) en el plazo **de dos meses a contar desde la Resolución del Consejo de la CNC.** Los contratistas serán seleccionados en el plazo de **3 semanas desde la percepción de las ofertas.** Los nuevos contratos para la operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión entrarán en vigor el primer día del mes siguiente al que venza la última prórroga concedida a los contratos actuales.

#### **Respecto a la Publicidad de los compromisos.**

13) Para facilitar el conocimiento de los compromisos por todos los posibles interesados, E.On Distribución publicará en la página Web principal de la distribuidora los citados compromisos en el plazo de un mes a contar desde la notificación de la resolución que apruebe la terminación convencional. Esta información se mantendrá visible en la página Web de la compañía **durante 3 años.**

14) Asimismo, E.On Distribución publicará en dos diarios de tirada nacional una breve nota informando de la terminación convencional del procedimiento y de la posibilidad de consultar los compromisos adquiridos en la página Web de la compañía así como la resolución en la página Web de la CNC (indicando los respectivos links).

15) Además, E.On Distribución se compromete a poner en conocimiento de FENIE y las asociaciones de instaladores establecidas en las regiones en las que E.On Distribución tiene presencia el acuerdo de terminación convencional.

#### **Respecto al Seguimiento del cumplimiento de las medidas propuestas.**

16) Las sociedades del grupo E. On se comprometen a enviar a la CNC información que facilite el seguimiento del cumplimiento de /as medidas propuestas. En particular:

- E.On Distribución notificará a la Dirección de Investigación la publicación de los compromisos adoptados en su página Web y enviará copia de los anuncios publicados.
- E.On Distribución enviará copia de la convocatoria en el DOUE del procedimiento público para la contratación, así como copia de los contratos de servicios técnicos que se firmen.
- E.On Distribución enviará a la Dirección de Investigación un detalle de las medidas adoptadas para crear la infraestructura interna necesaria para atender internamente las labores comerciales de la distribuidora.

#### **Respecto a la Cláusula de revisión.**

17) Por último, los compromisos contemplan que en circunstancias excepcionales en las que exista una modificación legal o regulatoria, la CNC podrá, cuando lo considere



*apropiado, previa solicitud motivada de E. ON, otorgar una dispensa, modificar o sustituir, una o algunas de las obligaciones previstas en la propuesta de compromisos.*

6. Con el objeto de dar cumplimiento al dispositivo Cuarto de la RCNC se inicia el expediente de vigilancia VATC 0255/10 PUNTOS DE SUMINISTRO E.ON, sobre el que versa esta resolución. En el marco de este expediente la Dirección de Investigación ha llevado a cabo las acciones necesarias para vigilar el cumplimiento de los compromisos asumidos por E.On en la RCNC que puso fin al expediente de Terminación Convencional ATC 255/10 de 30 de noviembre de 2010.
7. El 19 de diciembre de 2012 la DI elaboró un primer Informe Parcial de vigilancia en el que concluía que tras analizar la información remitida por E.On a sus requerimientos era *“posible concluir que, efectivamente, y como manifiesta y justifica documentalmente E.ON Distribución, se han dado cumplimiento a las condiciones impuestas en la Resolución del Consejo de la CNC de 30 de noviembre de 2010.”* Y que *“Por ello, la Dirección de Investigación va a remitir Informe de Vigilancia al Consejo de la CNC en el que va a proponer dar por concluida la vigilancia relativa a la mencionada Resolución llevada a cabo en el seno del expediente VATC/0255/10.”*

La conclusión alcanzada se fundamentaba en los siguientes hechos contenidos en el informe de la DI:

***(i) Puntos 3 y 12 de los compromisos***

El 2 de febrero de 2011 E.On publicó en el DOUE el anuncio para la convocatoria del concurso de los contratos de servicios técnicos de Baja Tensión, y los términos del anuncio, cumplen con las condiciones impuestas en el Acuerdo de Terminación Convencional, tanto en cuanto a las zonas geográficas en las que se van a desarrollar los trabajos objeto de los contratos a adjudicar, atendiendo a criterios de operatividad, geográficos y de servicios, (son las 9 zonas de gestión contempladas en la Resolución de 30 de noviembre de 2010: Santander municipio, Camargo y Solares, Santoña y Laredo, Corrales-Cabezón-Potes, Torrelavega, Reinosa-Norte Palencia y Burgos, Mieres, Luarca-Vegadeo, Lugo-Centro interior y Costa), como en la duración y resto de condiciones de los contratos a adjudicar, cláusulas de incompatibilidad incluidas en los mismos, condiciones de participación en el concurso y procedimientos y criterios de adjudicación.

***(ii) Puntos 2 y 11 de los compromisos.***

Tras haber sido solicitado a la DI ciertas prorrogas, de manera fundamentada, por parte de E.On, respecto a la suscripción del nuevo sistema de contratación, con fecha 25 de febrero de 2011 la Dirección de Investigación de la CNC accedió a la ampliación en tres meses del plazo inicialmente previsto para la entrada en vigor de los contratos de servicios técnicos de baja tensión, plazo que, en consecuencia, se pospuso al día 1 de julio de 2011.

***(iii) Puntos 4 y 12 de los compromisos.***

Una vez seguidos los trámites oportunos, de conformidad con el Acuerdo de Terminación Convencional y el anuncio de licitación, y dentro del plazo concedido al efecto (compromiso 12 2ª parte: 3 semanas desde la recepción de las ofertas), con fecha 31 de mayo de 2011 E.On procedió a la adjudicación de los contratos, entrando así en vigor de los contratos de servicios técnicos de Baja Tensión. Resultaron cinco empresas adjudicatarias, que atienden las 9 áreas territoriales en las que se ha dividido la zona en la que opera E.On Distribución, según manifestado en el anuncio de licitación. Santander y Lugo excepcionalmente contenían distintas subdivisiones, por lo que de facto hay 12 áreas de gestión, lo que implica que cada una de las empresas adjudicatarias atiende más de un área geográfica, bajo un mismo único contrato para cada empresa. Los cinco contratos han entrado en vigor el día 1 de julio de 2011, según la prórroga concedida al efecto por la Dirección de Investigación, según lo expuesto en el anterior punto.

Existe una diferencia entre la división recogida en la Resolución de Terminación Convencional y la clasificación contractual finalmente realizada. En el territorio de Lugo se ha dividido en 2 contratos (Lugo y La Mariña) en lugar de en 3 contratos, y el territorio de Cabezón-Corrales se ha dividido a su vez en 2 contratos (Cabezón y Corrales) en lugar de quedarse como un único contrato, por motivos operativos y de eficiencia, ya que desde el punto de vista meramente comercial no resultaba óptimo a efectos económicos y de gestión subdividir el territorio de Lugo en 3 contratos, sino que con 2 contratos era suficiente, mientras que el territorio de Cabezón-Corrales sí requería una subdivisión por razones operativas.

El procedimiento concursal ha sido revisado por la DI, conociendo (i) la relación de las empresas que se presentaron al concurso convocado mediante anuncio en el DOUE de 2 de febrero de 2011 por E.ON Servicios, S.L. para la adjudicación de los Contratos de Operación de los Equipos de Medida y Control de la Red de Baja Tensión competencia de E.ON Distribución, S.L., (ii) el Informe de admisión de solicitudes de participación, en el que se excluyen determinadas solicitudes por no cumplir los requisitos demandados en la petición de ofertas para la adjudicación (en particular, el requisito económico de tener una facturación superior a la facturación media de una zona para el nuevo concurso). Asimismo, se limitó la participación de determinadas empresas a una sola de las áreas igualmente por motivos de cumplimiento de requisitos económico; (iii) la petición de ofertas para la adjudicación de los contratos de operación de los equipos de medida y control de la red de baja tensión competencia de E.ON Distribución, en el que se hace mención al criterio de valoración económica empleado, basado en un coeficiente (k) a aplicar a las retribuciones de cada uno de los tipos de trabajo; (iv) el Informe de valoración técnica de las distintas solicitudes de licitación, en la que se realiza una evaluación desde el punto de vista técnico de las ofertas y se detallan los motivos técnicos para declarar algunas de ellas "no aptas" (por ejemplo, falta de información sobre prevención de riesgos laborales, ausencia de certificados de control de calidad, etc.), y (v) el Informe de propuesta de adjudicación de los mencionados contratos en el que se realiza la evaluación técnica y económica de las distintas ofertas.

Analizado todo lo anterior la DI valora que E.On Distribución ha realizado una evaluación detallada de las solicitudes, adjudicando cada uno de los contratos siguiendo el criterio de cuál era la oferta más económica, salvo en dos casos donde se realizó la adjudicación a la segunda oferta más económica. Según manifiesta la propia empresa, esta situación excepcional ha sido motivada a que E.On Distribución ha buscado armonizar el cumplimiento de la Resolución de Terminación Convencional con su obligación como distribuidora de garantizar la calidad y seguridad del suministro a los consumidores, descartando de forma absolutamente excepcional las ofertas que pudieran comprometer el cumplimiento de las obligaciones de E.ON como distribuidora.

E.On argumenta que de adjudicarse la totalidad de los contratos a la oferta con el coeficiente (k) más bajo a un mismo solicitante (Grupo HEMAG), habría supuesto no solo atribuir más del 65% de los contratos a una compañía, sino que además se habría visto en la obligación de atender áreas geográficamente separadas de las que resultó adjudicatario por presentar la oferta económicamente más rentable. Ambos elementos podrían suponer un grave riesgo sobre los estándares mínimos de servicio que requiere la realización del contrato adjudicado.

En paralelo a la entrada en vigor de los contratos de servicios técnicos de Baja Tensión a los que se acaba de hacer referencia, las comercializadoras del Grupo E.On (esto es E.ON Energía y E.ON CUR) celebraron nuevos contratos de prestación de servicios para la implantación de oficinas comerciales con nuevos agentes comerciales, denominados **Contratos de Servicios de Gestión Comercial**. Estos se adjudicaron mediante un concurso público anunciado en el Boletín Oficial del Estado y el Diario Oficial de la Unión Europea. Ninguno de los adjudicatarios de contratos de operación de la red de Baja Tensión coincide con ningún adjudicatario de los Contratos de Servicios de Gestión Comercial anteriormente indicados.

***(iv) Punto 5 de los compromisos***

Respecto a las medidas para internalizar la gestión comercial de E. ON Distribución, E.ON Distribución ha llevado a cabo las siguientes actuaciones para poder atender internamente los servicios comerciales a los usuarios como empresa distribuidora:

- (a) la creación de una página web específica de la empresa distribuidora (<http://www.eon-espana.com/cms/es/54l.jsp>).
- (b) la puesta a disposición de los usuarios de un teléfono exclusivo de E.ON Distribución: 902 32 30 90;
- (c) la puesta a disposición de los usuarios de una dirección de correo electrónico: [eonespana.gatr@eon.com](mailto:eonespana.gatr@eon.com); y
- (d) la dedicación de personal de back-office exclusivo para gestionar estos asuntos.

***(v) Punto 6 de los compromisos***



El Protocolo de actuación de E.ON Distribución ante una petición de suministro (el Nuevo Sistema) es actualmente el siguiente:

- (a) El cliente, bien directamente o a través de una comercializadora, contactará con E.ON Distribución para solicitar un nuevo punto de suministro (Etapa 1).
- (b) E.ON Distribución elaborará las condiciones técnico-económicas y determinará el punto de conexión y enviará al cliente un "informe de acceso y conexión" (Etapa 2).
- (c) El cliente contratará la ejecución de la instalación de extensión con cualquier instalador autorizado y, una vez finalizada la obra, la comercializadora con la que haya contratado el suministro solicitará el acceso (ATR) a E.ON Distribución (Etapa 3).
- (d) E.ON Distribución comprobará que los datos son correctos y enviará una orden informática al contratista de operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión para que acuda al domicilio del nuevo usuario para realizar las actividades técnicas necesarias para la conexión (Etapa 4).
- (e) Finalmente, el contratista de operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión ejecutará los trabajos encomendados por E.ON Distribución (facturando a E.ON Distribución y no al usuario (Etapa 5)).

Este protocolo se ha verificado mediante distintos expedientes remitidos por E.On a la Dirección de Investigación en los que es posible analizar la actuación seguida por la empresa en las distintas etapas reseñadas para suministros contratados en distintas áreas geográficas, distintas potencias, con distintos contratistas, a través de diversas comercializadoras y en momentos temporales distintos, documentación que, efectivamente ,acredita el seguimiento de cada uno los pasos del nuevo sistema, antes detallados.

**(vi) Punto 7 de los compromisos**

Sobre la ausencia de logos de E.On en locales y vehículos de los contratistas de operación de los equipos de medida y control de la red de baja tensión E.ON Distribución incluyó de manera explícita e inequívoca en los contratos celebrados entre E.ON Distribución y los distintos adjudicatarios del concurso, una cláusula (Cláusula Sexta) con la siguiente obligación para el contratista:

*“El personal empleado por el CONTRATISTA en ningún caso podrá utilizar o enseñar ningún logotipo de E.ON. Del mismo modo, ni en los locales ni en los vehículos empleados por el CONTRATISTA podrá aparecer visible ningún logotipo de E.ON. Los operarios del CONTRATISTA únicamente podrán identificarse frente al cliente con una tarjeta de identificación de la que les hará entrega E.ON DISTRIBUCIÓN y que les habilitará para realizar los trabajos objeto del presente Contrato”.*

Y ha manifestado a la DI que a día de hoy, E.ON Distribución no tiene conocimiento del incumplimiento de esta obligación por parte de ninguno de los contratistas de su servicio de Operación de los Equipos de Medida y Control de la Red de Baja Tensión.

**(vii) Puntos 8, 9 y 10 de los compromisos**

Se han introducido determinadas cláusulas contractuales en los contratos de servicios de operación de los equipos de medida y control de la red de baja tensión, de cuya lectura por la DI resulta que efectivamente, y como se habían comprometido, los citados contratos contienen cláusulas específicas que recogen los términos de los mencionados compromisos, como así sigue:

**“PRIMERA.- OBJETO**

*Prestación de los "Servicios de Operación de los equipos de medida y control de la Red de Baja Tensión" para la prestación de servicios técnicos de ejecución obligatoria por la empresa distribuidora. En particular, los servicios que prestará el CONTRATISTA de acuerdo con el presente Contrato serán los siguientes:*

- *Unidades principales: tareas de campo asociadas a las altas bajas, modificaciones de potencia y cambios de comercializadora.*
- *Unidades secundarias: tareas de campo asociadas a la verificación de datos del punto de suministro, la corrección de defectos menores o la sustitución de elementos de propiedad de la distribuidora (ICP, contador, precintos).*

*En caso de que un usuario final solicite expresamente al CONTRATISTA la realización de trabajos de instalación no reservados a E.ON en su punto de suministro, el CONTRATISTA deberá informar en todo caso que realiza el trabajo en su condición de instalador autorizado y no de contratista de E.ON, y deberá informar al cliente previamente y por escrito de que dicho trabajo podrá ser realizado por cualquier instalador, sin que el hecho de realizarlo el CONTRATISTA suponga la obtención de ninguna ventaja.*

*El CONTRATISTA dimensionará en la manera que estime necesario la organización y medios para la realización del servicio objeto del contrato, de acuerdo a los niveles de calidad demandados por E.ON en cuanto a la realización de las diversas tareas incluidas en la realización del servicio contratado.*

*Con independencia y sin perjuicio de lo establecido en la Estipulación NOVENA del presente Contrato, el CONTRATISTA se compromete a utilizar y tratar la información a la que pudiera tener acceso como consecuencia de la celebración del presente Contrato con la exclusiva finalidad de llevar a cabo el cumplimiento del mismo, absteniéndose de emplear dicha información para cualquier otro fin distinto del objeto descrito en la presente Estipulación.*

*El CONTRATISTA se obliga a realizar todas y cada una de las tareas encomendadas en el objeto del presente Contrato de manera objetiva, transparente y no discriminatoria.*

*La prestación de los servicios objeto del presente Contrato por parte del CONTRATISTA será incompatible con la prestación de servicios comerciales para E.ON ENERGÍA y/o E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO. No obstante, otra sociedad del grupo del CONTRATISTA podrá prestar dichos servicios, siempre y cuando cumpla los requisitos de separación funcional, societaria y contable establecidos en la Ley 54/1997, del 27 de noviembre, del Sector Eléctrico.*

(...)

#### **CUARTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

*La vigencia de este contrato se establece por un período de 3 años, desde el día 1 de Julio de 2011 hasta el día 30 de Junio de 2014.*

##### **(viii) Punto 13 de los compromisos**

Sobre la publicación de los compromisos en la página web de la distribuidora E.ON Distribución ha publicado, tal y como ha sido verificado por la Dirección de Investigación, los mencionados compromisos en la página web, comprometiéndose igualmente a mantenerlos durante un periodo de 3 años,. Se adjunta el link de la página web de E.ON donde se encuentra el enlace a la página web de la Comisión Nacional de la Competencia para consulta del texto íntegro de la Resolución de 30 de noviembre de 2010: <http://www.eon-espana.com/cms/es/541.jsp>.

##### **(ix) Punto 14 de los compromisos**

E.ON Distribución ha publicado en los diarios ABC de 16 de febrero de 2011 y El País de 18 del mismo mes y año, el link antes mencionado, así como un enlace a la página web de la Comisión Nacional de la Competencia para consulta del texto íntegro de la Resolución de 30 de noviembre de 2010.

Igualmente, E.ON Distribución ha publicado en los diarios ABC y El País de 21 de enero de 2011 una nota informando del contenido de los compromisos adoptados en la terminación convencional, de acuerdo con el texto presentado por E.ON con fecha 23 de julio de 2010, incluido en la propuesta final de terminación convencional del expediente de referencia, y aprobado en la Resolución de la misma por el Consejo de la CNC.

##### **(x) Punto 15 de los compromisos**

Sobre la puesta en conocimiento de FENIE y asociaciones regionales relevantes del Acuerdo de Terminación Convencional. E.ON Distribución ha enviado copia del Acuerdo de Terminación Convencional a las siguientes asociaciones: FENIE, Asociación Empresarial de Infraestructuras y Telecomunicaciones de Asturias, Asociación Provincial de Empresarios de Instalaciones Eléctricas y Telecomunicaciones de Palencia (ASPRINELPA), Asociación Provincial de Industriales Electricistas y de Telecomunicaciones (APILET), Asociación de Instaladores Eléctricos y de Telecomunicaciones de Cantabria (ASIECAN) y Asociación de Instaladores Electricistas de la Provincia de Lugo (APIEL). En el

expediente de vigilancia consta documentación justificativa tanto del envío llevado a cabo, como de su recepción por los destinatarios.

8. El 19 de diciembre de 2013 le fue notificado el primer Informe Parcial de la Propuesta de Informe de Vigilancia a las partes interesadas para el oportuno trámite de alegaciones.
9. El 16 de enero de 2013, E.ON DISTRIBUCION, S.L ha manifestado su conformidad con los términos de la Propuesta de Informe de Vigilancia anteriormente transcrita.
10. La denunciante FENIE remitió a la DI sus alegaciones el 18 de febrero de 2013, en las que manifestaba sus discrepancias con el informe de la DI porque había habido, en su opinión, una serie de incumplimientos, unos formales, y otros efectivos a pesar del aparente cumplimiento. Además considera que la DI debía mantener la vigilancia abierta hasta que concluya la vigencia de los compromisos (30 de junio de 2014). En concreto, según consta en el informe de vigilancia de la DI, manifestaba:

**“1.- Sobre el incumplimiento formal y efectivo de algunos de los compromisos adquiridos por E.On Distribución, S.L.**

- En relación con el **compromiso 3°** de la Resolución de 30 de noviembre de 2010

Igualmente en relación con este compromiso, FENIE manifiesta haber tenido conocimiento de que E.On tiene suscrito un **contrato marco de cinco años** con una entidad que no aparece en la relación enviada por E.On a la Comisión Nacional de la Competencia, ya que no figura en la tabla incluida por la Dirección de Investigación en su Propuesta de Informe de Vigilancia, para la construcción y mantenimiento de redes de media y baja tensión, así como instalaciones de transformación, en la región de Torrelavega (Cantabria). Este contrato entró en vigor el 1 de julio de 2012 y reportará al contratista unos beneficios anuales de 2.500.000 euros, según datos que el propio contratista (Omexom Cantabria), perteneciente al Grupo Vinci, tiene accesibles en su Web: <http://www.vinci.com/vinci.nsfen/new-contracts-currentprojects/pages/2012-9.htm>.

Pues bien, de acuerdo con el **compromiso 3°** de los asumidos por E.On Distribución en la Resolución de 30 de noviembre de 2010, esta entidad se obligó a que (i) la celebración de sus nuevos contratos se haría mediante concurso público o procedimiento equivalente, anunciado en el Diario Oficial de la Unión Europea; a que (ii) para poder participar en el procedimiento de adjudicación las empresas instaladoras deberían cumplir determinados requisitos de capacidad técnica y económica; y a que (iii) la adjudicación se basaría en un criterio puramente económico.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el compromiso 4° de esta misma Resolución de 30 de noviembre de 2010, E.On Distribución se comprometía a otorgar un único contrato en régimen de exclusividad para la prestación de los servicios técnicos descritos en cada una de las nueve zonas en las que se divide el territorio en el que opera E.On Distribución, con las solas excepciones a esa

contratación única por zonas de (1) la zona “Lugo, Centro, Interior, costa”, en la que se suscribirían tres contratos, y (2) la zona “Santander municipio”, en la que se suscribirían dos contratos. Adicionalmente, **la duración de estos contratos sería de tres años.**

Por lo tanto, la suscripción de un contrato no comunicado a la Dirección de Investigación en el expediente de vigilancia del cumplimiento de los compromisos adquiridos por E.On Distribución en la terminación convencional materializada en la Resolución de 30 de noviembre de 2010, es un claro indicio de que ese contrato no ha respetado el procedimiento de contratación asumido por E.On Distribución en el compromiso 3°. Por otro lado, la duración de este contrato fijada en cinco años, según los datos publicados por el Grupo Vinci es una vulneración flagrante del compromiso 4°, que limita la duración de los contratos a tres.

- En relación con el **compromiso 7°** de la Resolución de 30 de noviembre de 2010: utilización indebida del logotipo de E.On por sus contratistas

El compromiso 7° de la Resolución de 30 de noviembre de 2010 establece que:

*“Adicionalmente, **E.On Distribución se compromete a que los contratistas de operación de los equipos de medida y control no tengan ni puedan utilizar ningún tipo de logotipo de E.On (ni en los locales ni en los vehículos).** Los operarios únicamente podrán identificarse frente al cliente con una tarjeta de identificación entregada por E.On Distribución, que les habilitará para realizar los trabajos objeto del contrato”.*

En resumen, mediante este compromiso E.On Distribución se obliga a que los adjudicatarios de los contratos mencionados no utilizarán logotipos de E.On ni en los vehículos ni en los locales, y a que tan sólo se identificarán ante los clientes a través de una tarjeta de identificación entregada por E.On Distribución, que les habilitará para realizar los trabajos objeto del contrato.

Pues bien, un instalador electricista de la provincia de Palencia ha enviado a FENIE fotografías que demuestran el uso de logotipos de E.On por parte de uno de sus contratistas en un local. Se trata de dos fotografías tomadas el pasado 8 de febrero de 2013 de la parte exterior del local de uno de los contratistas de E.On, en la que se puede ver el logotipo de E.On en el escaparate del establecimiento, así como diferentes carteles aparentemente publicitarios de E.On.

Mediante las fotografías (aportadas en papel y en soporte digital) se acredita la utilización indebida del logotipo de E.On por parte de sus contratistas, pero también, dada la indeterminación que en sus carteles se aprecia respecto a la sociedad del grupo a la que se refieren, pueden ser indicio de un incumplimiento del **compromiso 5°** de la Resolución de 30 de noviembre de 2010, que dispone que:

*“Con el fin de reducir al máximo el contacto entre los contratistas y el cliente final, E.On Distribución internalizará (a través de un número de atención al usuario exclusivo, la creación de un apartado exclusivo en la página Web de E.On y de una nueva dirección de correo electrónico y la puesta a disposición*



*de personal de back-office exclusivo para gestionar estos asuntos) las gestiones de atención a los usuarios conectados a su red de distribución. De este modo, se limitará el contacto entre el instalador designado y los clientes hasta el final del proceso de alta de un nuevo suministro o modificación de uno ya existente."*

Es decir, E.On Distribución asumió el compromiso de internalizar las gestiones de atención a los usuarios de su red de distribución con la intención de reducir el contacto entre los instaladores adjudicatarios de sus contratos y los clientes. Sin embargo, estas fotografías acreditan que sus contratistas parecen ofrecer servicios de atención al cliente presenciales en sus locales, en contra de lo dispuesto en el compromiso 5°.

Asimismo, FENIE ha tenido acceso a dos fotografías tomadas también el pasado 8 de febrero de 2013 por un instalador de la provincia de Palencia, en las que se aprecia el logotipo de E.On en un vehículo de uno de sus contratistas.

El incumplimiento de E.On Distribución del compromiso 7° de la Resolución de 30 de noviembre de 2010, permitiendo la utilización de su logotipo en locales y vehículos de sus contratistas, también **supone un incumplimiento del compromiso 9°**, ya que implica que sus contratistas no realizarán las tareas encomendadas de manera objetiva, transparente y no discriminatoria.

- En relación con el compromiso 15° de la Resolución de 30 de noviembre de 2010

Mediante este compromiso E.On Distribución se comprometió a poner en conocimiento de las asociaciones de instaladores radicadas en las regiones en las que E.On Distribución tiene presencia y de la propia FENIE, el acuerdo de terminación convencional.

Pues bien, a día de hoy FENIE manifiesta no haber recibido notificación alguna procedente de E.On Distribución de la terminación convencional acordada en la Resolución de 30 de noviembre de 2010.

## **2.- Sobre el cumplimiento formal pero no efectivo de algunos de los compromisos adquiridos por E.On Distribución, S.L.**

- En relación con el **compromiso 9°** de la Resolución de 30 de noviembre de 2010

En el compromiso 9° de la mencionada Resolución E.On Distribución asumió la obligación de incluir una cláusula en sus nuevos contratos, en virtud de la cual sus contratistas se comprometerían a realizar todas sus tareas de manera objetiva, transparente y no discriminatoria.

Manifiesta FENIE que este compromiso 9° no puede limitarse al formalismo de incluir una cláusula en los nuevos contratos, sino que su cumplimiento efectivo exige que E.On Distribución asuma también el compromiso de hacer respetar esta cláusula. Respeto que en la actualidad está lejos de conseguirse ya que E.On

Distribución, con su funcionamiento, contribuye a favorecer el incumplimiento de la misma con retrasos y errores en las tareas relacionadas con los puntos de suministro, lo que a su vez, debe interpretarse como una dejación de sus funciones que irremediablemente implica el incumplimiento de los compromisos adquiridos con la CNC.

En este sentido, FENIE manifiesta que E.On Distribución funciona de una manera caótica en la gestión de todas las operaciones relacionadas con los puntos de suministro, lo que ocasiona errores y grandes retrasos en la efectiva obtención del suministro eléctrico por los clientes. Aunque este anormal funcionamiento de E.On Distribución en la gestión de los puntos de suministro afecta por igual a los instaladores adjudicatarios de los contratos de operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión con E.On Distribución y a los instaladores independientes, lo cierto es que los primeros son los únicos que pueden tomar la iniciativa respecto a E.On Distribución ya que, concedores del funcionamiento de E.On Distribución, están en posición de conectar a los clientes a la red de E.On mientras solucionan los problemas surgidos con la compañía respecto del punto de suministro (aunque no respete la normativa de E.On Distribución).

Esta conexión irregular está vetada para el resto de instaladores, prohibición cuyo cumplimiento se controla por los propios adjudicatarios, en virtud de lo dispuesto en la Especificación 9.1 -*Actuaciones ante suministros irregulares*, de la *Especificación Técnica para el servicio de operación de los equipos de medida y control de la red de baja tensión*, que ha sido incluida en la convocatoria pública efectuada por E.On Distribución para la adjudicación de los nuevos contratos. Esta especificación dice lo siguiente:

*“El adjudicatario tendrá la obligación de denunciar a E.On Distribución, S.L. los presuntos fraudes que detecte en la realización de sus tareas. Por cada fraude o anomalía denunciada que resulten positivos, se generará el pago de la correspondiente unidad de baremo, una vez comprobada la misma por la empresa distribuidora”.*

Así pues, los adjudicatarios de los contratos se ven recompensados por las denuncias de suministros irregulares que puedan hacer los instaladores independientes, pero nadie está en posición de controlarlos a ellos, lo que redundará en una ventaja competitiva para los adjudicatarios, que se ve impulsada por la encomienda por parte de E.On Distribución, del control de la regularidad de los suministros, recogida en esa Especificación 9.1.

De lo manifestado sobre la falta de organización y mal funcionamiento de E.On en lo que se refiere a la gestión de los puntos de suministro, FENIE aporta como prueba el relato escrito de los hechos que han firmado los Presidentes de las Asociaciones provinciales de instaladores electricistas de Cantabria y Palencia, así como un instalador independiente, relato que reproduce exactamente los términos de sus propias alegaciones.

- En relación con el **compromiso 4°** de la Resolución de 30 de noviembre de 2010

En este compromiso, además de limitarse la duración de los contratos a tres años, se establece una división por zonas del territorio operado por E.On Distribución, con el objeto de otorgar un único contrato por zona, y en régimen de exclusividad. El resultado de esta división es la obtención de nueve zonas que, con dos excepciones, arrojan doce áreas en las que se dividirá el territorio con el objeto de otorgar contratos.

Pues bien, si bien es cierto que E.On Distribución en ningún momento se compromete a elegir a un contratista diferente en cada área, no lo es menos que la propia división hace pensar que las características y circunstancias de cada área aconsejan tal separación. Este hecho, junto con la posibilidad de incluir a más operadores en las funciones subcontratadas por E.On Distribución en el caso de que esos contratos exclusivos por áreas recayeran en diferentes sujetos, aconsejan que los contratistas puedan serlo sólo en un área.

Sin embargo, lejos de optarse por esta solución, E.On Distribución ha contratado los servicios requeridos en las doce áreas sólo con cinco contratistas. De hecho, los aspectos negativos de elegir al mismo contratista para muchas áreas es resaltado por la propia E.On Distribución cuando explica por qué en la adjudicación de dos de las zonas no siguió el criterio de la oferta más económica. En palabras de la propia E.On Distribución:

*“..... esta situación excepcional ha sido debida a que E.On Distribución ha buscado armonizar el cumplimiento de la Resolución de Terminación Convencional con su obligación como distribuidora de **garantizar la calidad y seguridad del suministro a los consumidores**, (...)”.*

De este modo, se pone de relieve que la adjudicación de varias áreas a un mismo contratista no sólo plantea cuestiones relacionadas con el mantenimiento efectivo de cierta competencia en un mercado monopólico que puede verse abierto mediante la celebración de estos contratos; sino que también plantea problemas de calidad y seguridad en el suministro, según plantea la propia empresa distribuidora.

Por todo ello, FENIE considera que el cumplimiento efectivo del compromiso 4° requiere que los contratos celebrados en cada área, en régimen de exclusividad, se adjudiquen a diferentes personas físicas o jurídicas en cada una de las áreas.

- En relación con el **compromiso 8°** de la Resolución de 30 de noviembre de 2010

Mediante este compromiso, E.On Distribución trata de garantizar el conocimiento por los usuarios de que determinados trabajos no están reservados a la empresa distribuidora y, por lo tanto, pueden ser realizados por cualquier instalador independiente, y no sólo por sus contratistas.

Para garantizar esto, E.On Distribución se comprometió a exigir a sus contratistas que, en el caso de que un usuario final solicite expresamente al contratista la realización de esos trabajos no reservados:

*“el contratista deberá asegurar que realiza el trabajo en su condición de instalador autorizado y no de contratista de E.On Distribución e informar al cliente previamente y por escrito de que dicho trabajo lo puede realizar cualquier instalador y que no va a obtener ninguna ventaja por contratar con un contratista de E.On Distribución”.*

Al respecto, FENIE pone de manifiesto que la obligación de separación de actividades impuesta en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, que transpone al ordenamiento jurídico español diversas Directivas Europeas, impide que las empresas distribuidoras realicen instalaciones no reservadas y, por extensión, que las entidades contratadas para realizar estas instalaciones reservadas puedan también hacer instalaciones no reservadas.

No obstante lo anterior, dado que el compromiso adquirido por E.On Distribución se refiere exclusivamente a la información al usuario de la posibilidad de realizar las instalaciones no reservadas con cualquier instalador, FENIE considera que, junto con la información contenida en los presupuestos de E.On Distribución, en los que se menciona que ciertas instalaciones pueden ser realizadas por cualquier instalador, también debería recogerse que la contratación de las mismas con el instalador contratista de E.On Distribución no va a suponer ninguna ventaja para el propio usuario.

- En relación con el **compromiso 14º** de la Resolución de 30 de noviembre de 2010

A través del compromiso 14º de la citada Resolución, E.On Distribución se comprometió a publicar nota informativa de la terminación convencional en dos diarios de tirada nacional, recogiendo el enlace a la Web en la que se recogería el texto de los compromisos adquiridos.

FENIE ha tenido la oportunidad de comprobar que los compromisos están accesibles en la Web de E.On Distribución España, pero el lugar en el que lo están no es al que conduce el enlace publicado: <http://www.eonespana.com/cms/es/541.jsp>, sino que están en: <http://eonespana.com/es/empresa/distribucion>.

Este hecho puede haber dificultado la consulta de los compromisos por partes interesadas en su conocimiento y puede ser indicativo de la conveniencia de prolongar la vigilancia hasta que se haya producido el cumplimiento íntegro de todos los compromisos adquiridos por E.On Distribución, el 30 de junio de 2014.

**3.- La duración de la vigilancia debería ser la misma que la de los compromisos adquiridos en los compromisos 4º y 13º.**

Tanto el **compromiso 4º** como el **compromiso 13º** de los adquiridos por E.On Distribución mediante la Resolución de 30 de noviembre de 2010, hacen referencia a una vigencia temporal de los mismos de tres años.

En el caso del compromiso 4º, la duración de la vigilancia debería de ir unida a la duración de tres años de los nuevos contratos que E.On Distribución se comprometió a celebrar. Por lo tanto, si estos contratos entraron en vigor el 1 de julio de 2011, su finalización debe producirse el 30 de junio de 2014, así como la de la función de vigilancia que debe de garantizar el cumplimiento de las condiciones impuestas la CNC en su Resolución de 30 de noviembre de 2010.

En el caso del compromiso 13º, los tres años de su vigencia traen causa del compromiso asumido de mantener publicados y accesibles en la Web de E.On Distribución durante un periodo de tres años los compromisos adquiridos y ratificados mediante la Resolución de la CNC de 30 de noviembre de 2010. Así pues, E.On Distribución ha adquirido un compromiso conforme al cual mantendrá accesibles en su Web los compromisos adquiridos hasta, como mínimo, el 30 de noviembre de 2013 (si la notificación a E.On Distribución se hubiese producido el mismo día de su adopción, y ésta hubiese publicado inmediatamente en su Web los compromisos adquiridos).

En conclusión, de la existencia de los compromisos 4º y 13º se deriva la necesidad de que la vigilancia, como mecanismo encargado de garantizar la observancia plena de los compromisos adquiridos, se extienda hasta el 30 de junio de 2014, momento en el que la Dirección de Investigación podrá acreditar fehacientemente, el pleno cumplimiento de la Resolución de 30 de noviembre de 2010.”

11. En el Informe Parcial de Vigilancia elevado al Consejo el 26 de julio de 2013, la DI responde a las alegaciones de FENIE en los siguientes términos:

*“A la vista de las manifestaciones efectuadas por FENIE, esta Dirección de Investigación ha considerado oportuno ampliar la información y contrastar las afirmaciones realizadas por la citada [Asociación].*

*De la información y la documentación acreditativa de la misma, remitida por E.ON Distribución en escrito de 26 de abril de 2013, esta Dirección de Investigación deduce:*

**1.- Sobre el incumplimiento formal y efectivo de algunos de los compromisos adquiridos por E.On Distribución, S.L.**

- **Datos e información relacionada con el supuesto contrato de cinco años celebrado entre E.ON y Omexom.**

*Omexom Cantabria no es un contratista o instalador, sino la marca comercial bajo la que opera la empresa Tecuni, S.A.U.*

*El pasado 1 de junio de 2012, E.ON Distribución celebró un contrato con Tecuni, S.A.U. Sin embargo, de la lectura de este contrato, que obra en el presente expediente de vigilancia aportado por la parte, se desprende que el objeto del*



*mismo es completamente distinto al de los contratos de servicios de operación de los equipos de medida y control de la red de baja tensión, que son objeto del presente expediente de vigilancia, por lo que en ningún caso puede entenderse que el mencionado contrato suponga un incumplimiento de la Resolución de Terminación Convencional, como pretende FENIE.*

*Efectivamente, el objeto de la Resolución de Terminación Convencional y del presente expediente de vigilancia son los contratos de operación de los equipos de medida y control de la red de baja tensión para la prestación de servicios técnicos de ejecución obligatoria por la empresa distribuidora. En virtud de los compromisos asumidos por E.ON Distribución, los antiguos contratos de este tipo fueron resueltos y sustituidos por un nuevo sistema contractual, en los términos exigidos por la Resolución de Terminación Convencional de 30 de noviembre de 2010.*

*En particular, según establece la Cláusula Primera de los contratos objeto de la Resolución de Terminación Convencional, los servicios incluidos son los siguientes:*

*“Unidades principales: tareas de campo asociadas a las altas, bajas, modificaciones de potencia y cambios de comercializadora.*

*Unidades secundarias: tareas de campo asociadas a la verificación de datos del punto de suministro, la corrección de defectos menores o la sustitución de elementos propiedad de la distribuidora (ICP, contador, precintos)”.*

*Por su parte, la Cláusula Primera del contrato celebrado con Tecuni, S.A.U. establece que el objeto del mismo es:*

*“la prestación de las obras y servicios en redes de distribución MT/BT”.*

*En este sentido, las especificaciones técnicas enviadas durante el procedimiento de licitación para la adjudicación de este último contrato concretan de manera más exhaustiva el objeto de dicho contrato, señalando que los tipos de obras y servicios comprendidos dentro del mismo son los siguientes:*

- "Construcción y mantenimiento de redes aéreas MT y BT.*
- Construcción y mantenimiento de redes subterráneas MT y BT.*
- Construcción y mantenimiento de centros de transformación MT/MT y MT/BT.*
- Realización de maniobras (operación local y agente de descarga) en redes MT y BT.*
- Atención, localización y reparación de averías en las instalaciones citadas anteriormente en cualquier día y franja horaria.*

- *Cualquier otro tipo de obra y servicio en las redes e instalaciones de M7' y BT.*
- *Trabajos en tensión (BT).*
- *Aportación de grupos electrógenos.*
- *Trabajos puntuales: por causas inaplazables, urgentes u otros aspectos a considerar: [...] "*

*Puede por tanto comprobarse que el contrato celebrado entre E.ON Distribución y Tecuni, S.A.U. en ningún caso incluye trabajos para las altas, bajas, cortes, reconexiones, modificaciones de potencia, cambios de comercializadora o tareas asociadas, que son los que constituyen el objeto de la Resolución de Terminación Convencional de 30 de noviembre de 2010, objeto de esta vigilancia, sino que se trata de trabajos completamente independientes, encaminados a la construcción y mantenimiento de las infraestructuras propias de E.ON Distribución.*

*Por tanto, no puede sostenerse como pretende FENIE que la suscripción del contrato con Tecuni/Omexom suponga el incumplimiento de los compromisos adquiridos por E.ON Distribución en la Resolución de Terminación Convencional, sencillamente porque este contrato está por completo fuera del alcance de dichos compromisos y de la Resolución de Terminación Convencional.*

- ***Sobre la obligación de que los contratistas no tengan ni puedan utilizar ningún tipo de logotipo de E.ON ni en los locales ni en los vehículos (compromiso 7º) y obligación de internalizar las gestiones de atención al usuario (compromiso 5º).***

*FENIE señala que E.ON Distribución habría supuestamente incumplido el compromiso de que sus contratistas se abstengan de utilizar el logotipo de E.ON en sus locales o en los vehículos.*

*Además, según FENIE, el uso de logotipos en locales podría llevar a confusión sobre la posibilidad de que se ofrezcan servicios de atención al cliente presencial en dichos locales, y no internamente por E.ON Distribución.*

*Para intentar acreditar estos extremos, FENIE ha adjuntado dos fotografías tomadas el 8 de febrero de 2013 en la parte exterior del local de uno de los contratistas de E.ON Distribución en los que aparece el logotipo de E.ON junto a "Centro Servicio Cliente" en el escaparate. Asimismo, FENIE adjunta dos fotos de un vehículo de Omexom, donde puede leerse "OMEXOM, empresa colaboradora de E.ON España".*

*Con respecto a las fotografías sobre el local en el que aparece el logotipo de la compañía, E.ON Distribución ha confirmado que dicho local no pertenece a ninguno de los contratistas de E.ON Distribución, sino que se trata de un Centro de Servicio al Cliente de E.ON Energía situado en la localidad de Aguilar de Campoo (Palencia). Es decir, las fotografías se corresponden al local de un*

*agente comercial de E.ON Energía, la comercializadora del grupo E.ON, que presta sus servicios bajo un contrato de servicios de gestión comercial y que fueron objeto de un proceso de licitación totalmente independiente al de los contratos que adjudicó E.ON Distribución conforme a la Resolución de Terminación Convencional.*

*Por tanto, estos contratos de gestión comercial, así como la relación de E.ON Energía con sus respectivos contratistas, están fuera del alcance de los compromisos asumidos en la Resolución de Terminación Convencional, por lo que no puede hablarse de incumplimiento alguno de los mismos por el hecho de colocar el mencionado logotipo.*

*En cuanto al logotipo de E.ON en el vehículo de Omexom, ya se ha puesto de manifiesto que el contrato celebrado entre E.ON Distribución y Omexom está fuera del alcance de los compromisos de la Resolución de Terminación Convencional, por lo que tampoco puede pretenderse apreciar un incumplimiento de los mismos por la colocación de dicho logotipo.*

- **Sobre la obligación de poner en conocimiento de las asociaciones regionales y de FENIE el acuerdo de terminación convencional (compromiso 15).**

*FENIE alega que no haber recibido notificación alguna por parte de E.ON Distribución respecto de la terminación convencional.*

*Esta afirmación no es sin embargo correcta, pues no sólo las asociaciones regionales fueron notificadas sobre la terminación convencional, sino que también lo fue en tiempo y forma la propia FENIE, tal y como se evidencia en el certificado de entrega de la carta de fecha 21 de enero de 2011 enviada por el Director General de Infraestructuras de E.ON Distribución, que recoge que dicha carta fue recepcionada en la sede de FENIE Calle Príncipe de Vergara 74, 28006 de Madrid, por Don [CONF], con DNI nº 506886061, el día 24 de enero de 2011 a las 16,50 horas, tal y como obra en el expediente de vigilancia.*

## **2.- Sobre el cumplimiento formal pero no efectivo de algunos de los compromisos adquiridos por E.On Distribución, S.L.**

- **E.ON controla que sus contratistas realizan todas sus tareas de manera objetiva, transparente y no discriminatoria, esto es, la actuación imparcial de dichos contratistas.**

*FENIE mantiene que E.ON Distribución estaría supuestamente contribuyendo con retrasos y errores sobre los puntos de suministro a que sus contratistas incumplan la cláusula de los contratos celebrados con E.ON Distribución respecto de su obligación de actuar de manera objetiva, transparente y no discriminatoria. Para ello, FENIE argumenta que el incumplimiento de los contratistas es consecuencia directa de una supuesta dejación de funciones por*

*parte de E.ON Distribución, que impediría el cumplimiento efectivo (aunque no formal) de este compromiso.*

*De ese modo, y en atención a lo aducido por FENIE, E.ON Distribución funciona de una manera incorrecta en la gestión de todas las operaciones relacionadas con los puntos de suministro, y como consecuencia de dicha supuesta mala gestión, los instaladores adjudicatarios de los contratos con E.ON Distribución, cuando actúan como instaladores autorizados a petición del usuario en sus instalaciones, están supuestamente conectando a los clientes a la red de E.ON Distribución de forma irregular mientras se solucionan los problemas de gestión y administrativos respecto de los puntos de suministro.*

*Sin embargo, y según se desprende de las manifestaciones que, a instancias de la Dirección de Investigación, ha realizado E.ON Distribución al respecto, no consta que ningún instalador haya presentado queja alguna sobre la situación expuesta por FENIE a través de ninguno de los canales de atención que la compañía tiene disponibles. Y es un hecho cierto que la propia FENIE no aporta ninguna prueba concluyente para acreditar sus acusaciones excepto un escrito firmado por los presidentes de ASIECAN y ASPRINELPA, y otro escrito firmado por un instalador en los que se suscribe la opinión de FENIE.*

*E.ON Distribución tiene habilitados determinados canales para denunciar la existencia de cualquier supuesta irregularidad. En concreto, el Departamento de Fraudes y Anomalías es un departamento interno de E.ON Distribución, cuyo cometido específico es el de verificar que no se cometan, entre otras, irregularidades del tipo de las denunciadas por FENIE. Este departamento cuenta con los medios necesarios para actuar inmediatamente y poner fin a cualquier tipo de práctica irregular que se pueda identificar, sin que se haya recibido ninguna queja de FENIE ni de nadie en relación con dichos hechos.*

*De acuerdo con lo anterior, cabe concluir que al contrario de lo manifestado por FENIE, E.ON se responsabiliza en la práctica de evitar actuaciones que pudieran no ser objetivas, transparentes y no discriminatorias por parte de sus contratistas, ya que E.ON Distribución dispone y emplea medios para que si se comprueba la existencia de irregularidades, se les pueda poner freno de forma inmediata.*

- ***Sobre la obligación de otorgar un único contrato en régimen de exclusividad en cada una de las zonas en las que se divide el territorio en el que opera E.ON Distribución, con una duración de 3 años (compromiso 4°)***

*FENIE alega que, si bien E.ON Distribución en ningún momento se comprometió a elegir un contratista diferente para cada zona en las que se divide el territorio en el que opera, el cumplimiento efectivo de este compromiso requeriría que así fuera.*

*Sin embargo, y como la propia FENIE reconoce, la asignación de un contratista distinto por cada zona del territorio no es uno de los compromisos asumidos por E.ON Distribución, por lo que el debate de si el compromiso 4° debió o no redactarse para incluir esta obligación excede claramente el objeto del presente expediente de vigilancia.*

*En cualquier caso E.On ya ha puesto de manifiesto que estos supuestos excepcionales han venido motivados por la prioridad que se da en la adjudicación de las áreas territoriales al principio de mejor oferta en cuanto a calidad y seguridad en el suministro, antes que el de mejor oferta económica, lo que parece razonable en este sector.*

- ***Sobre la obligación de informar al cliente de que no va a obtener ninguna ventaja por contratar con un contratista de E.ON Distribución (compromiso 8°).***

*FENIE alega que E.ON Distribución, al mencionar a sus clientes que las instalaciones no reservadas pueden ser realizadas por cualquier instalador, supuestamente no señala de manera expresa que la elección del contratista de E.ON Distribución no va a suponer ninguna ventaja para el usuario.*

*Sin embargo, E.ON Distribución ha puesto de manifiesto y evidenciado ante la Dirección de Investigación que ha modificado su protocolo de actuación en lo que respecta a las peticiones de nuevos suministros para ajustarse a lo dispuesto en la Resolución de Terminación Convencional. Es decir, en caso de instalaciones no reservadas al distribuidor (nueva extensión de red no reservada al distribuidor), E.ON Distribución no envía presupuesto alguno al solicitante junto con el pliego de condiciones técnicas, sino que sólo lo hace a posteriori si el solicitante así lo solicita de manera expresa, habiendo sido previamente informado de que se trata de trabajos que puede realizar con terceras empresas (instaladores autorizados).*

*Para los casos en que un usuario final, con respecto a la ejecución de la parte correspondiente a las instalaciones particulares de cliente, solicite expresamente al contratista de E.ON Distribución la realización de estos trabajos no reservados a la distribuidora en sus instalaciones particulares, todos y cada uno de los contratos de operación de equipos de medida y control de la red de baja tensión firmados por E.ON Distribución y sus contratistas contienen en su Anexo de Especificaciones Técnicas un formulario que el contratista correspondiente debe enviar y hacer firmar al usuario final, en el que se indica de manera expresa que: (i) el contratista actúa en su propio nombre y no como contratista de E.ON Distribución; (ii) los trabajos pueden ser realizados por cualquier instalador de baja tensión; y (iii) no se obtendrá ventaja alguna frente a E.ON Distribución por el hecho de contratar con dicho contratista.*

*En definitiva, E.ON Distribución se ha preocupado de que sus contratistas empleen un formulario que cumpla escrupulosamente con lo establecido en los*



compromisos de la Resolución de Terminación Convencional, de modo que el incumplimiento de esta obligación por parte del contratista supondría la resolución de su correspondiente contrato.

- **Sobre la obligación de publicar nota informativa de los compromisos en dos diarios de tirada nacional, recogiendo el enlace a la Web correspondiente (compromiso 14°).**

FENIE argumenta que el enlace que se publicó en los diarios de tirada nacional, y que recoge el texto de los compromisos, es incorrecto, ya que este texto se encuentra actualmente en otro enlace diferente lo que, en opinión de FENIE, podría supuestamente haber dificultado la consulta de los compromisos por los interesados.

El enlace a la Web correspondiente donde se encontraba el texto de los compromisos se mantuvo en la dirección publicada en los diarios de tirada nacional hasta mediados del mes de noviembre de 2012. No obstante, como consecuencia de los ajustes operativos requeridos por la Resolución de Terminación Convencional (en particular, aquellos relativos a la página Web de E.ON Distribución), hubo que llevar a cabo una reestructuración informática de la página Web de E.ON Distribución, por lo que el texto con los compromisos se encuentra actualmente en otra dirección.

No obstante, el texto de los compromisos ha estado siempre y en todo momento visible claramente en la página Web de E.ON Distribución. No sólo el acceso al texto de los compromisos estuvo disponible en el enlace original durante más de 9 meses, sino que, además, el texto de los compromisos aparece actualmente de forma clara en la misma página principal de E.ON Distribución, e incluso resaltado en color rojo.

(<http://www.eonespana.com/es/empresa/distribucion.html>)

En definitiva, el acceso al texto de los compromisos ha estado siempre disponible para cualquier interesado, sin que pueda en ningún caso afirmarse que no haya existido la posibilidad de consultarlo de manera clara y sencilla.

### **3.- Sobre la duración de la vigilancia**

Las alegaciones efectuadas por FENIE modifican la inicial valoración de la Dirección de Investigación, que considera que la vigilancia de la Resolución de 30 de diciembre de 2010 debería ser la misma que la de los compromisos 4º y 13º adquiridos en la misma.

Así, de la Dirección de Investigación considera adecuado el mantenimiento de la vigilancia durante el periodo temporal determinado por la vigencia de los nuevos contratos firmado por E.On Distribución con sus contratistas, así como del periodo de accesibilidad en su web corporativa a los compromisos adoptados. La vigilancia terminaría, en consecuencia, el 30 de junio de 2014.”

- 12. El 6 de junio de 2013** la Dirección de Investigación solicitó a la Comisión Nacional de la Energía (CNE) la emisión del preceptivo informe sobre la Propuesta de informe parcial de vigilancia antes transcrita.

Dicho Informe, recibido con fecha 22 de julio de 2013, pone de manifiesto que desde la adopción en el año 2011 de las medidas comprometidas por E.On Distribución, S.L. *“la Comisión Nacional de Energía no ha recibido denuncia alguna de prácticas que, a este respecto, pudieran atentar contra la competencia, ya sea mediante escritos, correos electrónicos o llamadas telefónicas.”*

Asimismo, la CNE manifiesta *“no tener conocimiento de ningún otro hecho respecto del cumplimiento de las condiciones y compromisos asumidos por E.On Distribución, S.L., que pueda modificar las consideraciones contenidas en el Informe Parcial de Vigilancia elaborado por la Dirección de Investigación de la CNC con fecha 19 de diciembre de 2012”*, por lo que concluye en los siguientes términos:

*“ÚNICA.- La Comisión Nacional de Energía no formula observación o comentario desfavorable alguno a la Propuesta de Informe Parcial de Vigilancia elaborado por la Dirección de Investigación de la CNC en relación con el expediente VATC/0255/10- PUNTOS DE SUMINISTRO E.ON relativo a la vigilancia del cumplimiento de la Resolución del Consejo de la CNC de 30 de noviembre de 2010 en el expediente ATC/0255/10-PUNTOS DE SUMINISTRO E.ON.”*

- 13.** El 26 de julio de 2013, la DI eleva el ya citado antes Informe parcial de Vigilancia concluyendo que *“considera que E.ON está dando cumplimiento a lo dispuesto por el Consejo de la CNC en su Resolución de Terminación Convencional de 30 de noviembre de 2010, considerando procedente elevar el presente Informe Parcial al objeto de que ese Consejo se manifieste sobre este extremo, dada las discrepancias puestas de manifiesto en las alegaciones realizadas por FENIE, y que no procede dar por cerrada la vigilancia hasta el 30 de junio de 2014, fecha en la que dejarán de estar vigentes los compromisos adoptados en la mencionada Resolución”*.
- 14.** El Consejo deliberó y falló esta Resolución en reunión plenaria del día 11 de septiembre de 2013.
- 15.** Son interesados en este expediente:
- Federación Nacional Empresarios Instalaciones Eléctricas y Telecomunicaciones de España (FENIE)
  - E.ON DISTRIBUCION, S.L.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.-** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 41.1 de la Ley 15/2007, de Defensa de la Competencia, corresponde a la Comisión Nacional de la Competencia la

vigilancia de las resoluciones y acuerdos que se adopten en aplicación de la misma, tanto en materia de conductas restrictivas como de medidas cautelares y de control de concentraciones. Y el Reglamento de Defensa de la Competencia, aprobado por el Real Decreto 261/08, de 22 de febrero, establece en su artículo 42 el procedimiento a aplicar a las vigilancias del cumplimiento de las obligaciones y resoluciones del Consejo de la Comisión Nacional de Competencia, siendo el Consejo, previa propuesta de la Dirección de Investigación, el que debe resolver sobre el cumplimiento o incumplimiento y en su caso sobre la finalización de la Vigilancia.

**SEGUNDO.-** La Dirección de Investigación, en ejercicio de su labor de vigilancia sobre el cumplimiento de la resolución de Acuerdo de Terminación Convencional objeto de esta Resolución, ha emitido un Informe Parcial, reflejado en los Antecedentes de Hecho de esta Resolución, y que contiene su valoración sobre la implementación de los compromisos adquiridos, la fundamentación sobre la que basa sus conclusiones y la propuesta que ha sido elevada al Consejo para su consideración. Se trata de un Informe Parcial de Vigilancia en el que lo que se eleva a juicio de este Consejo es si existen indicios de incumplimiento, como alega FENIE, de los compromisos asumidos por E.On en la RCNC de 30 de noviembre de 2010 le merece a la Dirección de Investigación y a FENIE, parte interesada en este expediente y denunciante de los hechos que dieron lugar a la incoación del expediente sancionador S/0255/10 que finalmente fue resuelto mediante la terminación convencional objeto de la presente vigilancia.

La Dirección de Investigación ha recabado, a juicio de este Consejo, cuanta información era precisa para vigilar el correcto cumplimiento de los compromisos asumidos por E.On ante la CNC para obtener una finalización de un expediente sancionador incoado contra ella por el procedimiento especial de terminación Convencional. Los compromisos se estructuraban básicamente en torno a la necesaria separación de actividades desarrolladas hasta entonces conjuntamente por un mismo Punto de Servicio de E.On, en tanto en cuanto implicaba actividades de instalaciones eléctricas ligadas a las funciones de distribuidor de E.On (altas, bajas, cortes, reconexiones y tareas asociadas) con actividades de comercialización de energía eléctrica, ligadas a las actividades de comercialización de E.On. Los compromisos incluían además una determinada forma en la que E.On debía proceder para dotarse de proveedores de servicios relacionados con la distribución, garantizando la transparencia y concurrencia en dicha provisión, así como el límite temporal de dichas provisiones, y otras medidas que impidiesen la confusión en los clientes sobre qué servicio era prestado por E.On y qué servicio era prestado por un operador independiente.

La DI no ha detectado ninguna circunstancia a lo largo de la vigilancia que pudiera ser indiciaria de un posible incumplimiento de los compromisos adquiridos. FENIE sin embargo pretende que ciertos hechos si serían causa de incumplimiento, algunos de forma directa y los demás de forma indirecta. Sobre los incumplimientos directos señala: la existencia de un contrato con un instalador celebrado recientemente sin que haya pasado por un proceso de pública concurrencia y firmado por un periodo superior

a tres años; que algún instalador contratista que presta servicios a E.On habría empleados logos de E.On en sus locales; y que no se habrían cumplido por parte de E.On las obligaciones de comunicar la resolución a las distintas asociaciones del sector. En todos los casos la DI da respuesta a estos presuntos indicios, valorando que los mismos no pueden ser indicios de incumplimiento.

En el primer caso porque el contrato del que hablan está fuera del perímetro de los compromisos, puesto que éstos versaban sobre una actividad concreta, el servicio de atención a los clientes de la que fuera Electra de Viesgo Distribución, S.L., y que en el momento de la denuncia que originó la incoación del expediente sancionador se mantenía operativo a través de los denominados Puntos de Servicio o PDS, que estaban localizados físicamente en los locales de empresas instaladoras. Y éstas eran las que, por cuenta de E.On, llevaban a cabo gestiones de atención al cliente y gestiones de carácter técnico (la operación de equipos de medida de baja tensión, labores técnicas que están reglamentariamente atribuidas en exclusiva a la distribuidora, como altas, bajas, cortes, reconexiones y tareas asociadas), y adicionalmente gestiones comerciales para el suministro minorista de energía eléctrica.

El Consejo comparte dicha valoración, la base de los compromisos era que se rescindían los 23 contratos existentes analizados en el expediente y que E.On Distribución firmaría *nuevos contratos de prestación de servicios técnicos con los nuevos contratistas técnicos para la operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión*; y que las comercializadoras del grupo, E.On Energía y E.On CUR, firmarían un *nuevo contrato de prestación de servicios con los nuevos agentes comerciales para la implantación de oficinas comerciales*. Sin embargo, el contrato al que FENIE se refiere como muestra de un posible incumplimiento, y que consta en el expediente aportado por las partes, tiene por objeto la prestación de obras y servicios en redes de distribución de Media y Baja tensión, lo que implica la construcción y el mantenimiento de dichas redes, y no las tareas técnicas para la operación de los equipos de medida y control de la red de Baja Tensión, como figura en los compromisos.

Respecto a la segunda de sus pretensiones, la Dirección de Investigación ha constatado que ninguna de las pruebas aportadas supone un incumplimiento sobre el uso de los logos de E.On, puesto que los mismos no son usados por contratista de E.On Distribución, sino por centros de servicio al cliente de E.On Energía, o bien se refieren al contrato antes mencionado y que está fuera del alcance de los compromisos. Igualmente consta acreditado en el expediente las comunicaciones de los compromisos adquiridos a las asociaciones y concretamente a FENIE.

En cuanto a los cumplimiento formales, pero no sustantivos, FENIE pretende ver indicios de incumplimiento sobre la base de su particular interpretación del espíritu de los compromisos, que la DI no comparte, ni tampoco este Consejo, a la luz de las fundamentaciones expuestas por la DI en su Informe de Vigilancia, reproducidas en el punto segundo del Antecedente de Hecho 13 y asumidas por este Consejo.

Y por último, el Consejo comparte la interpretación realizada por FENIE, y recogida en el Informe Parcial elevado por la DI, en cuanto a que la vigilancia debe mantenerse

abierta durante toda la vigencia de los compromisos, esto es, hasta el 30 de junio de 2014.

En su virtud, vistos los artículos citados y los demás de general aplicación, el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia,

### **RESUELVE**

**UNICO.-** Declarar que, hasta la fecha de la presente Resolución, no se han acreditado indicios de incumplimiento de los compromisos asumidos por las empresas del grupo E.ON, en particular E.ON DISTRIBUCIÓN, E.ON ENERGIA y E.ON CUR, en la RCNC de 30 de noviembre de 2010 S/0255/10 PUNTOS DE SUMINISTRO E.ON.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación y notifíquese a los interesados, haciéndole 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.



