

## **ACUERDO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA Y EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

En Madrid, a 11 de julio de 2017.

### **REUNIDOS**

De una parte, D. José María Marín Quemada, Presidente de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con NIF Q2802141H y domicilio social en calle Alcalá, 47 (28014 Madrid), actuando en nombre y representación de la misma en virtud de nombramiento efectuado por Real Decreto 673/2013, de 9 de septiembre (BOE núm. 217 de 10.09.2013) y de las competencias que le otorga el artículo 19 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC y el artículo 15.2 letras a) e i) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la CNMC.

De otra parte, Manuela López Besteiro, Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios, con NIF 34210305 J y domicilio social en calle Príncipe de Vergara, 54 (28006 Madrid), actuando en nombre y representación del mismo en virtud de nombramiento efectuado por la Orden SSI/2462/2013, de 27 de diciembre, publicada en el Boletín Oficial del Estado el 31 de diciembre de 2013, conforme a lo previsto en el artículo 3 del Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, modificado por el Real Decreto 478/2009, de 3 de abril.

El presente Acuerdo Marco y, las actividades que se deriven del mismo, involucran a la CNMC, al CCU y, a las Asociaciones en el él representadas.

Por otra parte, y dado que este instrumento de cooperación nace con vocación de universalidad en materia de consumidores y usuarios para todos los mercados y sectores de los que la CNMC disponga de facultades y lógicamente tenga interés para aquellos, se abre la posibilidad de adhesión al mismo de los Consejos de Consumidores Autonómicos.

### **INTERVIENEN**

Ambos, en nombre y representación de los organismos señalados y reconociéndose competencia y capacidad jurídica suficiente respectivamente para suscribir el presente Acuerdo Marco.



## **EXPONEN**

**I.-** Que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante CNMC) es una Autoridad Administrativa Independiente de las previstas en los artículos 109 y ss. de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que tiene por objeto garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios.

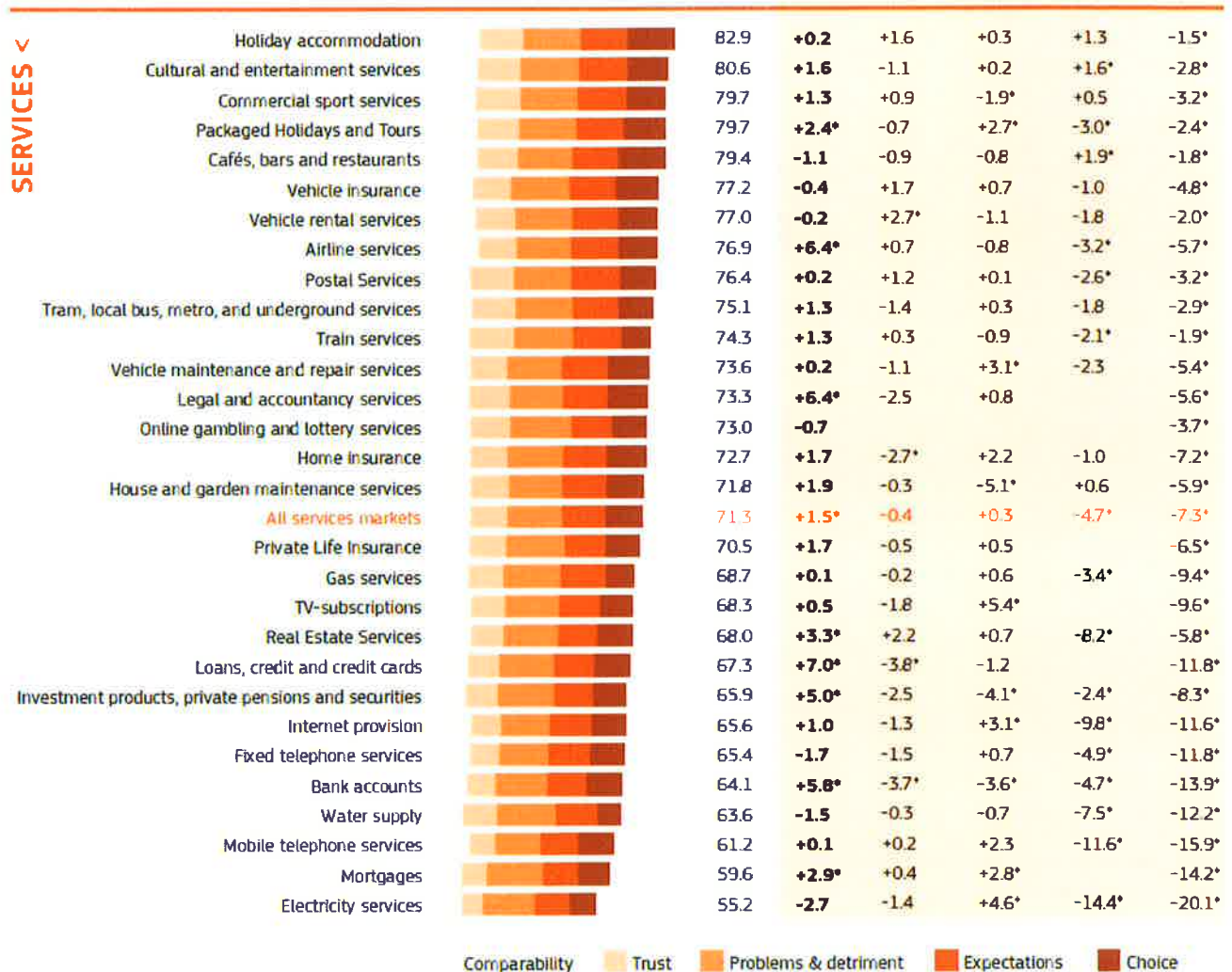
**II.-** Que el Consejo de Consumidores y Usuarios (en adelante CCU), cuyo objetivo es la defensa de los consumidores, es el órgano nacional de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones, de ámbito nacional, según se establece en el artículo 38 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, ostenta la representación institucional de dichas organizaciones ante la Administración General del Estado u otras entidades, de carácter estatal o supranacional.

**III.-** Que la protección del consumidor, defensa, formación e información es objetivo común de ambas entidades, encomendándose su defensa tanto a la CNMC como al CCU a través de las asociaciones de consumidores y usuarios que lo componen.

**IV.-** En los últimos años se observa que la percepción de los consumidores y usuarios en relación con el suministro eléctrico y de gas, el mercado de la telefonía móvil y prestación de servicios asociados, entre otros, no es satisfactoria para sus intereses.

De hecho, si tenemos en cuenta los resultados de la última edición del Consumer Markets Scoreboard de la Comisión Europea, el de suministro eléctrico es el servicio peor valorado por los consumidores españoles. El suministro de gas sale mejor valorado que el eléctrico, aunque por debajo también de la media. En el caso del suministro eléctrico se observa además una evolución desfavorable en los últimos años (2013-2015), y, un valor mucho más bajo que la media europea (-20,1).





Corroborar lo anterior, el significativo porcentaje de hogares españoles insatisfechos con sus proveedores de gas y/o electricidad, como demuestra el último panel de hogares publicado por la CNMC<sup>1</sup>.

V.- Junto a lo anterior, recientes denuncias de organizaciones sociales hechas públicas en relación con la identidad de marca, han puesto de manifiesto ante la CNMC, así como las recibidas ante el CCU por las organizaciones de consumidores representadas en dicho organismo, la necesidad de extremar la pedagogía sobre los

<sup>1</sup> <http://data.cnm.es/datagraph/>

derechos y obligaciones que el suministro de energía confiere a los consumidores y usuarios.

El presente Convenio se justifica por la necesidad de asegurar que se proporciona a las Asociaciones de Consumidores y, en definitiva, a estos últimos, una información y orientación precisa e inteligible sobre el suministro de energía y sobre los servicios de telecomunicaciones, entre otros, como parte fundamental de una estructura de difusión de la misma a los consumidores finales que representan.

Se pretende asimismo facilitar una adecuada participación y opinión de los consumidores en el debate y proceso regulatorio de la energía y telecomunicaciones, así como en el resto de sectores y mercados sobre los que la CNMC ejerce labores de supervisión o asume facultades, las garantías de sus derechos y la promoción del comportamiento responsable de los usuarios, mediante una necesaria labor de pedagogía.

Es cierto que la CNMC ha publicado unas valiosas guías orientativas al respecto y las organizaciones de consumidores representadas en el CCU han realizado una labor difusora para los consumidores –mediante conferencias, charlas, jornadas o publicaciones-, pero no ha sido suficiente para lograr el objetivo de dar a conocer los derechos de los consumidores en estos sectores, este marco protocolario hará las veces de difusor pedagógico de su contenido, amparándose a tal fin en los órganos que constitucionalmente tienen atribuida la representación de los mismos y los administrativos ante quienes los consumidores pueden legalmente presentar sus quejas, reclamaciones o simples desavenencias con el sistema de provisión de luz, gas, comunicaciones electrónicas, u otros sectores.

**VI.-** Que para el mejor desarrollo de sus fines y con esta finalidad se formaliza el presente Acuerdo Marco de colaboración, con arreglo a las siguientes

## **CLAUSULAS**

### **PRIMERA.- Objeto del Acuerdo marco**

El objeto de este Acuerdo es establecer el marco general para el desarrollo de la colaboración entre la CNMC y el CCU en los ámbitos especificados en la cláusula segunda.

Al propio tiempo, se pretende situar a la CNMC en tanto que órgano especializado cómo el referente consultivo que tanto las asociaciones de consumidores como los consejos autonómicos en materia de consumo, así como, en última instancia ante consultas planteadas por los propios consumidores, puedan acudir a esta Comisión en busca de respuestas.



## **SEGUNDA.- Ámbitos de colaboración**

La colaboración entre la CNMC y la CCU podrá extenderse a todos los mercados y sectores productivos que tengan especial relevancia para los consumidores y podrá comprender, entre otras, las actividades siguientes:

### **1) GENERALES:**

a) La elaboración de informes de seguimiento de los mercados regulados, especialmente de los energéticos y de comunicaciones electrónicas, entre ellos el eléctrico, el gasista, las energías renovables, y el mercado de comunicaciones móviles que podrán incluir información e indicadores de especial relevancia para los consumidores, así como el conocimiento de sus necesidades y problemáticas.

b) La formación y la capacitación de los recursos humanos que las Asociaciones de Consumidores dediquen a la formación y orientación del consumidor, a todos los niveles, a través de la participación en seminarios, talleres, cursos y conferencias sobre los aspectos técnicos, económicos y jurídicos de la regulación sectorial con especial incidencia sobre los consumidores.

c) El análisis o estudio y, consiguiente publicación de información relevante para los consumidores españoles de electricidad, gas natural u otras formas de energía, comunicaciones móviles, ente otras, que proporcionen criterios y herramientas para la contratación y la gestión, uso eficiente y ahorro de los suministros y faciliten decisiones óptimas al respecto.

d) El desarrollo de campañas periódicas de comunicación en las que se proporcione información de interés para los consumidores, videos explicativos de derechos así como la realización de encuestas de opinión.

e) La celebración de encuentros periódicos entre las asociaciones de consumidores, las empresas suministradoras, los operadores de telecomunicaciones, y la Comisión Nacional de los mercados y la Competencia con el fin de dar solución a las problemáticas detectadas en el ámbito sectorial respectivo.

f) La formación de grupos de trabajo para el seguimiento de las novedades regulatorias, así como de la tramitación de las consultas, quejas y reclamaciones llevada a cabo por la Comisión Nacional de los mercados y la Competencia y las Asociaciones de Consumidores.

2) Posibilidad de que la CNMC haga uso en la elaboración de su Plan de actuación de análisis efectuados por el CCU en los ámbitos siguientes:

- Detección de prácticas que perjudiquen a los consumidores y usuarios.
- Informes y estudios de mercado que hagan referencia a aquellos sectores de mayor impacto en los consumidores y usuarios.



- Detección de ámbitos necesitados de una mayor y mejor regulación.
- Actividades de divulgación, formación e información.

3) Evaluación, con el carácter periódico que se determine, de las resoluciones ya firmes de la CNMC, que afecten especialmente a los consumidores y usuarios, en especial las siguientes:

- En conductas colusorias:

Los criterios utilizados por el órgano de competencia del ámbito de aplicación artículo 1.3 de la Ley 15/2007 y el artículo 101.3 del TFUE para eximir a un acuerdo como contrario al artículo 101.1º cuando éste reúna ciertas condiciones que garanticen la compensación de los efectos negativos del acuerdo, en especial los relativos a que produzcan beneficios a los consumidores (por ejemplo, mediante la mejora cualitativa del producto o el establecimiento de precios inferiores).

- Abuso de posición de dominio:

En especial, la limitación de la producción, la distribución o el desarrollo técnico en perjuicio injustificado de los consumidores (artículo 102.b) del TFUE).

- Control de concentraciones:

La valoración en los procedimientos de control de concentraciones, de los aspectos siguientes:

a) De las posibilidades de elección de proveedores y consumidores, su acceso a las fuentes de suministro o a los mercados.

b) Las eficiencias económicas derivadas de la operación de concentración y la media en que puedan ser trasladadas a los consumidores intermedios y finales, en concreto, en la forma de una mayor o mejor oferta y de menores precios.

4) Consultas: Dado el carácter de organismo consultivo de la CNMC, tanto el CCU como las organizaciones de consumidores y usuarios individuales, podrán solicitar consultas en el ámbito de responsabilidades de la CNMC.

En ejecución de este Acuerdo se podrán establecer los mecanismos que a tal efecto sean adecuados.

5) Recursos contra actos de las Administraciones Públicas sujetas al Derecho Administrativo: Sin perjuicio o menoscabo alguno en el ejercicio de las competencias que la CNMC tiene atribuidas al respecto, el CCU podrá solicitar, motivadamente, a la CNMC la interposición de recursos contenciosos-administrativos contra actos de las Administraciones Públicas que obstaculicen las normas de competencia y perjudiquen los derechos de los consumidores

6) Regulación de mercados: sin perjuicio de las especificadas en el apartado 1 de esta cláusula, y, en especial y, en tanto en cuenta el Ministerio de Energía, Turismo y



Agenda Digital no asuma las funciones que en materia de energía establece la Disposición Adicional Octava de la ley de creación de la CNMC, el CCU podrá colaborar en la redacción de los protocolos de actuación siguientes:

En el sector eléctrico

Informar, atender y tramitar, en coordinación con las administraciones competentes, a través de protocolos de actuación, las reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y tener a disposición de los mismos toda la información necesaria relativa a sus derechos, a la legislación en vigor y a las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigios.

En el sector de Hidrocarburos

Informar, atender y tramitar, en coordinación con las Administraciones competentes, a través de protocolos de actuación, las reclamaciones planteadas por los consumidores de gas natural, y tener a disposición de los mismos toda la información necesaria relativa a sus derechos, a la legislación en vigor y a las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigios.

La CNMC podrá informar con la periodicidad que eventualmente se determine en el correspondiente acuerdo específico, al CCU de las actuaciones realizadas, incluyendo información sobre el número de reclamaciones informadas, atendidas y tramitadas.

### **TERCERA.- Acuerdos específicos**

La CNMC y la CCU colaborarán y darán cobertura a aquellas actuaciones que se concreten mediante los acuerdos específicos que se suscriban en desarrollo del presente Acuerdo Marco en los términos que se indiquen en dichos acuerdos específicos. El nombre y logotipo de la CNMC aparecerá en todas aquellas actuaciones que se concreten en los acuerdos específicos en el ámbito de aplicación del presente Acuerdo Marco.

### **CUARTA.- Contenido de los acuerdos específicos**

Cada proyecto o programa de actuación que se desarrolle en el marco de este Acuerdo será objeto de un Acuerdo específico que deberá contener, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Definición del objetivo que se persigue.
- b) Descripción del plan de trabajo, que incluirá las distintas fases del mismo, la cronología de su desarrollo y el control sobre su cumplimiento.
- c) Presupuesto total y medios materiales y humanos que requiera el citado programa, especificando las aportaciones de cada entidad. Ambas instituciones tratarán de utilizar



y optimizar sus propios recursos a fin de reducir en lo posible los costes presupuestarios.

d) Responsables del desarrollo del trabajo por ambas partes, así como los interlocutores en el seguimiento del mismo por las dos partes.

e) Normas para la coordinación, ejecución y seguimiento del programa de trabajo.

f) Declaración específica de la confidencialidad, publicación y propiedad de los resultados.

g) Cláusulas adicionales.

#### **QUINTA.- Aportación de medios y, en su caso, contabilización de gastos**

La formalización del presente Acuerdo marco no lleva aparejado gasto alguno ni genera obligaciones económicas ni contraprestaciones para ninguna de las dos partes.

Las aportaciones de medios materiales y humanos para la consecución de las actuaciones a desarrollar en los ámbitos de actuación previstos en la cláusula segunda, se determinarán en su momento mediante el acuerdo específico correspondiente, en el que, en su caso, se establecerá la contribución de cada parte al desarrollo de las actuaciones que se acuerden en cada supuesto, debiendo constar y contabilizarse por la parte o partes afectadas el gasto en dicho acuerdo, teniendo que contar con la pertinente aprobación previa de gasto y la correspondiente consignación presupuestaria

Tampoco implicarán gasto alguno las aportaciones efectuadas por ambas partes de medios humanos y materiales preexistentes para la consecución de los fines comunes previstos en la cláusula segunda. Dichas aportaciones se concretarán en su momento mediante el acuerdo específico correspondiente.

En el caso de que los Consejos de Consumidores Autonómicos y las Asociaciones en él representadas deseen adherirse al presente Convenio, se establecerán los canales y recursos para el desarrollo de los programas en los diferentes territorios.

#### **SEXTA.- Adhesión de los Consejos de Consumidores Autonómicos.**

En el plazo de 15 días siguientes a la suscripción del presente Acuerdo Marco, por el CCU se dará traslado del mismo a sus homólogos autonómicos con el ofrecimiento de adhesión al mismo.

Para la adhesión al mismo bastará un pronunciamiento favorable en cualquier tiempo, corroborado por la firma del protocolo de adhesión que al efecto será confeccionado.





### **SEPTIMA.- Propiedad intelectual**

Ambas partes se comprometen a respetar los derechos de propiedad intelectual de acuerdo con lo establecido en cada acuerdo específico que se formalice.

### **OCTAVA.- Protección de datos de carácter personal**

Las partes se comprometen a tratar los datos personales a los que puedan tener acceso con la finalidad indicada en el presente Acuerdo, de acuerdo con las previsiones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y a no utilizarlos para fines distintos de los previstos en este Acuerdo y de los previstos en cada acuerdo complementario específico de aplicación y a no difundirlos ni cederlos a terceros.

Respecto a la cesión de datos personales que pueda tener lugar en el curso de la ejecución del presente Acuerdo, se estará a lo dispuesto en los artículos 11.2 c) de la LOPD y 10.4 a) del Reglamento de desarrollo de la LOPD.

### **NOVENA.- Normas de funcionamiento**

Las colaboraciones derivadas de este Acuerdo Marco quedan sometidas a las normas de la CNMC y del CCU en la forma que establezcan los Acuerdos específicos.

### **DECIMA.- Comisión Mixta**

Se creará una Comisión Mixta entre ambas instituciones, cuyas finalidades serán el seguimiento de las actividades del presente Acuerdo y la elaboración de propuestas referidas a las diferentes actividades. Dicha Comisión estará constituida por tres miembros designados por la Presidencia de la CNMC y por tres miembros designados por la Presidencia de la CCU. En caso de que los miembros de la Comisión Mixta designados no puedan asistir a las reuniones, podrán nombrar sustitutos a tal efecto.

La Comisión Mixta ha de dictar sus normas internas de funcionamiento y se ha de reunir cuando lo solicite alguna de las partes y, como mínimo, una vez al año. La Comisión Mixta podrá actuar mediante reuniones o por los medios telemáticos y/o electrónicos oportunos que garanticen su adecuado funcionamiento.

Corresponde a la Comisión Mixta, entre otras, las funciones siguientes:

- a) Promover posibilidades de colaboración en diversos temas.



- b) Preparar los acuerdos específicos de ejecución de este Acuerdo Marco sobre materias concretas, dentro de las modalidades de colaboración que se han establecido en la cláusula segunda.
- c) Elevar las propuestas que elabore a los órganos competentes de las dos partes.
- d) Declarar y decidir sobre todas las dudas, discrepancias o conflictos que se puedan plantear en la interpretación y ejecución del presente Acuerdo Marco y de los acuerdos específicos.
- e) Supervisar y seguir el cumplimiento de los acuerdos específicos que se elaboren, en particular, supervisar el cumplimiento de los objetivos relativos a la transposición de la Directiva 2014/104/UE.

#### **UNDECIMA.- Duración**

El presente Acuerdo Marco entrará en vigor en el momento de su firma, y permanecerá vigente en tanto no sea denunciado por ninguna de las partes. Cualquiera de las partes podrá denunciar el presente Acuerdo comunicándolo por escrito a la otra parte con un mes de antelación a la fecha en que vaya a darlo por terminado.

Los acuerdos específicos derivados del mismo tendrán la duración que en cada uno se especifique. En caso de denuncia y si existiera algún acuerdo específico vigente, el presente Acuerdo Marco continuará produciendo todos sus efectos hasta la completa finalización de la actividad concreta prevista en el acuerdo específico.

Las disposiciones sobre la confidencialidad, publicación y propiedad de los resultados subsistirán después de la finalización o rescisión, tanto en lo referente al mismo Acuerdo como en lo que se refiere a los acuerdos específicos a que éste dé lugar.

El presente Acuerdo deroga los anteriormente firmados, si los hubiere.

#### **DUODECIMA.- Modificación**

Este Acuerdo es susceptible de modificación por acuerdo expreso de ambas partes, incluyendo la posibilidad de ampliación de su objeto.

#### **DECIMOTERCERA.- Resolución del Acuerdo**

El presente Acuerdo podrá resolverse anticipadamente por los siguientes motivos:

- a) Mutuo acuerdo.



- b) Imposibilidad sobrevenida.
- c) Cualquier otra causa que determine la legislación vigente.

#### **DECIMOCUARTA.- Régimen jurídico aplicable**

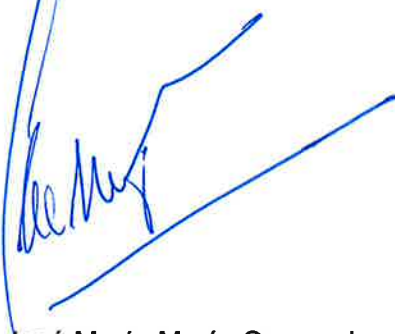
El presente Acuerdo tiene naturaleza administrativa y se registrá por lo establecido en el mismo y, en su defecto, por las normas generales del ordenamiento jurídico administrativo, estando excluido del ámbito del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en virtud de lo establecido en el artículo 4.1.c).

#### **DECIMOQUINTA.- Cuestiones litigiosas y jurisdicción competente**

De surgir cualquier discrepancia en la interpretación, desarrollo, cumplimiento, modificación, resolución y efectos que pudieran derivarse de la aplicación del presente Acuerdo, las partes se comprometen a perseguir una solución consensuada a través de la Comisión Mixta. De no existir acuerdo, dichas cuestiones litigiosas serán resueltas por los Juzgados y Tribunales del Orden jurisdiccional Contencioso-Administrativo, de conformidad con lo establecido en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contenciosa-Administrativa.

Y en prueba de conformidad firman el presente Acuerdo Marco, en el lugar y fecha arriba indicados.

Por la CNMC,



D. José María Marín Quemada  
Presidente

Por el Consejo de Consumidores y  
Usuarios,



Dña. Manuela López Besteiro  
Presidenta