

**OFICINA
MUNICIPAL
DE INFORMACIÓN
AL CONSUMIDOR
(OMIC)**



**LA PROTECCIÓN DE
LOS CONSUMIDORES
ANTE LAS EMPRESAS
DE TELEFONÍA, GAS
Y ELECTRICIDAD.**

**ESTUDIO DE CUESTIONES
JURÍDICAS**

OFICINA
MUNICIPAL
DE INFORMACIÓN
AL CONSUMIDOR
(OMIC)



**LA PROTECCIÓN DE
LOS CONSUMIDORES
ANTE LAS EMPRESAS
DE TELEFONÍA, GAS
Y ELECTRICIDAD.**

ESTUDIO DE CUESTIONES JURÍDICAS

María Ángeles Parra Lucán
Carlos Lalana del Castillo

Edita: Ayuntamiento de Zaragoza
Área de Acción Social y Servicios Públicos
Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

ESTUDIO DE:

María Ángeles Parra Lucán, Catedrática de Derecho Civil
Carlos Lalana del Castillo, Profesor Titular de Derecho Civil
Departamento de Derecho Privado. Universidad de Zaragoza

COLABORA:

Fernando Tirado Aznar, Jefe Unidad Jurídica de Información y
Asesoramiento de Consumo. Ayuntamiento de Zaragoza

Maquetación e impresión: Sansueña Industrias Gráficas

Depósito Legal: Z -1.665-2011

SUMARIO

PRESENTACIÓN	7
INTRODUCCIÓN	9
I. RECLAMACIÓN DE DEUDAS A LOS CONSUMIDORES POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE TELEFONÍA	27
1. Prescripción de la posible reclamación de deudas a los consumidores por parte de las empresas de telefonía	27
2. Interrupción de la prescripción	28
3. Acreditación de la existencia de la deuda	29
A) La empresa debe acreditar la existencia de la deuda	29
B) Posibilidad de reclamar ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información ...	32
C) Es nula, por abusiva, una cláusula del contrato por la que el consumidor reconozca, previamente, su conformidad absoluta con la documentación elaborada por el empresario	36
D) ¿Es suficiente el listado de consumos presentado por la empresa para considerar acreditada la deuda?	37
E) Excepciones que puede oponer el consumidor para negarse a pagar	38
a) Prescripción o pago	38
b) Extinción del contrato	39
c) Cambio de operador y baja en el anterior	40
d) Falta de prestación del servicio	41
e) Prestación defectuosa del servicio	44
F) ¿Es diferente cuando la empresa que presta el servicio ha cedido a una empresa de gestión de cobros los recibos impagados?	46
II. REQUISITOS PARA LA INCLUSIÓN EN FICHEROS DE INFORMACIÓN	47
1. Ficheros de solvencia patrimonial	47
2. Requisitos para el tratamiento de datos relativos al cumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor	49
A) Un deber de información previa a la inclusión a cargo del acreedor	49

B) Un deber de notificación a los interesados y a cargo del responsable del fichero de los datos de carácter personal registrados, en el plazo de treinta días desde dicho registro.	50
C) Sólo podrán ser objeto de tratamiento los datos que respondan con veracidad a la situación de la deuda en cada momento concreto	50
a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada	53
b) Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico	53
c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.	55
3. Actuación de la Agencia Española de Protección de Datos y su revisión por los Tribunales	56
A) Criterios de la Agencia Española de Protección de Datos..	56
B) Sujetos responsables	61
C) En especial, los casos de cesión de datos a empresas para la gestión del cobro.	63
4. Responsabilidad civil por inclusión en registros de solvencia patrimonial.	64
A) Compatibilidad del procedimiento sancionador y de la responsabilidad civil por daños	64
B) La jurisprudencia de la Sala Primera del Tribunal Supremo sobre derechos de la personalidad y solvencia patrimonial	66
C) En especial, la doctrina jurisprudencial sobre la inclusión errónea en un registro de morosos.	70
D) La relevancia del cumplimiento de la normativa de protección dedatos	75
E) Sujetos responsables	78

III. ANÁLISIS JURÍDICO DE LA PRÁCTICA DE LAS EMPRESAS SUMINISTRADORAS DE GAS Y ELECTRICIDAD DE DENEGAR EL ACCESO AL SERVICIO EN CASOS DE ADQUISICIÓN O ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA.

1. Introducción.	81
2. Posibilidad de consideración como abusiva de la práctica de denegar el acceso al servicio por impagos de cliente anterior.	85

3. Derecho de los consumidores de acceso a los servicios	88
A) En general.	88
B) Derechos generales de los usuarios.	89
C) Derechos esenciales de los consumidores de energía eléctrica y gas	90
4. Situación jurídica y derechos en caso de cambio de titularidad del contrato. Subrogación en el contrato (requisitos, pagos exigibles al consumidor)	104
A) Subrogación del contrato.	104
B) Exigencia por las empresas suministradoras de gas y electricidad de que el solicitante pague las facturas del inquilino o dueño anterior.	105
5. Contratación del suministro; derechos de acceso y otros derechos exigibles al consumidor, en función de la existencia de puntos de suministro y otras circunstancias	106
A) Formas de contratación.	106
B) Proceso de contratación	107
C) Atención post venta.	108
D) Suministro eléctrico	109
E) Suministro de gas	128
LEGISLACIÓN	137
Leyes generales	137
Normativa básica del suministro de electricidad	137
Normativa básica del suministro de gas.	139
BIBLIOGRAFÍA	141
Bibliografía sobre inclusión en registros de morosos	141
Bibliografía sobre condiciones generales.	142
Bibliografía sobre prescripción	143
Bibliografía sobre gas y electricidad	143
DIRECTORIO	147
Organismos públicos	147
Principales operadores de telecomunicaciones	148
Electricidad.	151
Gas	154

PRESENTACIÓN

Los servicios de telefonía, suministro de gas y electricidad son servicios básicos y necesarios de uso común y generalizado para la población, que generan numerosas consultas y reclamaciones en las **OMICs** y en las **Aso-ciaciones de Consumidores**.

Factores tales como la liberalización de los mercados de las telecomunicaciones y de los sectores energéticos (gas y electricidad), además del incremento de las tarifas, la aparición en el mercado de variadas ofertas y promociones derivadas de la gran competencia en telefonía y la complejidad de la normativa aplicable en España, en continuo cambio por la implementación en nuestro ordenamiento jurídico de las Directivas comunitarias de la **Unión Europea**, todo ello en un marco de grave crisis económica y de desempleo, han puesto de manifiesto cierta inseguridad jurídica y desprotección de los consumidores en estos sectores de la actividad, a pesar de la existencia de organismos reguladores (**CMT** y **CNE**)¹, y de la adhesión de las empresas operadoras en telefonía al **Sistema de Arbitraje de Consumo**.

El **Ayuntamiento** tiene suscrito un Convenio de colaboración con la **Universidad de Zaragoza** para la prestación de servicios a las diferentes Áreas de gestión de la Administración municipal en el ejercicio de sus competencias.

La **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)** ha contado con la colaboración profesional de dos prestigiosos profesores de nuestra **Facultad de Derecho** para la elaboración de un dictamen que aporte claridad y orientación jurídica sobre los criterios a seguir en la atención de determinadas consultas y reclamaciones de los usuarios, que han experimentado un notable incremento en los últimos años, tal como se refleja en las **Memorias anuales de la OMIC**. En este sentido, en 2010, del total de consultas y reclamaciones formuladas ante la OMIC, en torno al 34% se refirieron a telecomunicaciones y el 10% a servicios de suministro de gas y electricidad.

Se ha considerado conveniente profundizar en tres aspectos de la problemática planteada por los usuarios de la **OMIC**:

- La reclamación de deudas a los consumidores por parte de las empresas de telefonía. La prescripción.

¹ Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Comisión Nacional de la Energía.

- La inclusión de los consumidores en ficheros de información sobre solvencia patrimonial y de “registros de morosos” por presuntas deudas contraídas con las compañías de servicios.
- La práctica de la denegación de acceso a los servicios de gas y electricidad por parte de las compañías en los casos de cambio de titularidad de uso y/o propiedad de inmuebles.

En una línea de divulgación de este excelente trabajo, y en cumplimiento de los fines que se le asignan por Ley a las **OMICs**² se edita esta publicación que esperamos sea de gran utilidad para todos los interesados.

Zaragoza, 13 de junio de 2011

Fernando Tirado Aznar
Jefe Unidad Jurídica de Consumo.
DirecciónOMIC

² Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

Artículo 29. Funciones de las oficinas de información al consumidor.

Son funciones de estas oficinas:

- Informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como ejercer la actividad de mediación.
- Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente, acompañando a la citada solicitud información completa y detallada de la cuestión.
- Suministrar, a través de los órganos correspondientes del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de consumo, la información requerida por las distintas Administraciones públicas.
- Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.
- Facilitar a los consumidores los datos e información sobre la regulación de los precios y condiciones de los productos o servicios de uso o de consumo común, ordinario y generalizado.
- Disponer la documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

INTRODUCCIÓN

Los servicios de **suministro de agua, gas, electricidad y calefacción**, los de comunicaciones tales como **correos, teléfonos, telégrafos** y otros servicios de telecomunicaciones que tengan incidencia directa en la prestación de servicios de uso general, así como los **servicios de reparación, mantenimiento y garantía** de aquellos bienes y servicios relacionados con los anteriores que, por su naturaleza, puedan requerir de los mismos, y los **servicios de la sociedad de la información** están incluidos en el **Catálogo de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera** regulado por **Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre**, lo que les otorga por ello un nivel especial de protección prioritaria a cargo de los poderes públicos a efectos del ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios previstos en el **texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**, aprobado mediante **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**¹.

1. TELEFONÍA

Derechos de los Usuarios

Carta de Derechos del Usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

En el ámbito comunitario, los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones se recogen principalmente en la **Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva del servicio universal)**.

El **Reglamento** aprobado por el **Real Decreto 424/2005, de 15 de abril**, que complementó la transposición a nuestro ordenamiento jurídico de dicha Directiva, entre otras, reconoció importantes **derechos a los usuarios finales**, estableciendo, además, **el procedimiento de resolución de controversias entre usuarios finales y operadores**.

¹ Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes.

Sin perjuicio de las competencias que tienen las **Comunidades Autónomas** en materia de protección general de consumidores y usuarios, el 22 de mayo de 2009, por **Real Decreto 899/2009**, (BOE de 30 de mayo) se aprobó la **carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas** que, manteniendo los derechos ya existentes, incluye nuevas garantías en las relaciones con los operadores, elevando así el alto nivel ya existente de protección de los usuarios.

Los **usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas** son los titulares de los derechos reconocidos en dicha disposición, que entró en vigor el 30 de agosto de 2009, quedando los operadores obligados a respetarlos.

Derechos de los Usuarios Finales

- **Derecho a obtener una conexión de red telefónica pública desde una ubicación fija**

Derecho a obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, que posibilite el acceso funcional a Internet, y acceder a la prestación del servicio telefónico, así como al resto de prestaciones incluidas en el servicio universal, con independencia de su localización geográfica, a un precio asequible y con una calidad determinada.

Servicios que se incluyen en el ámbito del servicio universal.

- **Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador**

Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador de forma segura y rápida, con conservación del número telefónico. En particular, incluye el derecho a resolver el contrato anticipadamente, sin penalización, en supuestos de modificación del mismo por el operador por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral.

- Celebración de los contratos.
 - Contenido de los contratos.
 - Extinción de los contratos.
 - Modificaciones contractuales.
 - Depósitos de garantía.
 - Procesos de cambio de operador.
- **Derecho a la información veraz**
- Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales.

- Derecho a información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada.
- Comunicaciones comerciales.
- **Derecho a recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad**

Derecho a recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.

 - Obligaciones sobre calidad y facturación.
- **Derecho a la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones**
 - Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público.
 - Derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet.
 - Determinación de los usuarios afectados por una interrupción del servicio telefónico móvil o de acceso a Internet móvil.
 - Responsabilidad por daños.
 - Suspensión temporal por impago del servicio telefónico fijo.
 - Interrupción definitiva por impago del servicio telefónico fijo.
- **Derecho a una facturación desglosada y a la desconexión de determinados servicios**

Derecho a una facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

 - Facturación de los servicios de comunicaciones electrónicas.
 - Facturación desglosada del servicio telefónico.
 - Integración de otros cargos en la factura de los servicios de comunicaciones electrónicas.
 - Derechos de desconexión a determinados servicios
 - Medios de pago.
- **Derecho a una atención eficaz por el operador**
 - Servicio de atención al cliente de los operadores.
- **Derecho a unas vías rápidas y eficaces para reclamar**
 - Controversias entre operadores y usuarios finales.

- **Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja**
 - Medidas para garantizar la accesibilidad al servicio por las personas con discapacidad.
 - Garantía del carácter asequible del servicio universal.
- **Derecho a una especial protección en la utilización de servicios de tarificación adicional**
 - Servicios de tarificación adicional.
- **Derecho a la protección de datos de carácter personal**

Obligaciones de los Usuarios Finales

Los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en sus relaciones con los operadores, deben cumplir las siguientes **obligaciones**:

- **Contraprestación económica por el suministro del servicio y cumplimiento del resto de condiciones contractuales**

Los usuarios tienen la obligación de entregar al operador la contraprestación económica pactada en el contrato, una vez haya recibida la prestación en los términos previstos en el mismo. La ausencia de tal contraprestación conlleva las consecuencias previstas en el propio contrato, sin perjuicio de las condiciones y requisitos establecidos en los artículos 19 y 20 del **Real Decreto**: (primero suspensión temporal y, posteriormente, interrupción definitiva).

Los usuarios finales están asimismo obligados al cumplimiento del resto de condiciones que figuren válidamente en los contratos que celebren con los operadores.

- **Uso del servicio para los fines previstos en el contrato**

Para ser titulares de los derechos reconocidos a los usuarios finales, la utilización del servicio de comunicaciones electrónicas se hace en los términos establecidos en el contrato. Los usuarios que actúen como revendedores del servicio, no son titulares de los derechos reconocidos en este reglamento, sin perjuicio de los que le puedan corresponder en virtud del contrato y del resto de normativa aplicable.

- **Utilización de aparatos autorizados**

Los usuarios finales deben utilizar equipos y aparatos cuya conformidad haya sido evaluada según la normativa vigente, sobre evaluación de la conformidad de aparatos de telecomunicaciones.

- **Configuración de equipos y mantenimiento de la red más allá del punto de terminación de red**

Para una correcta recepción del servicio de comunicaciones electrónicas, es responsabilidad del abonado la correcta configuración de los equipos y aparatos, así como el mantenimiento de los elementos de red que, por situarse en un lugar posterior al punto de terminación de red, correspondan al usuario final, salvo que se haya previsto otra cosa en el contrato.

- **Suministro de datos personales exigidos por la legislación vigente**

A los efectos de la obligación de identificación en la contratación de servicios de telefonía móvil prepago, previstos en la **Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones**, los usuarios finales deben suministrar al operador los datos personales necesarios.

Reclamaciones (procedimiento de resolución de conflictos)

Por **Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo** se aprobó la **carta de derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas**. Sin perjuicio de las competencias de las **Comunidades Autónomas** en materia de protección general de consumidores y usuarios, dicho Real Decreto regula el régimen de protección específica de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas.

Entre otras circunstancias, se recoge el **procedimiento de resolución de controversias entre los usuarios finales y los operadores**, indicando que las reclamaciones se pueden presentar ante la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**, sin perjuicio de los procedimientos de mediación o resolución de controversias que, en su caso, hayan establecido los órganos competentes en materia de consumo de las **Comunidades Autónomas**.

La **Orden ITC/1030/2007 de 12 de abril**, todavía en vigor, reguló el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas.

Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT)

La **Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones** es un organismo público regulador independiente de los mercados nacionales de comunicaciones electrónicas y de servicios audiovisuales. Fue creada por el **Real Decreto-Ley 6/1996, de 7 de junio, de Liberalización de las Telecomunicaciones**. Dicho Real Decreto-Ley fue convalidado mediante la **Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones**, a través de la cual se ampliaron y perfilaron las funciones que fueron inicialmente atribuidas a la **Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones** y se definió una nueva composición del Consejo que ejerce dichas funciones.

La **Ley 12/1997** fue derogada al entrar en vigor la vigente **Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones**, en cuyo artículo 48

se establece el régimen jurídico, patrimonial y presupuestario de la **Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones**, así como su objeto y funciones, y la composición de su Consejo.

La **Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones** es un organismo público dotado de personalidad jurídica y plena capacidad pública y privada (artículo 48.1 de la **Ley 32/2003**), así como de patrimonio propio, independiente del patrimonio del Estado (artículo 48.13 de la **Ley 32/2003**).

La **Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones** tiene por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos (artículo 48.2 de la **Ley 32/2003**).

Procedimiento de reclamaciones y denuncias para los usuarios de telecomunicaciones

Todos los usuarios de telecomunicaciones pueden presentar una reclamación cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.

Los usuarios también tienen derecho a denunciar los incumplimientos del **Código de Conducta para la prestación de Servicios de Tarificación Adicional de voz** (803 - 806 - 807 - 907 - 905) y de números cortos de telefonía móvil SMS Premium:

- Código de conducta de servicios 803 - 806 - 807 - 907 - 905: **Resolución de 23 de julio de 2004**, modificada por la **Resolución de 29 de junio de 2009**. **Texto consolidado Código de Conducta 80X**.
- Código de conducta de los números cortos de telefonía móvil SMS Premium: **Resolución de 29 de junio de 2009** modificada por la **Resolución de 17 de junio de 2010**. **Texto consolidado Código de Conducta SMS Premium**.

Cómo formular una reclamación o una denuncia

Procedimiento de presentación de Reclamaciones

En primera instancia el usuario debe dirigirse al **departamento o servicio especializado de atención al cliente de su operador**, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Los usuarios pueden presentar sus reclamaciones ante el operador por **vía telefónica, a través de Internet, por correo postal, o directamente**

en sus oficinas comerciales. En todo caso, el operador debe aceptar la presentación telefónica de reclamaciones. En todos los contratos debe figurar el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Cuando los usuarios presenten la reclamación, el operador está obligado a facilitarle **un número de referencia** que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma.

Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un **documento que acredite la presentación** y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, puede acudir a las siguientes vías:

Juntas Arbitrales de Consumo (JAC)

- Se trata de un procedimiento para usuarios finales que sean personas físicas. Es rápido, sencillo, gratuito y voluntario para las partes, que posee normativa reguladora propia².
- Puede acudir a ellas tanto si se tiene conocimiento de que el operador se encuentra previamente sometido a las Juntas Arbitrales como si no, aunque lo más probable es que si no lo estaba previamente tampoco se someta en esta ocasión.
- Para saber si su operador está sometido a las Juntas Arbitrales puede acudir a la web del **Instituto Nacional de Consumo (INC)**.

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

Los usuarios pueden presentar sus reclamaciones ante esta Oficina en el supuesto de que el operador no se someta a las **Juntas Arbitrales de Consumo** o si se desea acudir directamente, sin reclamar previamente ante dichas Juntas.

Los usuarios finales que sean empresas deben acudir directamente a esta vía.

El procedimiento para presentar estas reclamaciones se explica a continuación:

² Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Procedimiento para presentar reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

Para presentar una reclamación ante la Oficina es preciso que el usuario haya reclamado previamente ante su operador.

El plazo para acudir a esta vía es de tres meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.

Si se trata de una persona física que ha acudido a las **Juntas Arbitrales** en el plazo de estos tres meses y el operador se niega a someterse a ellas, con dicha negativa se vuelve a abrir el plazo de tres meses para reclamar ante esta Oficina.

La **Oficina** tramita y resuelve las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones, para cualquier servicio: telefonía fija, móvil y acceso a Internet.

Ejemplos:

- Disconformidad con la factura recibida
- Negativa o demora de alta o de baja por su operador
- Negativa a la portabilidad de número
- Preselección no solicitada
- Cambio de operador no solicitado
- Incumplimiento de ofertas por el operador
- Averías o interrupciones del servicio.

Una vez realizados los trámites oportunos, la **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones** dicta resolución sobre la cuestión planteada. Cuando sea favorable al usuario, puede incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas.

La **Oficina** tiene un plazo para resolver de seis meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella. Esta resolución agota la vía administrativa y contra ella puede interponerse recurso contencioso-administrativo.

Las reclamaciones pueden presentarse por escrito o por vía telemática, a través de la página web.

Las reclamaciones formuladas por escrito pueden dirigirse a la **Oficina de Atención al Usuario** y pueden presentarse ante la propia Oficina, en la C/ Capitán Haya, n.º 41 - 28071 (Madrid), o por las vías del artículo 38 de la **Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**.

Los ciudadanos que dispongan de firma electrónica también pueden presentar y consultar sus reclamaciones por vía telemática, a través de la página web, en el apartado "Presentación Telemática de Reclamaciones".

El escrito de reclamación debe contener:

- Nombre y apellidos del interesado o la persona que lo represente.
- Domicilio para recibir notificaciones.
- Solicitud que se hace con hechos y razones, aportando toda la documentación que el usuario considere relevante para apoyar la pretensión, en el caso de reclamaciones de facturación, será necesario presentar la factura o facturas a las que se hace referencia.
- Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.
- Órgano al que se dirige la reclamación. En este caso, se trata de la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**.

En el escrito de reclamación debe acreditarse que se ha reclamado previamente ante el operador. Para ello basta con el número de referencia que el operador está obligado a facilitar.

Procedimiento de presentación de denuncias

Los usuarios que dispongan de firma electrónica pueden presentar reclamaciones y denuncias por **vía telemática**

Reclamaciones

La Ley reconoce a los usuarios de telecomunicaciones un conjunto de derechos. Cuando cualquiera de estos derechos sea vulnerado, los usuarios pueden presentar una reclamación.

A modo de ejemplo, los usuarios pueden reclamar sobre las siguientes cuestiones:

- Disconformidad con la factura recibida
- Negativa de alta o de baja por su operador
- Negativa a la portabilidad de número
- Preselección no solicitada
- Cambio de operador no solicitado
- Incumplimiento de ofertas por el operador
- Averías o interrupciones del servicio

Las reclamaciones pueden tratar sobre cualquier servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y acceso a Internet). Las que se resuelvan a favor del usuario, podrán obligar a los operadores a reconocer los derechos vulnerados o a la devolución de las cantidades indebidamente facturadas.

Denuncias sobre servicios de tarificación adicional (803 - 806 - 807 - 907 - 905 y SMS Premium)

Existe un Código de conducta para la prestación de Servicios de Tarificación Adicional, numeración 803 - 806 - 807 - 907 - 905 (consultar Texto consolidado del Código de Conducta 80X y otro para los servicios SMS Premium (consultar texto consolidado del Código de Conducta SMS Premium), al que obligatoriamente están sometidos todas las empresas que ofrecen estos servicios. Este Código establece obligaciones relacionadas con la publicidad, los contenidos, la duración máxima de las llamadas y la información sobre los precios, que tienen como objetivo la protección de los derechos de los usuarios.

El incumplimiento de las obligaciones del **Código de Conducta** da lugar a la suspensión del servicio de tarificación adicional, y a la retirada del número telefónico correspondiente.

Cualquier ciudadano que tenga conocimiento de que un servicio de tarificación adicional está incumpliendo alguna de las obligaciones establecidas en el **Código de Conducta**, puede denunciarlo ante la Administración.

Si la queja del usuario se refiere a la solicitud de devolución de importes facturados indebidamente por llamadas a estos servicios, debe presentar una reclamación.

Presentación denuncias

Cómo presentar una Denuncia sobre un servicio de tarificación adicional (803 - 806 - 807 - 907 - 905 - SMS Premium)

Cualquier ciudadano que tenga conocimiento de que un servicio de tarificación adicional está incumpliendo alguna de las obligaciones establecidas en el Código de conducta, puede **denunciarlo ante la Administración**.

Texto consolidado Código de Conducta SMS 80X.

Texto consolidado Código de Conducta SMS Premium.

Si la queja del usuario se refiere a la solicitud de devolución de importes facturados indebidamente por llamadas a estos servicios, debe presentar una reclamación.

El órgano administrativo competente para atender las denuncias por incumplimiento del Código de Conducta es la **Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional**.

Las denuncias dirigidas a dicha Comisión pueden presentarse ante la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información** en la C/ Capitán Haya n.º 41 - 28071 (Madrid), o por las vías del **artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, que en su punto cuatro indica que las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas pueden presentarse:

- En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado (por ejemplo las Delegaciones y subdelegaciones del gobierno), a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas.
- En las oficinas de Correos.
- Los ciudadanos que dispongan de firma electrónica podrán también presentar sus denuncias por vía telemática, a través de esta página web, en el apartado 'Presentación Telemática'.

Además, los usuarios podrán **realizar consultas sobre el estado de las denuncias** ya presentadas a través del teléfono 901 33 66 99 o a través de la página web en el apartado 'Presentación telemática de denuncias'.

En el escrito de denuncia debe indicarse:

- Nombre y apellidos de la persona que realiza la denuncia o la persona que lo represente.
- Domicilio para recibir notificaciones.
- Teléfono denunciado, con hechos y razones, aportando toda la documentación que el usuario considere relevante
- Lugar, fecha y firma del denunciante o su representante.
- Órgano al que se dirige la reclamación. En este caso, se trata de la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional.

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

La **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones** nace como consecuencia de la necesidad de establecer mecanismos específicos de **atención al usuario de telecomunicaciones** y de gestionar un sistema eficaz de **resolver sus reclamaciones**.

Se trata de una Unidad creada dentro de la **Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**.

Está prevista en el artículo 8.3 del **Real Decreto 1554/2004**, de 25 de junio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**.

En consecuencia, le corresponden **dos tipos de funciones**:

- Por una parte, la **resolución de controversias** entre operadores y usuarios de telecomunicaciones. En este sentido, es la unidad que tramita y propone la resolución de las reclamaciones que los usuarios de telecomunicaciones dirigen a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, conforme al procedimiento previsto en el artículo 38 de la **Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones**.

- En segundo lugar, lleva a cabo una función de **información y atención al usuario** de telecomunicaciones. Dentro de ella, está a disposición del usuario un servicio de atención de consultas telefónicas sobre los derechos del usuario de telecomunicaciones (**901 33 66 99**), así como **a página web**. Dentro de esta web, pueden realizarse también consultas a través del correo electrónico.

2. GAS

El suministro de gas

Estructura y funcionamiento del Sistema gasista.

2.1. Agentes del sistema gasista

- **Productor:** Realiza la exploración, investigación y explotación de los yacimientos de hidrocarburos.
- **Transportista:** Es el titular de instalaciones de almacenamiento, regasificación o gasoductos de transporte (presión superior a 16 bar).
- **Distribuidor:** Es el titular de instalaciones de distribución de gas natural (con presión menor o igual de 16 bares o que alimenten a un sólo consumidor).
- **Comercializador:** Adquiere gas natural (a los productores o a otros comercializadores) y lo vende a sus clientes cualificados o a otros comercializadores en condiciones libremente pactadas. Utiliza las instalaciones de transportistas y distribuidores para el transporte y suministro de gas a sus clientes, a cambio de un peaje.
- **Consumidores de gas:** Desde el 1 de julio de 2003, todos los consumidores de gas pueden adquirir el gas a cualquier comercializador, en condiciones libremente pactadas.
- **Gestor Técnico del Sistema:** Es el responsable de la gestión técnica de la red básica y de transporte secundario de gas natural.

2.2. Funcionamiento del sistema de gas natural

La **Producción nacional** en España es muy escasa, por lo que el **aprovisionamiento** de gas se hace fundamentalmente a través de los gasoductos internacionales y de buques metaneros, que transportan el gas natural en estado líquido (a -160 °C) hasta las terminales de regasificación existentes en el país.

Las **empresas de transporte y distribución** son las encargadas de construir y operar las instalaciones de transporte y las redes de distribución.

El **Comercializador** utiliza las instalaciones de transportistas y distribuidores para el transporte y suministro de gas a sus clientes, a cambio de un peaje.

La **Gestión del Sistema** y coordinación de todos los agentes es llevada a cabo por el Gestor Técnico del Sistema, papel asignado a **ENAGAS** en su condición de transportista principal. El Gestor tiene por objeto garantizar la continuidad y seguridad del suministro de gas natural y la correcta coordinación entre los puntos de acceso, los almacenamientos, el transporte y la distribución, bajo los principios de transparencia, objetividad e independencia.

La **Comisión Nacional de Energía (CNE)** es el organismo público encargado de velar por la competencia efectiva en los sistemas energéticos y por la objetividad y transparencia de su funcionamiento en beneficio de todos los sujetos que operan en dichos sistemas y de los consumidores. Para ello, entre sus funciones, actúa como órgano consultivo de la Administración, participa en el desarrollo reglamentario y en la autorización de instalaciones, además de ser órgano arbitral en conflictos entre los distintos sujetos de los sistemas energéticos.

2.3. Consumidores de Gas Natural. Temas de interés (www.cne.es)

- Las empresas comercializadoras de gas natural
- Cambio de suministrador de gas natural
- Informe comparativo de ofertas de gas para distintos tipos de consumidores
- Las tarifas de último recurso
- Ejemplos de facturas de suministro de gas
- Contratación del alta de suministro de gas natural
- Inspecciones de la instalación de gas
- Normativa del suministro de gas
- Información y reclamaciones
- Servicios de industria y energía de las comunidades autónomas

Consumidores de Gas Licuado del Petróleo. Temas de interés (www.cne.es)

- Consumidores de GLP envasado
- Consumidores de GLP a granel

3. ELECTRICIDAD

Las actividades destinadas al **suministro de energía eléctrica**, consisten en su generación, transporte, distribución, servicios de recarga energética, comercialización e intercambios intracomunitarios e internacionales, así como la gestión económica y técnica del sistema eléctrico.

La regulación de dichas actividades tiene por finalidad:

- La adecuación del suministro de energía eléctrica a las necesidades de los consumidores.
- La racionalización, eficiencia y optimización de aquellas, atendiendo a los principios de monopolio natural del transporte y la distribución, red única y de realización al menor coste.

Las actividades destinadas al **suministro de energía eléctrica** se ejercen de forma coordinada bajo los principios de objetividad, transparencia y libre competencia; reconociéndose la libre iniciativa empresarial para el ejercicio de las actividades destinadas al suministro de energía eléctrica, que se ejercen garantizando el acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica a todos los consumidores demandantes del servicio dentro del territorio nacional y tendrán la consideración de servicio esencial³.

Sistema de suministro eléctrico

El **sistema de suministro eléctrico** comprende el conjunto de medios y elementos útiles para la generación, el transporte y la distribución de la energía eléctrica. Este conjunto está dotado de mecanismos de control, seguridad y protección.

Constituye en teoría un sistema integrado que además de disponer de sistemas de control distribuido, está regulado por un **sistema de control centralizado** que garantiza una explotación racional de los recursos de generación y una calidad de servicio acorde con la demanda de los usuarios, compensando las posibles incidencias y fallas producidas.

Con este objetivo, tanto la **red de transporte** como las subestaciones asociadas a ella pueden ser propiedad, en todo o en parte y, en todo caso, estar operadas y gestionadas por un ente independiente de las compañías propietarias de las centrales y de las distribuidoras o comercializadoras de electricidad.

Asimismo, el sistema precisa de una **organización económica centralizada** para planificar la producción y la remuneración a los distintos agentes del mercado si, como ocurre actualmente en muchos casos, existen múltiples empresas participando en las actividades de generación, distribución y comercialización.

Diagrama esquematizado del Sistema de suministro eléctrico

A continuación se describen brevemente cada una de las etapas o escalones del sistema:

³ Artículos 1 y 2 de la Ley 54/1997, de 27 noviembre, del Sector Eléctrico.

Generación

La energía eléctrica se genera en las centrales eléctricas. Una central eléctrica es una instalación que utiliza una fuente de energía primaria para hacer girar una turbina que, a su vez, hace girar un alternador, generando así electricidad.

El hecho de que la electricidad, a nivel industrial, no pueda ser almacenada y deba consumirse en el momento en que se produce, obliga a disponer de capacidades de producción con potencias elevadas para hacer frente a las puntas de consumo con flexibilidad de funcionamiento para adaptarse a la demanda.

Transporte

La **red de transporte** es la encargada de enlazar las centrales con los puntos de utilización de energía eléctrica. Para un uso racional de la electricidad es necesario que las líneas de transporte estén interconectadas entre sí con estructura de forma mallada, de manera que puedan transportar electricidad entre puntos muy alejados, en cualquier sentido y con las menores pérdidas posibles.

Subestaciones

Las instalaciones llamadas subestaciones son plantas transformadoras que se encuentran junto a las centrales generadoras (estación elevadora) y en la periferia de las diversas zonas de consumo, enlazadas entre ellas por la **red de transporte**. En estas últimas se reduce la tensión de la electricidad de la tensión de transporte a la de distribución.

Distribución

Desde las subestaciones ubicadas cerca de las áreas de consumo, el servicio eléctrico es responsabilidad de la compañía suministradora (**distribuidora**) que ha de construir y mantener las líneas necesarias para llegar a los clientes. Estas líneas, realizadas a distintas tensiones, y las instalaciones en que se reduce la tensión hasta los valores utilizables por los usuarios, constituyen la red de distribución. Las líneas de la red de distribución pueden ser aéreas o subterráneas.

Centros de Transformación

Los **centros de transformación**, dotados de transformadores o auto-transformadores alimentados por las líneas de distribución en **media tensión**, son los encargados de realizar la última transformación, efectuando el paso de las tensiones de distribución a la tensión de utilización.

Instalación de Enlace

El punto que une las redes de distribución con las instalaciones interiores de los clientes se denomina Instalación de Enlace y está compuesta

por: Acometida, Caja general de protección, Líneas repartidoras y Derivaciones individuales.

Continuidad de Suministro

La **Interrupción de Alimentación** es la condición en la que el valor eficaz de la tensión en los puntos de suministro no supera el 10 por 100 de la tensión declarada.

La continuidad de suministro es el contenido de la calidad de servicio relativo al número y duración de las interrupciones de suministro de duración superior a tres minutos.

Los **Indicadores de Continuidad de Suministro** son los índices numéricos definidos al efecto de medir el número y/o la duración de las interrupciones de duración mayor de tres minutos que afectan a los clientes.

El **TIEPI (Tiempo de Interrupción Equivalente de la Potencia Instalada)** es el tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada en media tensión ($1 \text{ kV} < V \leq 36 \text{ kV}$).

El Percentil 80 del **TIEPI** es el valor del **TIEPI** que no es superado por el 80 por 100 de los municipios del ámbito provincial, dentro de cada tipo de zona (zona urbana, zona semiurbana, zona rural). El **TIEPI** mide la calidad del suministro eléctrico.

Mantenimiento de la frecuencia y la tensión

La frecuencia de la red es el resultado del equilibrio entre la generación y el consumo en tiempo real. Requiere un ajuste permanente de la generación para adaptarse a la demanda. Ello se lleva a cabo gracias a la regulación primaria, secundaria y terciaria, cada una actuando a distintos horizontes temporales⁴.

Las actividades destinadas al **suministro de energía eléctrica** son desarrolladas por los siguientes **sujetos**⁵:

- Los **productores de energía eléctrica**, que son aquellas personas físicas o jurídicas que tienen la función de generar energía eléctrica, ya sea para su consumo propio o para terceros, así como las de construir, operar y mantener las centrales de producción.
- El **operador del mercado**, sociedad mercantil que asume la gestión del sistema de ofertas de compra y venta de energía eléctrica en el mercado diario de energía eléctrica.

⁴ Orden ECO/797/2002, de 22 de marzo, por la que se aprueba el procedimiento de medida y control de la continuidad del suministro eléctrico.

⁵ Artículo 9 de la Ley 54/1997, de 27 noviembre, del Sector Eléctrico.

- **El operador del sistema**, sociedad mercantil que tiene como función principal garantizar la continuidad y seguridad del suministro eléctrico y la correcta coordinación del sistema de producción y transporte, ejerciendo sus funciones en coordinación con los operadores y sujetos del **Mercado Ibérico de la Energía Eléctrica** bajo los principios de transparencia, objetividad e independencia. El operador del sistema es el gestor de la red de transporte.
- El **transportista**, que es aquella sociedad mercantil que tiene la función de transportar energía eléctrica, así como construir, mantener y maniobrar las instalaciones de transporte.
- Los **distribuidores**, que son aquellas sociedades mercantiles que tienen la función de distribuir energía eléctrica, así como construir, mantener y operar las instalaciones de distribución destinadas a situar la energía en los puntos de consumo.
- Los **comercializadores**, que son aquellas sociedades mercantiles que, accediendo a las redes de transporte o distribución, adquieren energía para su venta a los consumidores, a otros sujetos del sistema o para realizar operaciones de intercambio internacional en los términos establecidos en la Ley. El Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, determina **los comercializadores** que asumen la obligación de **suministro de último recurso**.
- Los **consumidores** que son las personas físicas o jurídicas que compran la energía para su propio consumo. Aquellos consumidores que adquieran energía directamente en el mercado de producción se denominan **Consumidores Directos en Mercado**.
- Los **gestores de cargas del sistema**, que son aquellas sociedades mercantiles que, siendo consumidores, están habilitados para la reventa de energía eléctrica para servicios de recarga energética, así como para el almacenamiento de energía eléctrica para una mejor gestión del **Sistema Eléctrico**.

La Comisión Nacional de Energía (CNE)

La **Comisión Nacional de Energía** es el ente regulador de los sistemas energéticos, creado por la **Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos**, y desarrollado por el **Real Decreto 1339/1999, de 31 de julio**, que aprobó su **Reglamento**.

Sus objetivos son velar por la competencia efectiva en los sistemas energéticos y por la objetividad y transparencia de su funcionamiento, en beneficio de todos los sujetos que operan en dichos sistemas y de los consumidores. A estos efectos se entiende por sistemas energéticos el mercado eléctrico, así como los mercados de hidrocarburos tanto líquidos como gaseosos.

La **Comisión** se configura como un organismo público con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como plena capacidad de obrar. La Comisión sujeta su actividad a lo dispuesto en la **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, cuando ejerza potestades administrativas; a la legislación de contratos de las Administraciones Públicas, en su contratación de bienes y servicios; sometiéndose en el resto de su actividad al derecho privado.

La **CNE** está adscrita al **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**, el cual ejerce el control de eficacia sobre su actividad y se rige por lo dispuesto en la **Ley del Sector de Hidrocarburos** y en el **Reglamento de la CNE**, por las disposiciones de la Ley General Presupuestaria que le sean de aplicación y por la **Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE)**.

Funciones de la CNE

Para el cumplimiento de los objetivos mencionados, a la **CNE** le han sido atribuidas amplias funciones, actuando además como un órgano consultivo en materia energética tanto de la **Administración General del Estado** como de las **Comunidades Autónomas**.

Las funciones atribuidas a la **CNE** están reguladas en la **Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos**.

Consumidores de Electricidad. Temas de interés (www.cne.es).

- Descripción del mercado / Organización del mercado
- Contratación del suministro (Bonos social / Tarifa social)
- Contratación de un nuevo punto de suministro
- Precios. Calculador de precios
- La factura del suministro de electricidad
- Cambio de suministrador
- Calidad del suministro
- Derechos de los consumidores
- Normativa del suministro de electricidad
- Dónde informarse o formular una reclamación
- Preguntas más frecuentes
- Documentos de interés
- Servicios de industria y energía de las Comunidades Autónomas, como órganos de inspección y de reclamaciones de los usuarios.
- Bono/Tarifa Social. **Resolución de 26 de junio de 2009, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se determina el procedimiento de puesta en marcha del Bono Social** (BOE, de 29 de junio).

I. RECLAMACIÓN DE DEUDAS A LOS CONSUMIDORES POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE TELEFONÍA

1. PRESCRIPCIÓN DE LA POSIBLE RECLAMACIÓN DE DEUDAS A LOS CONSUMIDORES POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE TELEFONÍA

Los plazos de prescripción son diferentes según cuál sea la deuda que se reclama. El plazo general para la reclamación de obligaciones personales, es de quince años, de acuerdo con lo dispuesto en el **art. 1964 del Código Civil**, pero hay plazos más breves para otras acciones.

Aunque el problema se podría producir como consecuencia de otros contratos de venta o de prestaciones de servicio, a la vista de la consulta formulada, la mayor parte de los casos que dan lugar a problemas son las reclamaciones de los empresarios por prestaciones de servicios de telefonía, y es a estos a los que nos referimos a continuación.

Las deudas de pagar una suma de dinero como consecuencia de la prestación de servicios de telefonía son deudas periódicas, que nacen y son exigibles de manera repetida y continua, pero que son independientes entre sí. Aunque todas ellas deriven del contrato de suministro de telefonía, cada deuda es independiente de las demás, y está sometida a su propio plazo de prescripción. Se trata, en particular, de la obligación de satisfacer pagos “que deben hacerse por años o en plazos más breves”. A este supuesto se refiere el **art. 1966.3 del Código Civil**, que establece el plazo de cinco años.

De acuerdo con las reglas generales sobre la prescripción:

“El tiempo para la prescripción de toda clase de acciones, cuando no haya disposición especial que otra cosa determine, se contará desde el día en que pudieron ejercitarse” (**art. 1969 del Código Civil**).

Es decir, para cada deuda, el plazo de cinco años se cuenta desde el momento en que pudo reclamarse su pago por la empresa, por ser la deuda nacida, estar vencida y ser exigible.

Por el contrario, no parece razonable entender que el suministro pudiera quedar incluido entre las obligaciones de “abonar a los mercaderes el precio de los géneros vendidos a otros que no lo sean, o que siéndolo se dediquen a distinto tráfico”, para las que el **art. 1967.4ª del Código Civil** establece un plazo de prescripción de tres años “desde que dejaron de prestarse los respectivos servicios”. Y ello por dos razones: en primer lugar, porque el precepto citado se refiere a las ventas de géneros destinadas al consumo privado, de forma que es aplicable a las deudas que nazcan de

la compraventa de género, o mercaderías, es decir, cosas muebles; por tanto, queda excluida su aplicación tanto cuando se trata de la venta de inmuebles como de bienes inmateriales, como es el caso del suministro de telefonía que, por lo demás, tampoco se presta en el marco de un contrato de compraventa; en segundo lugar, porque lo característico de las deudas de telefonía es precisamente el supuesto de hecho del **art. 1966** al que nos hemos referido antes, el de que su pago debe hacerse de forma periódica.

En conclusión: los recibos periódicos por consumo de las empresas de telefonía prescriben a los cinco años desde cada una de las deudas se devenga.

2. INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN

El **art. 1973 del Código Civil** establece que:

“La prescripción de las acciones se interrumpe por su ejercicio ante los Tribunales, por reclamación extrajudicial del acreedor y por cualquier acto de reconocimiento de la deuda por el deudor”.

En la práctica, de las tres causas de interrupción de la prescripción que establece la ley, tiene interés la interrupción por reclamación extrajudicial de la deuda.

La reclamación extrajudicial produce el efecto de interrumpir la prescripción cualquiera que sea la forma en la que se realice: mediante carta reclamando la deuda, por telegrama, por comunicación telefónica, por reclamación notarial.

El efecto de interrumpir la prescripción se produce tanto si la reclamación extrajudicial la realiza el propio acreedor como si lo realiza un tercero autorizado para hacerlo (una empresa de gestión de cobros, por ejemplo).

Por lo que se refiere a la carga de la prueba, de la misma manera que la deuda debe probarla quien la reclama, la prescripción debe probarla quien la alega, pero si hay constancia del envío, la jurisprudencia considera que corresponde al deudor probar que no ha recibido la comunicación.

Puesto que cada deuda impagada está sometida a su propio plazo de prescripción, sólo se produce la interrupción respecto de las deudas a las que se refiera la reclamación extrajudicial.

La consecuencia de la interrupción de la prescripción es que el tiempo hasta entonces transcurrido no se computa, debiendo comenzar a contarse de nuevo por entero.

En conclusión: la reclamación extrajudicial de la deuda, realizada por cualquier medio por la empresa, produce la interrupción de la prescripción, con la consecuencia de que el plazo de cinco años vuelve a contarse otra vez desde la reclamación.

3. ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA DE LA DEUDA

A) La empresa debe acreditar la existencia de la deuda

La carga de la prueba establece cuál de las partes ha de sufrir las consecuencias de la falta de prueba sobre unos determinados hechos, ofreciendo a jueces y tribunales un mecanismo del que valerse en los casos en que lleguen a la conclusión de que los hechos no están suficientemente probados: la parte sobre la que recae la carga de la prueba debe aportar ésta, de forma que si no lo hace se dará por desestimada su pretensión.

En el **art. 217.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil** se establece que:

“Corresponde al actor y al demandado reconviniente la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda y de la reconvencción”.

Por tanto, corresponde a la empresa que reclama el pago de una deuda acreditar su existencia.

Por lo que se refiere a la prueba de la contratación del servicio por el que se reclama, la normativa específica que se ocupa de las telecomunicaciones, es coherente con las reglas generales de nuestro ordenamiento sobre carga de la prueba.

Así, el **art. 7.1** (Prueba de la celebración del contrato y de su extinción) de la **Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril**, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores (BOE número 95 de 20/4/2007) establece que:

“A los efectos probatorios de la celebración de un contrato, será el operador el que deba acreditar que la contratación de un determinado servicio se ha producido. En el supuesto en el que la normativa vigente exija solicitud por escrito del abonado, dicho escrito acreditará la contratación. Para el resto de supuestos, se considerará acreditada la contratación cuando conste en alguno de los siguientes soportes:

- a) Contrato celebrado mediante firma electrónica reconocida.
- b) Contrato firmado por escrito.
- c) Contrato celebrado mediante el sistema de contratación verbal con verificación por terceros independientes.

Para otro tipo de soportes, se resolverá en cada caso concreto”.

La empresa de telefonía debe acreditar la existencia del contrato y presentar una facturación detallada con arreglo a la normativa contenida en el **Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo**, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas (BOE número 131 de 30/5/2009):

Art. 21. Facturación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan. Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a obtener una información equivalente.

Los usuarios finales del servicio telefónico tendrán derecho a obtener facturación detallada, con el desglose que se establece en el art. siguiente, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, al que se refiere el **art. 66 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.**

Art. 22. Facturación desglosada del servicio telefónico.

1. De acuerdo con lo establecido en el art. anterior, los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores del servicio telefónico disponible al público les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido, diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan, e incluso, previa solicitud, a que les presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.
2. Asimismo, los usuarios finales del servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a obtener facturación detallada, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, con el nivel básico de detalle definido como el que incluye la identificación separada de los siguientes elementos:
 - a) El período de facturación.
 - b) La cuota mensual fija.
 - c) Otros cargos mensuales fijos.
 - d) Cualquier cuota fija no recurrente.
 - e) Detalle de todas las comunicaciones facturadas, excluidas las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, tales como las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto o a las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro por comunicación. Este detalle debe incluir: el número llamado, la fecha y hora de la llamada, la duración de la llamada, la tarifa aplicada y el coste total de la llamada. Las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada no figurarán en la factura detallada de dicho abonado.
 - f) Datos agregados por grupos tarifarios diferenciados, tales como: metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles y tarificación adicional, que incluyan el número de llamadas efectuadas, el número total de minutos y el coste total de cada grupo.
 - g) Base imponible.

h) Total IVA o impuesto equivalente que le sea de aplicación.

i) Importe total de la factura, impuestos incluidos.

Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a tener acceso a una información equivalente, a través de los medios que se especifiquen en las correspondientes condiciones generales.

3. De acuerdo con lo establecido en el **art. 35.2.e) del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005**, de 15 de abril, el nivel básico de detalle de las facturas del servicio telefónico disponible al público será ofrecido de forma gratuita por el operador que lo preste como obligación de servicio universal.

En los demás casos, cuando los operadores no ofrezcan con carácter gratuito dicho nivel básico de detalle, y también en relación con la información sobre los consumos realizados para los abonados de prepago, o para desgloses más detallados que los indicados en el apartado anterior, los operadores deberán especificar su precio dentro de las condiciones de prestación del servicio. No obstante, cuando una factura o una cuenta prepago sea objeto de reclamación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el art. 27 de este Real Decreto, el operador deberá facilitar gratuitamente, previa solicitud del abonado, el nivel básico de detalle de la factura o cuenta reclamada.

4. El desglose establecido en este art. se entiende, sin perjuicio de los establecidos en los apartados octavo y undécimo de **la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero**, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del **título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio**, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

Art. 23. Integración de otros cargos en la factura de los servicios de comunicaciones electrónicas.

1. En el supuesto de que en la factura de un servicio de comunicaciones electrónicas se incluyan importes correspondientes a servicios que no tienen tal naturaleza, será obligatorio que se efectúe el desglose, de manera que pueda identificarse el importe correspondiente al servicio o servicios de comunicaciones electrónicas.

El usuario final que pague la parte de la factura que corresponda, según el desglose establecido en el párrafo anterior, al servicio de comunicaciones electrónicas no podrá ser suspendido en el mismo, sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por el importe impagado en otros conceptos. A estos efectos, en caso de disconformidad con la factura, el abonado tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

El incumplimiento de lo dispuesto en el párrafo primero de este art. facultará al usuario final a considerar que la totalidad de la factura se libra por servicios que no tienen la consideración de comunicaciones electrónicas, por lo que su impago no podrá acarrear su suspensión.

2. Los usuarios finales tendrán derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores y a las garantías sobre estos servicios que se establezcan por orden ministerial.
3. Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a la información desglosada y a las garantías establecidas en este art.

Art. 24. Derecho de desconexión de determinados servicios.

1. Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público deberán garantizar a sus abonados el derecho a la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirá, al menos, el de llamadas internacionales y a servicios de tarificación adicional.
2. Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público regularán en sus correspondientes contratos de abono la forma de ejercicio del derecho de desconexión. A estos efectos, el abonado comunicará al operador, su intención de desconectarse de determinados servicios, debiendo admitirse en todo caso la petición escrita, y las realizadas por vía telefónica o telemática. El operador habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de 10 días desde la recepción de la comunicación del abonado. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos 10 días, por causas no imputables al abonado, serán de cargo del operador los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.
3. Las facturas o documentos de cargo que se emitan por los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público para el cobro de los servicios prestados deberán reflejar, al menos semestralmente y de manera adecuada para ser percibido claramente por el abonado, el derecho de desconexión establecido en este art. Los términos y la periodicidad en que dicha obligación deberá ser llevada a cabo podrán ser concretados mediante resolución de la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**, previo informe del **Instituto Nacional del Consumo** y, en el caso de los servicios de tarificación adicional, de la **Comisión de supervisión de servicios de tarificación adicional**.
4. De acuerdo con lo establecido en el **art. 35.2.c) del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril**, la desconexión de los servicios previstos en el apartado 1 será ofrecida de forma gratuita por el operador que la preste como obligación de servicio universal.

B) Posibilidad de reclamar ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

En materia de telecomunicaciones, el **art. 38 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones** (BOE número 264 de 4/11/2003), modificado en su apartado 5 por la **Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información**, (BOE número 312 de 29/12/2007), establece que los operadores que exploten redes o que presten servicios

de comunicaciones electrónicas y los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales podrán someter las controversias que les enfrenten al conocimiento de las juntas arbitrales de consumo, de acuerdo con la legislación vigente sobre defensa de los consumidores y usuarios.

Para el supuesto de que no se sometan a las **Juntas Arbitrales de Consumo (JACs)** o que éstas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el precepto se remite a un desarrollo reglamentario por parte del **Ministerio de Ciencia y Tecnología** de un procedimiento conforme al cual los usuarios finales podrán someterle dichas controversias. La norma legal exige que los procedimientos que se adopten sean rápidos y gratuitos; se exige además la fijación del plazo máximo en el que deberá notificarse la resolución expresa, transcurrido el cual se podrá entender desestimada la reclamación por silencio administrativo. La resolución que se dicte podrá impugnarse ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Ese desarrollo fue realizado por el **art. 104 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril**, derogado por la disp. derogatoria única 1 del **Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo**, por el que se aprueba la **carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas** (BOE número 131 de 30/5/2009), y cuyos **arts. 26 y 27** regulan en la actualidad el “derecho a una atención eficaz por el operador” y el “derecho a vías rápidas y eficaces para reclamar”.

En particular, el **art. 26** se ocupa del deber de disponer de un departamento o servicio de atención al cliente de los operadores que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes, si bien se contempla la posibilidad de que mediante orden ministerial se exima de tal deber en función del número de trabajadores del operador o de su volumen de negocio. El servicio de atención al cliente del operador, de carácter gratuito, debe prestarse de manera tal que el usuario final tenga constancia de las reclamaciones, quejas y, en general, de todas las gestiones con incidencia contractual que realice el abonado. A dichos efectos, el operador está obligado a comunicar al abonado el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones. El operador debe admitir en todo caso la vía telefónica para la presentación de reclamaciones. Si el medio habilitado por el operador para la atención de reclamaciones, incidencias o gestiones con incidencia contractual es telefónico, estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. El servicio de atención al cliente debe ser accesible a los usuarios con discapacidad, según lo establecido en el **art. 3 del Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, aprobado por Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre**, conforme a los plazos y condiciones establecidos en el mismo.

El art. 27 del Real Decreto 899/2009, se ocupa de las controversias entre operadores y usuarios finales, de forma que los abonados podrán dirigir su reclamación a la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**.

El procedimiento de resolución de controversias ante la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**, así como su ámbito de aplicación y requisitos, se regulará mediante Orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio. El plazo para resolver y notificar la resolución es de seis meses. **El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio** podrá autorizar la ampliación de los plazos para la suspensión o la interrupción del servicio, previa solicitud de cualquier abonado que haya iniciado el procedimiento de resolución de conflictos al que se refiere el apartado anterior.

La disposición transitoria 1.c) del Real Decreto 899/2009 expresamente declara vigente la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.

El art. 3 de la Orden ITC/1030/2007 establece el ámbito del procedimiento, y hace expresa referencia a la disconformidad con la factura recibida:

“Podrán ser objeto del procedimiento regulado en este capítulo las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y los operadores, conforme al **art. 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones**. La **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información** es competente para resolver las reclamaciones que tengan por causa la controversia respecto a alguna de las siguientes materias: a) Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos”.

Por lo que se refiere al procedimiento, debe tenerse en cuenta que el usuario debe presentar previamente una reclamación ante el operador:

Art. 4 de la Orden ITC/1030/2007 (Iniciación del procedimiento):

1. Con carácter previo al inicio del procedimiento, el usuario final debe presentar la correspondiente reclamación ante el operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación.

El usuario final podrá presentar la solicitud que da inicio el procedimiento regulado en este capítulo en el supuesto de que el operador no responda a su reclamación en el plazo de un mes computado desde su recepción o en supuesto de que la respuesta sea insatisfactoria para sus pretensiones. Lo establecido en este art. se entiende sin perjuicio del derecho de los usuarios finales de presentar reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, conforme a su normativa reguladora.

2. El procedimiento se inicia a solicitud de los usuarios finales. La solicitud de iniciación del procedimiento debe contener los hechos razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud y cumplir los requisitos establecidos en el **art. 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**. Las solicitudes de iniciación y sucesivos trámites del procedimiento regulado en el presente capítulo podrán realizarse por vía telemática, en los términos y condiciones previstos en la **Orden ITC/3928/2004, de 12 noviembre**, mediante la que se crea un registro telemático en el **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**
3. El plazo máximo para presentar la solicitud es de tres meses. Este plazo se computa:
 - a) Desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes para responder, si el usuario final opta por dirigirse directamente a la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**.
 - b) Desde la notificación de la no aceptación del arbitraje por el operador, siempre que haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de los tres meses siguientes a la respuesta del operador o a la finalización del plazo de un mes para responder.

Conforme al **art. 11 de la citada Orden ITC/1030/2007**, si el medio habilitado por el operador para la atención de quejas, reclamaciones o incidencias es telefónico, "estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación".

Este documento debe ser remitido al usuario final en el plazo de 10 días desde su solicitud. La Orden establece que se admite como soporte documental que acredita el contenido de la queja o reclamación, así como la fecha de realización de la misma, los siguientes formatos: a) El documento electrónico enviado telemáticamente mediante la utilización de firma electrónica reconocida. b) El formato de papel impreso, mediante carta dirigida al abonado. Para cualquier otro soporte, la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información** analizará para cada caso concreto, si el mismo permite acreditar la presentación o contenido de la queja o reclamación, a efecto de comprobar el cumplimiento de la obligación de informar del derecho a solicitar el documento acreditativo de la queja.

Por lo que se refiere al contenido de la Resolución, **el art. 9 de la Orden** establece que:

- "1. La resolución, que será motivada, decidirá todas las cuestiones planteadas en el procedimiento por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo, aplicando los derechos que a los usuarios finales se les reconocen en la **Ley General de Telecomunicaciones** y su normativa de desarrollo.

Entre otros extremos, podrá declarar los derechos que corresponden al interesado, anular facturas, ordenar la devolución de importes indebidamente facturados, y, en general, disponer cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos.

2. En particular, la resolución puede:

- a) Ordenar la tramitación inmediata de la baja y la restitución del usuario en la situación contractual anterior, con el reintegro de cantidades por los costes que sufra el usuario ante la restitución, cuando se aprecie que a un usuario se le haya producido un alta indebida en cualquier servicio.
- b) Declarar la improcedencia del cobro de cuota alguna por el alta o la baja del usuario, en caso de que el usuario contrate un servicio y se incumpla por el operador el plazo de conexión inicial, si el usuario decide darse de baja.
- c) Ordenar otras medidas que, respetando siempre el principio de proporcionalidad, permitan restituir los derechos del usuario que hayan sido vulnerados”.

Por lo que se refiere al plazo en que debe dictarse la resolución y los recursos, el mismo **art. 9.3** añade:

“El plazo para resolver y notificar la resolución es de seis meses computados desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el **Registro de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**.

La **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información** notifica la resolución acordada a los operadores y a los usuarios finales en conflicto, así como a los interesados en el mismo. Los operadores deberán proceder a su ejecución en los términos previstos en la propia resolución.

Las resoluciones de la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información** agotan la vía administrativa y podrán ser impugnadas en vía contencioso-administrativa, conforme a la legislación reguladora de dicha Jurisdicción”.

C) Es nula, por abusiva, una cláusula del contrato por la que el consumidor reconozca, previamente, su conformidad absoluta con la documentación elaborada por el empresario

Conforme al **art. 88.2 del Texto Refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios**, una cláusula que invirtiera la carga de la prueba, permitiendo al empresario reclamar la deuda sin probarla e imponiendo al consumidor la carga de probar que la deuda no existe, debe ser considerada abusiva y, por tanto, nula.

Por el efecto de alterar las reglas de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, también deben considerarse abusivas y nulas las cláusulas que permiten al empresario preconstituir de manera unilateral la prueba sobre la existencia de la deuda (por ejemplo: “en caso de reclama-

ción es suficiente la certificación de la empresa, reconociendo el deudor por anticipado su plena validez en juicio”).

D) ¿Es suficiente el listado de consumos presentado por la empresa para considerar acreditada la deuda?

En la práctica, las empresas de telefonía disponen de los listados de consumo, que son documentos privados elaborados de forma unilateral por la propia empresa en los que basan sus reclamaciones.

En nuestro Derecho se admite la prueba mediante documentos privados, pero su fuerza no es indiscutible, y pueden ser rebatidos por la parte a la que perjudican, en este caso el consumidor al que se reclama la deuda, que podría utilizar cualquier medio de prueba para demostrar que los consumos no se han realizado.

Así resulta de lo dispuesto en **los arts. 1225 del Código Civil y 326 de la Ley de Enjuiciamiento civil**:

Art. 1255 del Código Civil:

“El documento privado, reconocido legalmente, tendrá el mismo valor que la escritura pública entre los que lo hubiesen suscrito y sus causahabientes”.

Art. 326 de la Ley de Enjuiciamiento civil (Fuerza probatoria de los documentos privados):

“Los documentos privados harán prueba plena en el proceso, en los términos del **art. 319** cuando su autenticidad no sea impugnada por la parte a quien perjudiquen”.

Art. 319 de la Ley de Enjuiciamiento civil (Fuerza probatoria de los documentos públicos):

“1. Con los requisitos y en los casos de los arts. siguientes, **los documentos públicos comprendidos en los números 1 a 6 del art. 317** harán prueba plena del hecho, acto o estado de cosas que documenten, de la fecha en que se produce esa documentación y de la identidad de los fedatarios y demás personas que, en su caso, intervengan en ella.

2. La fuerza probatoria de **los documentos administrativos no comprendidos en los números 5 y 6 del art. 317** a los que las leyes otorguen el carácter de públicos, será la que establezcan las leyes que les reconozca tal carácter. En defecto de disposición expresa en tales leyes, los hechos, actos o estados de cosas que consten en los referidos documentos se tendrán por ciertos, a los efectos de la sentencia que se dicte, salvo que otros medios de prueba desvirtúen la certeza de lo documentado”.

La existencia de un recibo de la empresa de telefonía no constituye, por tanto, prueba plena de la existencia de la deuda si es discutida de modo razonado por el consumidor.

El problema, sin embargo, es que si la empresa dispone de un contrato firmado por el consumidor que acredite la existencia de la relación de servicios, las facturas con detalles de consumo poseen una gran fuerza probatoria como consecuencia de la regulación sobre su elaboración, que se dirige a lograr la fiabilidad de las facturas.

El **art. 14.3 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo**, por el que se aprueba la **carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas** (BOE número 131 de 30/5/2009) establece que:

“Mediante **orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio** pueden establecerse, asimismo, mecanismos para garantizar la exactitud de la facturación realizada, que podrán incluir, en particular, la necesidad de que determinadas categorías de operadores, como aquellos que prestan servicio con tarificación en función de la duración de la conexión, del volumen de información o de la distancia, tengan que acreditar que sus sistemas de medida, de tarificación y de gestión de la facturación cumplan con normas de aseguramiento de la calidad como las de la familia ISO 9000”.

Sigue en vigor en este punto la regulación contenida en la **Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril**, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores (BOE número 95 de 20/4/2007), a efectos de ese procedimiento, establece en su **art. 8** (Criterio en cuanto a la exactitud de la facturación):

“En la resolución de la reclamación se tendrá en cuenta, cuando proceda, la situación del operador en cuanto al cumplimiento de los *requisitos sobre calidad de la facturación* que se establecen en la **Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo**, sobre calidad de servicio en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas”.

Debe tenerse en cuenta que en la citada **Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo**, sobre **calidad de servicio en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas** (BOE número 77 de 31/3/2006) se establecen unos requisitos para garantizar la calidad y la fiabilidad de la facturación.

E) Excepciones que puede oponer el consumidor para negarse a pagar

a) Prescripción o pago

De acuerdo con las reglas generales de Derecho de obligaciones, para oponerse al pago de la deuda reclamada, el consumidor puede alegar que ha prescrito, cuando hayan transcurrido los plazos de prescripción. Puesto que en nuestro Derecho la prescripción no es una causa automática de extinción de la obligación, debe ser invocada por el consumidor para negarse a pagar, ya que en otro caso no puede apreciarse de oficio su existencia y cabría entender que se ha renunciado a la prescripción, lo que es admitido por el **art. 1935 del Código Civil**.

Puede oponerse al pago alegando la extinción de la deuda por o pago o cumplimiento de la obligación, de conformidad con lo dispuesto en el **art. 1156 del Código Civil** sobre extinción de las obligaciones. La prueba del pago, conforme a las reglas generales de la carga de la prueba incumbe al consumidor que lo alega (mediante el justificante bancario del cargo u otro recibo).

b) Extinción del contrato

En el ámbito de la contratación de servicios de telefonía debe hacerse mención especial a algunos problemas. Así, en primer lugar, a los casos de reclamación de deudas después de la extinción del contrato, y que por tanto son indebidas.

En estos casos debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el **art. 7 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo**, por el que se aprueba la **carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas** (BOE número 131 de 30/5/2009), con arreglo al cual, por la simple comunicación de la voluntad de darse de baja, el operador ya no podrá facturar ninguna cantidad al consumidor:

“El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del abonado, comunicándolo previamente al operador con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.

El operador se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al usuario final, con posterioridad al plazo de dos días en que debió surtir efectos la baja”.

Por lo que se refiere al procedimiento para darse de baja, el **art. 7 del Real Decreto 899/2009** se remite al procedimiento establecido en la misma norma para las reclamaciones ante el servicio de atención al cliente, en particular de modo telefónico:

*“El procedimiento habilitado por el operador para que el consumidor haga uso de este derecho se ajustará a lo previsto en el **art. 26.2 de este Real Decreto**, garantizando en todo caso al usuario la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio”.*

El **art. 26.2 del Real Decreto** establece que:

“El servicio de atención al cliente del operador, de carácter gratuito, deberá prestarse de manera tal que el usuario final tenga constancia de las reclamaciones, quejas y, en general, de todas las gestiones con incidencia contractual que realice el abonado. A dichos efectos, el operador estará obligado a comunicar al abonado el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones. El operador deberá admitir, en todo caso la vía telefónica para la presentación de reclamaciones.

Si el medio habilitado por el operador para la atención de reclamaciones, incidencias o gestiones con incidencia contractual es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar

un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación”.

En el caso de modificación del contrato, el usuario puede resolver el contrato de forma anticipada y sin ninguna penalización. Si a pesar de la resolución, el operador emite alguna factura, el consumidor puede negarse al pago. En este sentido, conforme al **art. 9 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo**, por el que se aprueba la **carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas** (BOE número 131 de 30/5/2009) (Modificaciones contractuales):

- “1. Los contratos de servicios de comunicaciones electrónicas sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato.
2. El usuario final tendrá derecho a resolver anticipadamente y sin penalización alguna el contrato en los supuestos previstos en el apartado anterior.
3. Los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna”.

c) Cambio de operador y baja en el anterior

Un supuesto especial es el de la facturación por el antiguo operador en caso de cambio de operador y baja.

Por lo que se refiere al proceso de cambio de operador, en principio, es el abonado quien debe comunicar la baja al operador de origen. Pero, además, la recepción por el operador de origen de una solicitud válida de cambio de operador con conservación de número implicará la baja con dicho operador de todos los servicios asociados al servicio telefónico identificado por la numeración portada.

La baja surtirá efectos a partir del momento en que el operador de origen deje de prestar efectivamente el servicio. Igualmente, la *notificación al operador que preste servicios soportados por una línea de acceso de titularidad de otro operado, a través de los procedimientos regulados para el acceso a las redes, de baja técnica que haga imposible la continuación en la prestación del servicio deberá ser considerada por ese operador como una baja contractual.*

Así, conforme al **art. 10 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo**, por el que se aprueba la **carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas** (BOE número 131 de 30/5/2009) (Procesos de cambio de operador):

- “1. Con independencia de los mecanismos que utilicen los operadores para el acceso a las redes, *los procesos de cambio de operador se realizarán, con carácter general, a través de la baja del usuario final*

con el operador de origen y el alta con el de destino. A los efectos de tramitación de la baja, *el abonado deberá comunicarla directamente al operador de origen conforme al procedimiento que figure en el contrato.*

No obstante lo establecido en el párrafo anterior, *la recepción por el operador de origen de una solicitud válida de cambio de operador con conservación de número implicará la baja con dicho operador de todos los servicios asociados al servicio telefónico identificado por la numeración portada.* La baja surtirá efectos a partir del momento en que el operador de origen deje de prestar efectivamente el servicio.

Asimismo, en caso de que un operador preste servicios soportados por una línea de acceso de titularidad de otro operador, *una notificación por éste a aquél, a través de los procedimientos regulados para el acceso a las redes, de baja técnica que haga imposible la continuación en la prestación del servicio deberá ser considerada por ese operador como una baja contractual,* una vez haya dejado de tener acceso a la red.

2. Los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados en los términos establecidos en el **Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre**, por el que se aprueba el **Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración**".

Existe una regulación específica que permite al consumidor oponerse al pago en el caso de que el nuevo operador se comprometiera a tramitar la baja y no haya llevado a cabo su cometido. En ese caso, es el nuevo operador el que deba hacerse cargo de las facturas.

Así, conforme al **art. 7.2 de la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril**, por la que se regula el **procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores** (BOE número 95 de 20/4/2007):

"En los procesos de cambio de operador, en caso de que el operador de origen continúe facturando por no haberse solicitado la baja, se tendrá en cuenta si el usuario ha facultado al nuevo a que tramite dicha baja. En ese caso, el nuevo operador deberá soportar el coste de las facturas que se hayan generado. En caso contrario, será el usuario el que deba soportarlo".

d) Falta de prestación del servicio

Si la empresa factura sin haber perfeccionado el contrato, o sin haber empezado a prestar ningún servicio, o factura por servicios no solicitados o no prestados, el consumidor puede negarse a pagar:

- i) En unos casos porque no hay contrato (aunque se haya pedido información, por ejemplo, o se haya hecho un pedido, pero sin contar con información sobre todo el contenido del contrato, por lo que no existe consentimiento contractual, o incluso cuando ni siquiera se ha

solicitado el servicio). A estos efectos, debe tenerse en cuenta la normativa sobre celebración de los contratos de telefonía y la normativa de contratación con consumidores.

Art. 5 del Real Decreto 899/2009 (Celebración de los contratos):

“1. Los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas tendrán derecho a celebrar contratos con los operadores, *con el contenido mínimo previsto en el art. 8*, y a recibir el servicio en las condiciones pactadas con ellos.

La formalización y entrega del contrato se regirá por lo dispuesto en el **texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios** y otras **leyes complementarias**, aprobado por el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, sin perjuicio de otras formalidades adicionales que, en su caso, se establezcan en la regulación de la portabilidad y la preselección”.

Art. 62.1 del Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (Contrato):

“En la contratación con consumidores *debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar* o, en su caso, de poner fin al contrato”.

Art. 63 del Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (Confirmación documental de la contratación realizada):

“1. En los contratos con consumidores y usuarios *se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.*

2. Salvo lo previsto legalmente en relación con los contratos que, por prescripción legal, deban formalizarse en escritura pública, la formalización del contrato será gratuita para el consumidor, cuando legal o reglamentariamente deba documentarse éste por escrito o en cualquier otro soporte de naturaleza duradera”.

Art. 80.1.b).II del Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (Requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente):

“Sin perjuicio de lo establecido en el **art. 63.1**, *en los casos de contratación telefónica o electrónica con condiciones generales será necesario que conste, en los términos que reglamentariamente se establezcan, la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional.* En este supuesto, se enviará inmediatamente al consumidor y usuario justificación de la contratación efectuada por escrito o, salvo oposición expresa del consumidor y usuario, en cualquier soporte de naturaleza duradera adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, donde constarán todos los términos de la misma.

La carga de la prueba del cumplimiento de esta obligación corresponde al predisponente”

Si la solicitud se ha hecho por teléfono o a través de la página web del operador, debe tenerse en cuenta, además de la exigencia de que el contrato tenga un contenido mínimo, la normativa de contratación a distancia, incluido el derecho de desistimiento (**arts. 92 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios**) y la regulación sobre contratación electrónica contenida en los **arts. 23 a 39 de la Ley 34/2002**, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

- ii) En otros casos, hay un incumplimiento que permite al consumidor negarse a cumplir mientras no sea realizada la prestación que incumbe al operador.

Así resulta de la aplicación de las reglas generales de los contratos bilaterales, es decir, aquellos en los que hay prestaciones a cargo de las dos partes, como es el caso de los contratos de telefonía.

En particular, conforme a lo dispuesto en el **art. 1100 del Código Civil**:

“En las obligaciones recíprocas ninguno de los obligados incurre en mora si el otro no cumple o no se allana a cumplir debidamente lo que le incumbe. Desde que uno de los obligados cumple su obligación, empieza la mora para el otro”.

En consecuencia, si el operador no llega a prestar el servicio (por ejemplo, no activa el servicio, o no envía el teléfono), el consumidor no está obligado al pago y puede negarse a pagar las facturas reclamadas.

De manera coherente con la normativa civil general, la regulación establecida en la normativa específica reglamentaria refuerza esta conclusión.

Así, conforme al **art. 32 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo**, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas (BOE número 131 de 30/5/2009) (Obligaciones de los usuarios finales):

Los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en sus relaciones con los operadores, deberán cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Contraprestación económica por el suministro del servicio y cumplimiento del resto de condiciones contractuales.

El usuario final tendrá la obligación de entregar al operador la contraprestación económica pactada en el contrato *cuando haya recibido la prestación en los términos previstos en el mismo*. La ausencia de tal contraprestación conllevará las consecuencias previstas en el propio contrato, sin perjuicio de las condiciones y requisitos establecidos en los **arts. 19 y 20 de este Real Decreto**.

Afortunadamente, por lo demás, pero se quiere advertir aquí a efectos de evitar equívocos, está derogada la norma contenida en el **art. 105.4**

del **Real Decreto 424/2005, de 15 de abril**, por el que se aprueba el **Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios**. Conforme a este precepto, para poder dejar de pagar en caso de incumplimiento del operador, el consumidor debía resolver el contrato mediante un requerimiento y esperar a la resolución de la reclamación de arbitraje o ante la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**.

Establecía el **art. 105.4.III del Real Decreto 424/2005**:

“Sin perjuicio de las obligaciones del operador previstas en los **arts. 118 y 119**, instada por el usuario la resolución por incumplimiento contractual, la eficacia de este requerimiento será inmediata, absteniéndose las partes de reclamarse las obligaciones recíprocas derivadas del contrato que se generen con posterioridad a la fecha del requerimiento, en tanto no se resuelva la reclamación por incumplimiento que debe formular el consumidor, conforme a los procedimientos previstos en el **art. 104**”.

Cabía dudar de la legalidad de una norma prevista en un reglamento que contradecía la normativa legal, pues no se exige ningún procedimiento especial para dejar de pagar cuando la otra parte no cumple (**art. 1101 del Código Civil**) ni tampoco para resolver el contrato por incumplimiento de la otra parte (**art. 1124 del Código Civil**). Pero además, esta norma está derogada por la **disposición derogatoria única 1 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo**, con lo que se elimina toda posible duda sobre su aplicabilidad.

e) Prestación defectuosa del servicio

Resulta en cambio discutible que el consumidor pueda oponerse al pago de los servicios prestados de modo defectuoso: por ejemplo, en casos de interrupciones o cortes en la prestación del servicio, o de menor velocidad del acceso a internet que la contratada.

La aplicación de la normativa general de Derecho civil sobre incumplimiento del contrato se limita a los casos de incumplimiento grave. Por otra parte, la normativa específica contenida en el **Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo**, por el que se aprueba la **carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas** (BOE número 131 de 30/5/2009), que se ocupa de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, reconoce al consumidor el derecho a recibir compensaciones e indemnización de daños, pero no a dejar de pagar los servicios prestados.

El art. 3 del Real Decreto 899/2009 (Derechos de los usuarios finales), entre otros derechos, reconoce a los usuarios:

“d) Derecho recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.

e)Derecho a la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones”.

Art. 16.1 del Real Decreto 899/2009 (Derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet):

“Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, el operador deberá compensar al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, el operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

El contrato de abono del servicio de acceso a Internet deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación”.

Art. 17 del Real Decreto 899/2009 (Determinación de los usuarios afectados por una interrupción del servicio telefónico móvil o de acceso a Internet móvil):

“Se entenderá que una interrupción del servicio en una zona afecta a un abonado cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

El operador conoce a través de sus sistemas de información que dicho abonado se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción.

La interrupción afecta al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato y el operador, a través de sus sistemas de información, no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción.

El abonado comunica al operador, mediante declaración responsable, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, que ha estado en la zona afectada por la interrupción en el momento de producirse y dicha afirmación no resulta contradictoria con la obtenida de los sistemas de información del operador, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por el operador al abonado.

En todo caso, la información a la que hacen referencia los supuestos anteriores, no podrá implicar el tratamiento de datos de localización”.

Art. 18 del Real Decreto 899/2009 (Responsabilidad por daños):

“1. Los operadores responderán por los daños causados a los usuarios finales conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el **texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios** y otras **leyes complementarias**, aprobado por el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**.

2.La responsabilidad prevista en este artículo es distinta e independiente de la prevista en los arts. precedentes”.

F) ¿Es diferente cuando la empresa que presta el servicio ha cedido a una empresa de gestión de cobros los recibos impagados?

Es habitual que las reclamaciones de las deudas se lleven a cabo, no por el operador, sino por una empresa dedicada específicamente a la gestión de cobros.

Desde el punto de vista de las relaciones entre el operador de telefonía y la empresa de cobros ello puede basarse en una cesión de créditos (con lo que la empresa de cobros se habría convertido en nuevo acreedor) o en un simple mandato para cobrar (de modo que la empresa es un tercero autorizado para recibir el pago).

Para el consumidor, es indiferente cuál sea la relación existente entre ambos, pues incluso en el caso de que la empresa que reclama la deuda fuera un cesionario del crédito, de acuerdo con la normativa de la cesión de créditos, el deudor cedido puede oponer al nuevo acreedor las mismas excepciones de que disponía contra el primitivo (incluida, naturalmente, la prescripción de la deuda, pues la cesión del crédito no afecta al plazo de prescripción).

II. REQUISITOS PARA LA INCLUSIÓN EN FICHEROS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA PATRIMONIAL

1. FICHEROS DE SOLVENCIA PATRIMONIAL

Los datos sobre la solvencia económica son datos personales que, en la medida en que sean registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento y de cualquier modalidad de uso posterior por los sectores público y privado, quedan sometidos en el ámbito de protección de la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre**, de **Protección de Datos de carácter personal (art. 2)**.

El **art. 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre**, de **Protección de Datos de carácter personal**, se ocupa de la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito. El **art. 29 de la Ley Orgánica 15/1999** distingue dos tipos de ficheros, según que los datos de carácter personal:

- i) se hayan obtenido de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento;
- ii) se trate de datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés.

En estos últimos casos, la ley ordena la notificación a los interesados, en el plazo de treinta días desde el registro de los datos, de una referencia de los que hubiesen sido incluidos. Cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos. La ley establece, además, un requisito acerca del contenido de los datos, de modo que sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, "siempre que respondan con veracidad a la situación actual".

Resulta, por tanto, que puede haber ficheros con datos proporcionados por el acreedor, sin consentimiento del sujeto afectado, a quien sólo debe notificársele el registro de los datos a efectos de que ejercite los derechos de rectificación y cancelación. Es decir, la ley introduce una excepción al

requisito del consentimiento, pero introduce una serie de cautelas para garantizar que el interesado tenga conocimiento de su inclusión en el registro de morosos y, si los datos no se corresponden con la realidad, pueda ejercer sus derechos.

La regulación legal, sin embargo, es muy genérica, deja abiertas muchas cuestiones y suscita dudas de interpretación. Durante la vigencia de la **Ley Orgánica 5/1992**, y en uso de las facultades conferidas a la **Agencia de Protección de Datos**, ésta dictó la **Instrucción 1/1995, de 1 de marzo**, relativa a prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito. La Instrucción fue impugnada por la **Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF)** pero la **STS, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección sexta, de 16-2-2007**, desestimó un recurso en el que se denunciaba que la Instrucción traspasaba los límites de las facultades reconocidas a la Agencia y vulneraba el principio de jerarquía normativa.

El **Tribunal Supremo** entendió, por el contrario: i) que las facultades atribuidas a la Agencia le habilitan para dictar instrucciones de eficacia "ad extra", en cuanto se dirigen a quienes operan en el tratamiento automatizado y resultan de obligada observancia, pues su incumplimiento es sancionable; ii) la delegación en la Administración de esta potestad se justifica en la necesidad de concretar elementos "en blanco" de la norma legal, que han de adaptarse a circunstancias coyunturales y versátiles, en un sector, como es el del tratamiento automatizado de datos, que presenta un gran dinamismo en la evolución de las situaciones; iii) el recurso, de modo defectuoso, no identificaba los concretos aspectos en los que la Instrucción se apartaba de la Ley, y se limitó a denunciar que introducía exigencias y obligaciones nuevas; iv) en cuanto a la denunciada vulneración del principio de jerarquía normativa por lo que se refiere a la concreción de que el plazo de seis años de antigüedad de los datos previsto en el **art. 28.3 de la Ley Orgánica 5/1992** debía computarse a partir del momento de la inclusión del dato en el fichero, entiende el **Tribunal Supremo** que no se da, por ser una norma interpretativa que (en mi opinión de forma equivocada) daba certidumbre a la ley.

En la actualidad, las **normas aprobadas por la Instrucción 1/1995**, se encuentran recogidas, con alguna modificación y desarrollo, en 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.

El **Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo**, sección sexta, en tres sentencias de 15-7-2010 (misma fecha y mismo ponente) se ha pronunciado sobre la nulidad de varios preceptos del Reglamento. Se resuelven los **recursos 23/2008, 25/2008 y 26/2008** interpuestos, respectivamente, por la **Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF)**, la **Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo** y **Experian Bureau de Crédito S.A.**

El **Tribunal Supremo** anula, por disconformes a derecho, los **arts. 11, 18, 38.1.a) inciso final, 38.2, 123.2** (luego nos referimos a las consecuencias que esta nulidad tiene para los derechos de los consumidores); además, el **Tribunal Supremo** deja impregjudada la impugnación del **art. 10.2.a) y b)** por planteamiento de una cuestión prejudicial ante el **Tribunal de Justicia** de las Comunidades Europeas.

Se pregunta al **Tribunal de Justicia** si el **art. 7, letra f), de la Directiva 95/46/CE** debe interpretarse en el sentido de que se opone a una normativa nacional que, no mediando consentimiento del afectado y para permitir el tratamiento de sus datos de carácter personal que resulte necesario para satisfacer un interés legítimo del responsable o de los terceros a los que se van a comunicar, exige además de que no se lesionen los derechos y libertades fundamentales de aquel que los datos consten en fuentes accesibles al público (que es lo que resulta de la norma impugnada). Se pregunta, además, si el **art. 7, letra f), de la Directiva 95/46/CE** reúne los requisitos que exige la jurisprudencia comunitaria para reconocerle efecto directo, porque en tal caso, se entiende que la disposición reglamentaria quedaría carente de la necesaria cobertura legal, procediendo declarar su nulidad.

2. REQUISITOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS RELATIVOS AL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DINERARIAS FACILITADOS POR EL ACREEDOR

Como excepción a la regla general del consentimiento, la inclusión en un registro sobre el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias no requiere el consentimiento del sujeto afectado. La normativa trata de garantizar, sin embargo, su conocimiento, con el fin de que pueda ejercer sus derechos antes de la inclusión en el registro, una vez incluido y, en su caso, una vez pagada la deuda. A estos efectos, para cada uno de los momentos se establece:

A) Un deber de información previa a la inclusión a cargo del acreedor

Se trata de garantizar el conocimiento del interesado de que se le va a incluir, si no paga una deuda reclamada, en un fichero de morosos (a cuyo fin se exige que, al efectuar el requerimiento de pago, el acreedor le informe de esta posibilidad: **art. 39 del Real Decreto 1720/2007**).

El **art. 39** fue objeto de impugnación por entender **ASNEF** que el deber que al acreedor impone el precepto no está previsto en la **Ley Orgánica**. Afirmaba en su recurso que ni los **arts. 5 y 29.2 de la Ley**, ni ningún otro precepto del Texto Legislativo, imponen al acreedor la obligación de información que se contempla en el reglamentario en dos momentos distintos, a saber, al celebrar el contrato y al efectuar el requerimiento. Dice la **STS, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección sexta, de 15-7-2010**, que el **art. 5.1 de la Ley** sí impone implícitamente la obligación, en cuanto es el acreedor quien está en condiciones de ofrecer

el derecho de información que demanda el precepto legal. A juicio del **Tribunal Supremo**, el art. 5.4, al expresar que: “Cuando los datos de carácter personal no hayan sido recabados del interesado, éste deberá ser informado de forma expresa, precisa e inequívoca, por el responsable del fichero o su representante, dentro de los tres meses siguientes al momento del registro de los datos, salvo que ya hubiera sido informado con anterioridad, del contenido del tratamiento, de la procedencia de los datos, así como de lo previsto en las letras a), d) y e) del apartado 1 del presente art.” ya contempla la práctica de una información con anterioridad”.

Lo cierto es que, con independencia de lo razonable de la regla, la misma no se deduce de la interpretación de la norma legal, pues la información previa se refiere en el art. 5.1 a los casos en que los datos se soliciten a los interesados, y el art. 5.4, para el caso de que los datos no hayan sido recabados de los interesados, sólo contempla la información previa como una posibilidad, no como una obligación.

B) Un deber de notificación a los interesados y a cargo del responsable del fichero de los datos de carácter personal registrados, en el plazo de treinta días desde dicho registro

La notificación debe incluir una referencia de los datos que hubiesen sido incluidos, así como información de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos por la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre**.

Se establecen requisitos para garantizar que la notificación, una por cada deuda, se ha llevado a cabo y, si ha sido devuelta (por causa diferente a que el destinatario haya rehusado recibirla), no podrá llevarse a cabo el tratamiento de los datos (**art. 40 del Real Decreto 1720/2007**):

“La exigencia reglamentaria de una notificación por cada deuda concreta y determinada, lejos de ser contraria a la **Ley Orgánica**, constituye una puntualización necesaria que no excede de la potestad reglamentaria, ni de la previsión del **art. 11.2 de la Directiva**, relativa a la no exigencia de esfuerzos desproporcionados, pues parece claro que no puede calificarse como esfuerzo desproporcionado que el interesado tenga conocimiento puntual de las deudas que se le imputan, única forma además de que pueda ejercitar su derecho a recabar la información a la que se refiere el citado **art. 29.2 de la Ley**. Otra cosa es que la notificación de las deudas individualizadas, aunque sean varias, se realice en un solo acto, lo que, en una interpretación racional del art., no se impide” (**STS, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección sexta, de 15-7-2010**).

C) Sólo podrán ser objeto de tratamiento los datos que respondan con veracidad a la situación de la deuda en cada momento concreto

En particular, el pago o cumplimiento de la deuda determina la cancelación inmediata de todo dato relativo a la misma (**art. 41.1 del Real Decreto 1720/2007**).

Afirma el **Tribunal Supremo**, en **sentencia de 15-7-2010, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección sexta**, que: “En absoluta armonía con el principio de calidad de datos recogido en el **art. 6 de la Directiva** y en el **art. 4 de la Ley**, el **apartado 1 del art. 41 del Reglamento** se limita a expresar en su párrafo segundo, en concreción y por ello mero desarrollo de la exigencia del **art. 6.1.c) de la Directiva**, relativa a que los datos sean exactos y actualizados y a que se proceda a su supresión o rectificación cuando sean inexactos o incompletos, y de la de igual naturaleza establecida en el **art. 4.3 de la Ley** cuando previene que los datos de carácter personal sean ciertos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado, que una vez extinguida la deuda por su pago o cumplimiento debe procederse a la cancelación inmediata de todo dato relativo a la misma.

Y el **apartado 2 del precepto reglamentario impugnado**, también en absoluta armonía con el principio de calidad de datos recogida con carácter general en los citados **arts. 6 de la Directiva y 4 de la Ley**, y muy concretamente con el condicionamiento de temporalidad que para los datos adversos de solvencia patrimonial y de crédito impone el **art. 29.4 de la Ley**, al expresar que *“sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquellos”*, limita el mantenimiento en el fichero de morosos de aquellos datos relativos a las deudas que no superen los seis años desde el vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquella fuera de vencimiento periódico.

En efecto, el **art. 41 del Reglamento** se refiere, única y exclusivamente, a los ficheros de incumplimiento o de morosos. En el **párrafo primero del apartado 1** se hace mención *“a la situación de deuda”*; en el **párrafo segundo** de dicho apartado *“al pago o cumplimiento de la deuda”*, y en el **apartado 2** al *“vencimiento de la obligación”*, sin referencia, ni explícita ni implícita, a los ficheros de solvencia positiva.

Sí debe reconocerse que el precepto reglamentario con la frase *“cancelación de todo dato”* empleada en el **apartado 1, párrafo primero**, quiere alejar toda duda sobre la posibilidad de conservar el llamado «saldo 0», dando una respuesta negativa, pero también ha de reconocerse que tal respuesta está en total simetría o concordancia con el **art. 29.4 de la Ley** que exige, conforme ya expresamos, que los datos respondan con *“veracidad”* a la situación *“actual”*, requisito el de la actualidad que no se cumpliría con una referencia al pasado cual es que en momento anterior no se estuvo al corriente en pago de deudas u obligaciones”.

Para garantizar que los ficheros se usan con la finalidad con la que son creados, el **art. 42 del Real Decreto 1720/2007** regula el acceso a la información contenida en el fichero, estableciendo que *“los datos contenidos en el fichero común sólo podrán ser consultados por terceros cuando precisen enjuiciar la solvencia económica del afectado”*.

En particular, se considerará que concurre dicha circunstancia en los siguientes supuestos:

- a) que el afectado mantenga con el tercero algún tipo de relación contractual que aún no se encuentre vencida;
- b) que el afectado pretenda celebrar con el tercero un contrato que implique el pago aplazado del precio;
- c) que el afectado pretenda contratar con el tercero la prestación de un servicio de facturación periódica.

El **art. 44 del Real Decreto 1720/2007** se ocupa de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que pueden ejercitarse, además de contra el titular del fichero, contra quien haya facilitado los datos al fichero común (que debe proceder a la rectificación o cancelación de los mismos en sus ficheros y a notificarlo al titular del fichero común) e, incluso, contra otra entidad participante en el sistema, que no hubiera facilitado al fichero común los datos:

La regla primera del **art. 44.3** (“Si la solicitud se dirige al titular del fichero común, éste tomará las medidas oportunas para trasladar dicha solicitud a la entidad que haya facilitado los datos, para que ésta la resuelva. En el caso de que el responsable del fichero común no haya recibido contestación por parte de la entidad en el plazo de siete días, procederá a la rectificación o cancelación cautelar de los mismos”) fue objeto de impugnación ante el **Tribunal Supremo**, por lo que se refiere al plazo de siete días que en él se contempla. Entendía la recurrente que el plazo de siete días es contrario al **art. 16.1 de la Ley Orgánica**, que prevé que el responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de diez días. El **Tribunal Supremo, en sentencia de 15-7-2010, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección sexta**, resuelve que “debe rechazarse la impugnación pues la recurrente de manera errónea identifica o equipara el plazo de diez que el citado **art. 16.1 del Texto Legislativo** prevé para que el responsable del tratamiento haga efectivo el derecho de rectificación o cancelación, con el de siete días que la disposición reglamentaria contempla como máximo para que el cesionario de los datos dé contestación a la solicitud de rectificación o cancelación, y cuyo incumplimiento origina el deber por parte del responsable del fichero común de proceder cautelarmente. Aunque con una redacción mejorable, el precepto reglamentario, precisamente en atención al plazo legal de diez días, establece el de siete para que aquel a quien se le facilitaron los datos proceda a dar respuesta al requerimiento de rectificación o cancelación, plazo este último acorde para que pueda darse cumplimiento al de diez días exigido al responsable del fichero común”.

Por lo que se refiere a la inclusión de los datos, el **art. 38 del Real Decreto 1720/2007** establece una serie de requisitos para que “sea posible” la inclusión de datos de carácter personal relativos al cumplimiento o in-

cumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés:

a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada

El **art. 38.1.a)** continuaba, en frase declarada nula por el **Tribunal Supremo**, “*y respecto de la cual no se haya entablado reclamación judicial, arbitral o administrativa, o tratándose de servicios financieros, no se haya planteado una reclamación en los términos previstos en el **Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de servicios financieros**, aprobado por **Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero**”.*

La exigencia al inicio del **apartado 1.a) del art. 38** de que la deuda sea “*cierta*” responde al principio de veracidad y exactitud recogido en el **art. 4.3 de la Ley 15/1999**, al expresar que “*los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado*”.

El **Tribunal Supremo** entiende en cambio que el inciso del **art. 38.1.a)** declarado nulo no responde a la exigencia legal “en atención a la defectuosa redacción del precepto reglamentario por una inconcreción en su texto no solo de aquellos procedimientos que justifican la no inclusión en los ficheros de las deudas a que aquellos se refieren, sino también porque esa vaguedad permite considerar que incluso cuando la reclamación se formule por el acreedor exista la imposibilidad de inclusión de los datos en el fichero”. A juicio del **Supremo**, “mal puede entenderse que unos datos no son exactos y no se encuentran actualizados como consecuencia de una reclamación de cualquier naturaleza en instancias judiciales, arbitrales, administrativas o ante los Comisionados”.

La declaración de nulidad de este inciso tiene una importante consecuencia práctica pues, a diferencia de lo que sucedía hasta ahora, no bastará con plantear una demanda o una solicitud ante los organismos de protección del consumidor o ante el defensor del cliente para oponerse a la inclusión del dato del incumplimiento en un fichero de solvencia patrimonial.

b) Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquella fuera de vencimiento periódico

Ninguna objeción merece la exigencia de que se produzcan tantos asientos como vencimientos periódicos de la deuda. Pero merece algún comentario la fijación de un único plazo de seis años y la determinación del *dies a quo* para el cómputo de dicho plazo.

El plazo de seis años está previsto en la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre**, de protección de datos de carácter personal, cuyo **art. 29.4** dispone: “Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter

personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a *más de seis años*, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquellos”.

La **Instrucción 1/1995, de 1 de marzo, de la Agencia de Protección de Datos**, relativa a prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, estableció que el plazo de seis años debía computarse a partir del momento de la inclusión del dato en el fichero; en cambio, el **art. 38.1.b) del Real Decreto 1720/2007** fija los seis años “desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico”.

Se trata de un plazo único, a contar desde el vencimiento de la obligación, pero con independencia de los plazos de prescripción que corresponda según el tipo de deuda (el plazo general de quince años para las obligaciones personales, cinco para los pagos que deben hacerse por años o en plazos más breves, pero hay otros plazos diferentes en el **Código de Comercio** y en leyes especiales).

La falta de ajuste entre el plazo de vida de los datos que pueden incluirse en los ficheros (*derecho al olvido*) y la regulación de la prescripción (que, además, hay que recordar, puede ser interrumpida, con la consecuencia de que el plazo deberá contarse por entero), por su automatismo, sin duda facilita la aplicación de la normativa de protección de datos, cuya vigilancia se encomienda a un órgano de la Administración, la **Agencia Española de Protección de Datos**.

Sin embargo, la fijación de un único plazo de seis años desde el momento de vencimiento de la obligación puede impedir el acceso a los ficheros de datos de solvencia patrimonial de deudas que todavía no han prescrito y que pueden ser reclamadas (si bien el acreedor no parece haberse molestado en exigir su cumplimiento); por el contrario, no podrá impedirse el acceso de deudas frente a cuya reclamación el deudor pueda oponer con éxito la prescripción mediante la invocación del plazo de seis años previsto en normativa de protección de datos sino tan solo, en su caso, mediante la demostración de que la deuda ha prescrito y por tanto no es “cierta”.

Claro que, puesto que en nuestro Derecho la prescripción no extingue automáticamente la deuda, siempre podría discutirse si, pese a su prescripción, debe considerarse que debe seguir figurando en el registro. Con todo, puede concluirse, sólo de forma defectuosa se cumple la exigencia de que los datos de carácter personal, de conformidad con el **art. 4.3 de la Ley Orgánica** sean exactos y puestos al día, de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado (la misma idea recoge el **art. 29.4** para los datos de solvencia económica adversos, que también deben responder con veracidad a la situación actual).

c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación

El **art. 38.2 del Reglamento** prohibió, además, la inclusión en los ficheros (“no podrán incluirse”) de datos personales “*sobre los que exista un principio de prueba que de forma indiciaria contradiga alguno de los requisitos anteriores*”, es decir, los recogidos en las **letras a), b) y c) del art. 38.1**. Tal circunstancia, añadía la norma reglamentaria, “determinará asimismo la cancelación cautelar del dato personal desfavorable en los supuestos en que ya se hubiera efectuado su inclusión en el fichero” (**art. 38.2**).

El precepto fue impugnado por **ASNEF**:

La impugnación se basaba en que la frase “*un principio de prueba que de forma indiciaria...*” contraviene los **arts. 120.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y 25 de la Constitución**, al tipificar por vía reglamentaria una conducta infractora, así como los **arts. 4.3 y 29.2 de la Ley Orgánica, 6 de la Directiva 95/46/CE y 8 y 9 de la Directiva 2008/48/CE, de Crédito al Consumo**.

Y el **Tribunal Supremo** declara que el precepto no es conforme a Derecho y lo declara nulo. Aun cuando se admite que la norma, sin duda, quiere responder al principio de calidad de datos, y no tipifica *ex novo* ninguna infracción, entiende el **Supremo** que lo que hace es trasladar la carga de la prueba de la concurrencia de los requisitos previstos en el art. 38.1 al encargado del tratamiento, “pero ha de reconocerse —dice el **Tribunal Supremo**— que lo hace en términos tales que origina una gran inseguridad jurídica que puede dar lugar a la apertura de expedientes sancionadores” (**sentencia de 15-7-2010, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección sexta**).

Añade el **Supremo**: “Cierto es que la prueba de indicios es una prueba admitida en nuestro derecho, pero no lo es menos, y valga al respecto la cita de la **sentencia de la Sala de lo Civil de este Tribunal de 16 de septiembre de 1996**, que no es equiparable a la prueba de presunciones. Sin duda juega un papel relevante en el ámbito cautelar, pero ha de reconocerse que la redacción de la norma al no concretar qué principio de prueba exige (documental, pericial, testifical, etc.), junto a la dificultad de apreciación del grado exigible de la prueba indiciaria, origina en efecto una inseguridad jurídica que debe corregirse”.

A pesar de la supresión de la norma contenida en el art. 38.1.a) no puede entenderse que la prueba de que la deuda sea inexistente, frente a la afirmación del acreedor, quede a cargo del supuesto deudor. La sentencia, en realidad, lo que rechaza es que se admita un simple “indicio” sin entidad suficiente frente a la afirmación de la existencia de la deuda por parte del acreedor, pero es indudable que si este último no acredita la existencia de la deuda será responsable de la falta de veracidad, de acuerdo con la normativa de protección de datos.

Pero lo cierto es que la sentencia del **Tribunal Supremo**, al declarar la nulidad del precepto, empeora de forma injustificada la situación de los afectados, que no podrán exigir una cancelación cautelar del dato desfavorable mientras no acrediten totalmente que la deuda no existe, o que han transcurrido seis años desde su vencimiento, o que no se ha realizado requerimiento, aun cuando aporten un principio de prueba que sirva de indicio de que así es. Con todo, la supresión de la norma no impedirá que, cuando finalmente no quede acreditada la existencia de la deuda, pueda exigirse responsabilidad.

La norma reglamentaria establece, además, a cargo del acreedor o de quien actúe por su cuenta o interés, la obligación de conservar a disposición del responsable del fichero común y de la **Agencia Española de Protección de Datos** documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos (art. 38.3):

El **art. 38.3** fue impugnado por **ASNEF** por entender que impone una obligación al acreedor que no figura en la **Ley Orgánica** y cuyo incumplimiento podría dar lugar a la imposición de una sanción por infracción cuando menos grave en aplicación del **art. 44.3.d) de la citada Ley**. Añade que supone una posible cesión de datos no habilitada legalmente y contraria al **art. 11 de la Ley**. Dice el **Tribunal Supremo**, con razón, que: “Al tratarse de una norma articulada en garantía del responsable del fichero, mal puede sostenerse que dé lugar su aplicación a una cesión de datos o que suponga la imposición de una obligación *ex novo* al acreedor. Debiendo entenderse por cesión o comunicación de datos, siguiendo la definición que ofrece el **art. 3.i) de la Ley Orgánica y el art. 5.1.c) del Reglamento**, toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado, en atención al concepto que también se nos ofrece en el **Reglamento** del responsable del fichero (**art. 5.1.q)**), debe rechazarse que el precepto impugnado suponga una cesión de datos incontestada, o que imponga al acreedor una obligación *ex novo*, cuando se limita a establecer, conforme ya dijimos, en garantía del responsable del fichero, una garantía probatoria de la existencia del dato”.

3. ACTUACIÓN DE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y SU REVISIÓN POR LOS TRIBUNALES

A) Criterios de la Agencia Española de Protección de Datos

Las actuaciones contrarias a lo dispuesto en la ley pueden ser objeto de reclamación por los interesados ante la **Agencia Española de Protección de Datos (art. 18 de la Ley Orgánica 15/1999)**. Incumbe a la **Agencia de Protección de Datos** velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos, controlar su aplicación y ejercer la potestad sancionadora en los términos previstos en la propia ley (art. 37).

La falta de rigor con que se actúa en ocasiones en este ámbito ha provocado que en los últimos años se multipliquen las solicitudes de cancelación de la inclusión (por entidades financieras, empresas de teleco-

municaciones y del sector energético) en ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito. En ejercicio de su potestad sancionadora son numerosas las resoluciones dictadas en las que se imponen sanciones a responsables de ficheros de solvencia patrimonial, y son abundantes las sentencias de la jurisdicción contencioso administrativa resolviendo recursos contra las resoluciones sancionadoras. La lectura de estas resoluciones permite identificar algunos criterios seguidos en la práctica.

La **Agencia de Protección de Datos** y las sentencias de la jurisdicción contencioso-administrativa que las han revisado afirman que no es su función analizar el fondo civil de la cuestión. Así, en SAN, **Sala de lo Contencioso-Administrativo**, sección primera, recurrida una resolución de la Agencia dictada en un procedimiento sancionador, la empresa basa la defensa de su pretensión alegando la incompetencia de la Agencia de Protección de Datos por entender que la controversia versa sobre la existencia o no de un determinado contrato y esta cuestión es de naturaleza esencialmente civil y, por consiguiente, sustraída a su competencia, según dispone el **art. 37 de la Ley 15/1999**. Pero el argumento es rechazado por la **Audiencia Nacional**, que confirma la sanción impuesta a una empresa de telefonía que no consiguió aportar en la tramitación del expediente ni en el proceso ningún documento suscrito por la denunciante:

“En realidad el **Director de la Agencia de Protección de Datos** no ha resuelto sobre la procedencia o improcedencia de la deuda, sino que su resolución se centra en considerar infringidos determinados preceptos de la LOPD, anudando como consecuencia a dichas infracciones la imposición de una sanción. Basta leer la parte dispositiva de la resolución impugnada para constatar lo que se acaba de afirmar. Y sin duda es plenamente competente para dictar esta resolución. Otra cosa es que para ejercer su competencia haya de realizar valoraciones fácticas o jurídicas cuya naturaleza podríamos calificar de prejudicial, y sobre las que no podría adoptar una decisión definitiva con efectos frente a terceros.

Si el principio de calidad del dato recogido en la LOPD exige que los datos tratados por un tercero referidos a una persona sean exactos y veraces, la Administración encargada específicamente de hacer cumplir esta normativa, a los solos efectos de considerar cumplido o infringido este principio puede hacer una valoración de exactitud y veracidad de un determinado dato, en este caso de la certeza de una deuda, sin que ello signifique un apartamiento de sus normas de competencia”.

Cuando se aprecia que hay una “apariencia” de deuda, a la Agencia le parece suficiente para no imponer una sanción administrativa, “sin perjuicio de que las instancias competentes en materia de consumo o del ámbito civil puedan resolver sobre la controversia referida al cuerpo contractual discutido”:

Resolución 362/2008, de 12-11-2008: compra en Carrefour de un aparato, financiado por una entidad del grupo; no existe resolución judicial ni arbitral, sino solo la queja del cliente de que el aparato no es conforme con su publicidad; la **Agencia** dice que, por lo que se refiere al

ámbito de la protección de datos, la existencia del contrato firmado por el cliente es suficiente para considerar acreditada la apariencia de la deuda objeto de inscripción y, en consecuencia, para no sancionar a la entidad.

De indicios de deuda habla también la **Resolución 321/2008, de 20-10-2008**, y aplicando el principio *in dubio pro reo*, considera que no debe sancionarse a Carrefour, que acredita la existencia de una relación comercial con el recurrente así como los requerimientos de pago realizados. Ello, señala la **Agencia**, sin dirimir si la deuda es o no correcta, si su cuantía es exacta, lo que es competencia de la jurisdicción civil.

Afirmaciones del estilo de las transcritas, tratando de delimitar la función del análisis por los órganos administrativos de la tarea propia de los tribunales civiles, se realizan sobre todo cuando la valoración del problema civil que da origen a la reclamación de la deuda se muestra especialmente compleja:

Por ejemplo, en SAN, **Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 21-7-2010 (JUR/2010/288576)**, acerca de si la oferta incluida en un folleto de la entidad, que permitía descuentos de hasta 1.500 euros en cuenta por domiciliar la nómina, era aplicable o no al contrato de los denunciantes. Con todo, en el caso, se estima el recurso interpuesto por la entidad de crédito contra la resolución de la **Agencia** que le sancionó porque los propios denunciantes reconocieron en carta dirigida al Banco deber la cantidad y porque con el saldo existente en la cuenta corriente de 1.671 euros no se podía satisfacer el débito de la tarjeta visa por importe de 6.384 euros.

La Resolución de la Agencia Española de Protección de Datos de 29-12-2008 se ocupa de un caso en el que se incluye en el registro de morosos por impago de la deuda derivada del pago del precio de una venta a plazos, en la que el comprador cuyos datos han sido cedidos alega haber ejercido el derecho de desistimiento que reconocen las leyes. Afirma la **Agencia** que "carece de competencia para dilucidar la controversia en torno a la legitimidad o no del desistimiento llevado a cabo por parte de la denunciante, la problemática de si éste cumplió los requisitos como para dar lugar a la resolución del mismo, así como si, por tanto, la deuda reclamada es legítima o no. Para ello habrá de acudir a los correspondientes órganos del ámbito jurisdiccional y de consumo, como así se ha obrado, que son los competentes para resolver dicha controversia, no constando a esta Agencia resolución al respecto. Esta Agencia únicamente podrá entrar a valorar si se ha producido vulneración en la normativa en materia de protección de datos en el tratamiento de los mismos". Ello no le impide concluir que, como en las condiciones generales del contrato suscrito figuraba una cláusula de autorización de la cesión del crédito, no cabe imponer una sanción por la cesión de datos a una empresa de cobros ni la ulterior cesión a un registro de morosos. En la denuncia sólo se alegaba que se habían cedido los datos sin consentimiento.

La Resolución de la Agencia Española de Protección de Datos de 21-10-2009, resuelve de forma acumulada treinta y seis denuncias referidas a la reclamación por dos entidades de gestión de cobros de unas deudas cedidas por Telefónica y que, en unos casos, se refieren a deudas ya canceladas y en otros a facturación efectuada después de darse el cliente de baja en la compañía. Respecto de los casos que quedan acreditados, la Agencia señala que, existiendo discrepancia, “no es de su competencia” determinar si la deuda es cierta, vencida y exigible, pero sí verificar el cumplimiento de la **Ley Orgánica de protección de datos**, y sanciona por los casos de cesión de datos referidos a deudas inexistentes.

La Agencia de Protección de Datos, al resolver las denuncias interpuestas por consumidores, analiza si se ha observado la normativa de protección de datos. A veces se tiene en cuenta si se han cumplido los requisitos “formales”, como el requerimiento de pago:

Este es el caso, por ejemplo, de la **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 22-10-2010 (recurso 511/2009; JUR/2010/367419)**; **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 17-10-2010 (JUR/2010/333935)**; **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 1-10-2010 (JUR/2010/348465)**; **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 6-5-2010 (JUR/2010/174545)**.

Además, en numerosas resoluciones sancionadoras de la **Agencia** y en las sentencias de lo contencioso-administrativo que resuelven las impugnaciones contra ellas, se tiene en cuenta:

- la inexistencia de contrato: **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 22-10-2010 (recurso 448/2009)**; **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 10-6-2010 (JUR/2010/228150)**;
- si quien cancela el aval formalizado con una entidad para asegurar una ejecución provisional, que se presentó ante el órgano judicial, pero todavía no había sido devuelto, tras ser sustituido por otro, está obligado a pagar la comisión del primer aval hasta que sea devuelto: **STS, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección sexta, de 2-4-2008 (RJ 2008, 1449)**;
- que la consignación judicial realizada al amparo del **art. 1464 LEC 1881** no extinguía la deuda, por no cumplir los requisitos de los **arts. 1171 a 1181 del Código Civil**: **STS, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección sexta, de 24-2-2009**, que desestima el recurso de casación interpuesto contra la **SAN, Sala de lo contencioso, sección primera, de 16-11-2005**;
- cuándo ha vencido la deuda que nace de un contrato de venta a plazos, a efectos de computar los seis años a que se refiere el **art. 29 de la Ley Orgánica 15/1999: Resolución 1373/2008, de 4-11-2008**. En el caso, el contrato se celebró en octubre de 1990, y quedaron pendien-

tes los recibos desde noviembre de 1990 a abril de 1993; se incluyó a la compradora en el registro de solvencia patrimonial el 7 de marzo de 2006;

- la existencia de la deuda: la afirmación de que la deuda es inexacta es reiterada en los casos en que, por error, se incluye el DNI de una persona asociado al nombre de otra. Así, **la Resolución 1729/2008, de 5-12-2008**;
- la consideración de una sentencia civil estimando la resolución del contrato como un “indicio muy serio” de que las cantidades no eran debidas: **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 30-9-2010 (JUR/2010/354278)**; en el caso de la **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 14-1-2010 (JUR/2010/34055)**, el acreedor dirigió una demanda para el cobro que fue desestimada en la vía civil, en primera y segunda instancia, por entender que la cláusula en cuya virtud se requería el pago era nula;
- la existencia de un laudo arbitral en cuya tramitación el acreedor reconoce que el denunciante está al corriente en el pago de los recibos: **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 25-3-2010 (JUR/2010/111988)**;
- las valoraciones del comportamiento del Banco que confirmó los datos al registro a pesar de que el cliente le comunicó la tramitación de diligencia penales porque otra persona suplantó su personalidad en la solicitud de un préstamo a la entidad: **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 22-7-2010 (JUR/2010/288538)**;
- por lo que se refiere a la inclusión de datos de menores de edad: **la Resolución 1349/2008, de 11-11-2008**, impone a Telefónica una sanción de treinta mil euros; Se trata de la adquisición de un pack de telefonía móvil por una chica de trece años de edad, en el marco de una oferta a los titulares de una tarjeta Blue Joven del BBVA; la factura se hizo a nombre de la menor y se realizaron recargas durante cuatro años, lo que indica que la línea se utilizó. Pero no llegó a pagarse el precio del pack, y Telefónica Móviles de España cedió los datos de la chica, cuando ésta tenía diecisiete años, al fichero **ASNEF**. La normativa de protección de datos en la actualidad exige para los menores de catorce años que el consentimiento lo otorguen los padres (**art. 13 del Real Decreto 1720/2007**);

La SAN, **Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 14-1-2009**, se ocupa también de la cesión de datos y la contratación por menores, y llega en el caso a las siguientes conclusiones: “En el caso que ahora nos ocupa, llegaremos a la conclusión de que existió consentimiento y ello sobre la base de los siguientes razonamientos: la parte recurrente fundamenta su pretensión anulatoria de la resolución sancionadora dictada por la **Agencia Española de Protección de Datos** en la posibilidad de la existencia en el caso presente de un consentimiento tácito y ello lo trata de acreditar sobre la base de que en el numero xxx se produjeron diversas llamadas al abuelo del “titular”

de la línea telefónica que era Agustín así como en el hecho de que la primera factura derivada del consumo de esta línea sí que fue abonada. También alega que de esa línea se produjeron diversas llamadas al número xxx en el que el padre del “titular” había realizado al alta de dicha línea. El abono de dicha factura consta acreditado en autos por medio de la certificación remitida por la entidad bancaria Caixa Galicia. Hay que partir de la base de que el menor Constantino era mayor de 14 años cuando ocurrieron los hechos por lo que, aunque no es aplicable por razón del tiempo de su entrada en vigor, podría haber consentido en aplicación de lo previsto en el **artículo 13 del Reglamento de la LO 15/1999 aprobado por R.D. 1720/2007** según el cual los mayores de 14 años pueden consentir para el tratamiento de sus datos personales. La realidad es que se produjo el alta de una línea telefónica a nombre de un menor sin que se haya aportado la documentación que habría servido para justificar la existencia del fraude del que habla la propia entidad recurrente; pero del resto de indicios que rodean la conducta que se enjuicia permite entender que había consentimiento para el tratamiento de datos aunque prestado por una persona mayor de 14 años y que utilizó los servicios en los que se dio de alta no se sabe utilizando que clase de medios. La existencia de llamadas acreditadas a familiares de quien aparecía como titular de la línea de teléfono es un indicio sobre el que se puede fundar que el contrato fue efectivo y que la ahora recurrente prestó el servicio en la creencia de que contaba con el consentimiento de quien aparecía como titular y cosa distinta será la validez civil del contrato a efectos de la procedencia del pago de las facturas por el consumo producido. Por lo tanto, si entendemos que había consentimiento, no se justifica la imposición de la sanción y debe quedar esta sin efecto”. Todo ello con la finalidad de levantar la sanción impuesta a Telefónica como consecuencia de la denuncia interpuesta por el abuelo del menor.

B) Sujetos responsables

Por lo que se refiere a los sujetos responsables, en el ámbito sancionatorio, se había venido dando por supuesta, también para los ficheros de datos de carácter personal relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés, la responsabilidad del titular del fichero. Aplicando la **Ley Orgánica 5/1992, la Sala de lo contencioso-administrativo del Tribunal Supremo** admitió el recurso de casación para la unificación de la doctrina y anuló la resolución que sancionó al acreedor que proporcionó los datos que se incluyeron en el registro de morosos.

Afirmó el **TS** que: “El responsable del fichero es quien decide sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento automatizado y no quien le facilita el dato en virtud de un contrato celebrado con aquél, de modo que sólo el responsable del fichero está sujeto al régimen sancionador establecida en la aludida **Ley Orgánica**, que no cabe extender a cualquier otra persona, pues, de hacerlo, como la sentencia recurrida, se incurre

en una aplicación extensiva o analógica del régimen sancionador, prohibida por los **arts. 25.1 de la Constitución y 129.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, con manifiesta conculcación de los principios de legalidad y tipicidad, y, por consiguiente, dicha sentencia recurrida debe ser anulada. La limitación subjetiva del régimen sancionador ha sido mantenida, teniendo en cuenta la lógica del propio sistema, en la **Ley Orgánica 15/1999**, al establecer en su **art. 43.1** que “los responsables de los ficheros y los encargados de los tratamientos estarán sujetos al régimen sancionador establecido en la presente Ley”, continuando, por consiguiente, excluidos quienes hubiesen contratado el suministro de datos con aquellos” [STS (6ª) 13-4-2002 (RJ2002/4251), STS (6ª)13-4-2002 (RJ 2002/4251, STS (6ª) 3-12-2002 (RJ 2003/87)].

Posteriormente, la **STS (6ª) 18-7-2006 (RJ 2006/5819)** sostuvo que esa doctrina no es aplicable desde la promulgación de la **Ley Orgánica 15/1999** porque en la ley vigente, junto al responsable del fichero (único sujeto al que se le aplicaba la ley), se considera también al responsable del tratamiento, quien tiene el poder de decisión sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento (el acreedor que facilita los datos al responsable del fichero). El mismo criterio siguen la **SAN 25-5-2005 (JUR 2005/249450)** y la **SAN 18-1-2006 (RJCA 2006/601)**:

La **Ley Orgánica 15/1999** comprende bajo su régimen sancionador, al que suministra los datos al responsable del fichero, que es quien en realidad sabe la situación en que se encuentra el crédito, si ha sido o no satisfecho, en que condiciones y en que momento ha tenido lugar. En definitiva es el conocedor de la situación de solvencia en que se encuentra el afectado. Y en caso de que se produzca una modificación de dicha situación, debe informar al responsable del fichero para que este refleje con veracidad la situación actual del afectado. De lo contrario, no tiene sentido la modificación operada por la **LOPD**, porque si la situación es igual a la que existía con la **LORTAD**, y solamente comete la infracción el responsable del fichero y no quien le facilita los datos, no es posible cumplir plenamente con el principio de exactitud del dato, porque estos no responderán con veracidad sobre la situación patrimonial del afectado, dado que quien conoce el dato y debe facilitar la información al responsable del fichero, no lo hace y no incurre en ninguna responsabilidad.

A estas consideraciones obedece ahora el **art. 43 del Real Decreto 1720/2007**, que establece una regla de responsabilidad a cargo del acreedor:

Art. 43. Responsabilidad.

- 1.El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en los **arts. 38 y 39** en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común.

2. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés será responsable de la inexistencia o inexactitud de los datos que hubiera facilitado para su inclusión en el fichero, en los términos previstos en la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre**.

El acreedor, en definitiva, no es responsable del fichero de morosos, pero sí es responsable del uso que da a los datos que él maneja (la consideración de un cliente como moroso, la cesión de esos datos a un fichero de morosos...). En la práctica, la **Agencia Española de Protección de Datos** impone en la actualidad sanciones a los "acreedores" por el incumplimiento de los deberes que derivan de la normativa de protección de datos: por ejemplo, por comunicar datos por falta de pago de unas cuotas mensuales de financiación de compras y de prestación de servicios que no se habían contratado y sin notificar además la deuda ni requerir de pago, o por mantener los datos después de la cancelación de la deuda.

- Ejemplos de lo primero: **Resolución 1442/2008, de 4-11-2008, Resolución 1782/2009, de 24-7-2009**, en casos de sustracción, denunciada, de DNI y carné de conducir. **Resolución 1729/2008, de 5-12-2008**, en un caso en el que, por error, se remite el DNI del denunciante asociado a la deuda de otra persona; en el mismo sentido, **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 22-4-2010 (JUR/2010/153317)**, **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 18-3-2010 (JUR/2010/101024)**; **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 4-2-2010 (JUR/2010/60030)**.
- Ejemplos de lo segundo: **Resolución 1248/2009, de 1-7-2009**; **SAN, Sala de lo Contencioso-Administrativo, sección primera, de 8-4-2010 (JUR/2010/132050)**, en un caso en el que, tras la demanda de ejecución hipotecaria, los deudores pagaron extrajudicialmente la deuda.

C) En especial, los casos de cesión de datos a empresas para la gestión del cobro

Hay un asunto abordado en las Resoluciones de la **Agencia Española de Protección de Datos** que merece la atención. Hasta ahora, nos hemos estado refiriendo a la cesión por parte del acreedor de datos sobre el cumplimiento de obligaciones dinerarias a ficheros para enjuiciar la solvencia económica. No se exige el consentimiento del afectado, pero sí el cumplimiento de una serie de requisitos.

Por el contrario, cuando el acreedor cede un crédito a una empresa para su cobro, se entiende que es preciso, para que no se produzca vulneración de la normativa de protección de datos, contar con el previo consentimiento del deudor cedido, de acuerdo con la regla general del consentimiento establecida en el **art. 6 y en el art. 11.1 de la LO 15/1999**.

Cuando media el previo consentimiento para la cesión del crédito para su cobro por terceros, la Agencia archiva las actuaciones (así, por ejemplo, Resolución de archivo de 2-4-2009). Con carácter general, sobre la

necesidad de consentimiento del interesado previo a la cesión de datos con el fin de facturar así como la necesidad de informar sobre la finalidad a que se destinarán los datos (**art. 11.3 de la Ley Orgánica 15/1999**), el **Informe de la Agencia Española de Protección de Datos 0247/2010**.

Las resoluciones de la **Agencia** que resuelven denuncias por falta de consentimiento en la cesión en casos en los que la deuda, además, no queda acreditada, no realizan tal afirmación de un modo directo, sino que, tratando de comprobar si no es preciso el consentimiento por tratarse de una cesión autorizada por **la ley (art. 11.2.a) de la Ley Orgánica 15/1999**), analizan los presupuestos de la cesión de créditos con arreglo a los preceptos de derecho privado (**Código Civil y Código de Comercio**).

Para la **Agencia**, un requisito de la cesión es que el crédito exista (cuando, como es sabido, cabe la cesión de créditos dudosos y, en todo caso, desde el punto de vista jurídico privado, las consecuencias de la cesión de un crédito inexistente se ventilan en el ámbito de la responsabilidad del cedente frente al cesionario). Si el crédito no existe, para la Agencia no es una cesión autorizada por la ley, y no es posible su cesión sin consentimiento del afectado.

La Agencia sanciona en estos casos, por infracción del **art. 11.1 de la LO 15/1999**, al cedente del crédito (Resoluciones 906/2010, de 28-4-2010; 2276/2009, de 21-10-2009).

La **Agencia** también ha entendido que el cesionario, e incluso el titular del registro de morosos al que éste cede los datos, si bien no están obligados a requerir el consentimiento previo, sí deben verificar que se ha otorgado antes de proceder a tratar los datos.

Resolución 1163/2009, de 30-4-2009, que cita en apoyo de esta doctrina lo dispuesto en el **art. 11.5 de la Ley Orgánica 15/1999**, conforme al cual: "Aquel a quien se comuniquen los datos de carácter personal se obliga, por el solo hecho de la comunicación, a la observancia de las disposiciones de la presente Ley".

4. RESPONSABILIDAD CIVIL POR INCLUSIÓN EN REGISTROS DE SOLVENCIA PATRIMONIAL

A) Compatibilidad del procedimiento sancionador y de la responsabilidad civil por daños

Junto a la posibilidad de plantear reclamaciones ante la **Agencia Española de Protección de Datos**, la ley deja a salvo el acceso a la vía judicial para reclamar la oportuna indemnización cuando se hayan provocado unos daños. A la cuestión de la responsabilidad se refiere también el **art. 23 de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995**, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y, con anterioridad a la vigente **ley española de protección de datos, el art. 17 de la derogada Ley Orgánica 5/1992**.

Art. 23. Responsabilidad:

1. Los Estados miembros dispondrán que toda persona que sufra un perjuicio como consecuencia de un tratamiento ilícito o de una acción incompatible con las disposiciones nacionales adoptadas en aplicación de la presente Directiva, tenga derecho a obtener del responsable del tratamiento la reparación del perjuicio sufrido.
2. El responsable del tratamiento podrá ser eximido parcial o totalmente de dicha responsabilidad si demuestra que no se le puede imputar el hecho que ha provocado el daño.

Art. 17: Tutela de los derechos y derecho de indemnización.

1. Las actuaciones contrarias a lo dispuesto en la presente Ley pueden ser objeto de reclamación por los afectados ante la Agencia de Protección de Datos, en la forma que reglamentariamente se determine.
2. Contra las resoluciones de la Agencia de Protección de Datos procederá recurso contencioso-administrativo.
3. Los afectados que, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley por el responsable del fichero, sufran daño o lesión en sus bienes o derechos tendrán derecho a ser indemnizados.
4. Cuando se trate de ficheros de titularidad pública, la responsabilidad se exigirá de acuerdo con la legislación reguladora del régimen de responsabilidad de las Administraciones Públicas.
5. En el caso de los ficheros de titularidad privada la acción se ejercitará ante los órganos de la jurisdicción ordinaria.

En la actualidad, conforme al **art. 19 de la Ley Orgánica 15/1999**:

“Los interesados que, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley por el responsable o el encargado del tratamiento, sufran daño o lesión en sus bienes o derechos tendrán derecho a ser indemnizados”.

A efectos de determinar el régimen y cauce para exigir la responsabilidad, añaden los dos apartados siguientes del **art. 19**:

“Cuando se trata de ficheros de titularidad pública, la responsabilidad se exigirá de acuerdo con la legislación reguladora del régimen de responsabilidad de las Administraciones públicas. En el caso de los ficheros de titularidad privada, la acción se ejercitará ante los órganos de la jurisdicción ordinaria”.

En consecuencia, las denuncias ante la **Agencia** son independientes, y compatibles, con las reclamaciones por daños ante la vía civil. Los daños pueden ser patrimoniales (denegación de un crédito por errónea información sobre la solvencia de una persona) pero también puramente morales, si la lesión se produce sólo al honor de la persona.

El particular no tiene derecho a una indemnización automáticamente por el incumplimiento de los deberes que impone la normativa de protec-

ción de datos si no se le ha causado un perjuicio. Cuando el incumplimiento de tales deberes lesiona su derecho al honor, se debe aplicar la normativa contenida en la **Ley Orgánica 1/1982**, que es la que tutela este derecho y, en particular, el **art. 9.3 de la Ley Orgánica 1/1982** y la valoración del daño moral contenida en esta disposición, conforme a la cual, la existencia de perjuicio se presume siempre que se acredite la intromisión ilegítima en el derecho al honor. La indemnización se extiende al daño moral, que se valora atendiendo a las circunstancias del caso y a la gravedad de la lesión efectivamente producida, para lo que se debe tener en cuenta, en su caso, la difusión o audiencia del medio a través del que se haya producido. También se debe valorar el beneficio que haya obtenido el causante de la lesión como consecuencia de la misma.

B) La jurisprudencia de la Sala Primera del Tribunal Supremo sobre derechos de la personalidad y solvencia patrimonial

Aun cuando no se refieran a ficheros de solvencia patrimonial, existen varias decisiones el **Tribunal Supremo** sobre perjuicios causados en el ámbito de los derechos de la personalidad, en especial por entidades bancarias, pero también por entidades de gestión de cobros o por otros acreedores. Su conocimiento es de interés porque en ellas se realizan afirmaciones que denotan la postura de la **Sala Primera** acerca de cuáles son los límites que deben imponerse a quienes reclaman el pago de deudas por exigencia de la protección de los derechos de la personalidad del deudor.

Merecen aquí la atención los supuestos de difusión de datos acerca del incumplimiento de un crédito cuando, aun siendo verdaderos, se difunden a través de métodos que tienen una finalidad coactiva y de descrédito y desmerecimiento público de la persona.

La STS 30-4-1995 (RJ 1995/9619) se refiere a un caso de remisión de varias cartas al actor y recurrente con el siguiente cuerpo de escritura en el envés externo del sobre: "Insistimos en la necesidad de que se ponga en contacto con nosotros y pague lo que debe factura "Muebles La Areuyense" de 487.948". Frente al criterio de la Audiencia, que desestimó la demanda, el **Tribunal Supremo** estima el motivo del recurso de casación que denunciaba infracción del **art. 7.7 de la Ley Orgánica 1/1982**. Entiende el **Tribunal Supremo** que: "La forma de manifestarse la voluntad de la empresa reclamante, no deja lugar a dudas, por mucho que sea el deber de silencio del cartero, sobre su intencionalidad, de provocar eventualmente entre los vecinos -no se olvide que en la práctica suele ser el portero quien se encarga de distribuir la correspondencia por los buzones interiores-, el rumor sobre la morosidad del destinatario de la misiva, circunstancia que al margen de su certeza, por el hecho mismo de que pueda producirse la divulgación tiene por fin atemorizar y coaccionar al deudor por medios vejatorios para que pague la cantidad que se reclama".

A continuación, afirma el Supremo: “Habitualmente no suelen ser los sujetos desaprensivos y menos propicios al pago los que se avergüenzan con actos de esta naturaleza, sino aquellos que timoratos o más necesitados de la respetabilidad de las personas de su entorno se sienten intimidados por la posible censura social que menoscabe la estima o aprecio que, a su juicio, tienen los demás para con él. El vejamen o acción denigratoria que medios como los descritos entrañan, atentan contra la dignidad de la persona humana y lastiman y lesionan el honor del sujeto afectado. Por explicable que resulten conductas similares ante la lentitud y carestía de la Justicia (que obligan a los Poderes Públicos a repensar sobre la proliferación de estos instrumentos coactivos y la necesidad de establecer remedios), *no cabe desconocer el componente coercitivo de las mismas, fuera de los cauces legalmente establecidos por nuestras leyes procesales, ya que la situación de hecho que las origina, aun admitiendo la morosidad del destinatario sólo cabe resolverla mediante el ejercicio de las acciones correspondientes ante los Juzgados y Tribunales, y no, desde luego, ignorando la privacidad de la correspondencia como ámbito de extensión reservado a la intimidad personal*. En definitiva, se acoge el motivo estudiado”.

En la sentencia 1-7-2004, se refiere a un caso en el que se remite un fax a la atención del suboficial encargado del servicio de un Cuartel de la Guardia Civil, en el que se hacía constar la condición de deudores de una serie de guardias civiles.

La relación de los recurrentes en casación con la entidad recurrida derivaba de un contrato de suministro de aparatos de busca de personas y la prestación del correspondiente servicio; después de que los actores solicitaran la baja, la sociedad suministradora continuó girando el abono mensual, que no fue pagado, lo que provocó el envío del fax, en el que se hacía una relación de los actores en casación, especificando su condición de Guardias Civiles, individualizando su nombre a través del DNI, así como el importe de la cantidad reclamada. De dicho fax tuvieron conocimiento, además del suboficial especificado, los compañeros y mandos del cuartel de la Guardia Civil

El **Tribunal Supremo** recoge, como síntesis de su doctrina sobre esta materia, los siguientes puntos:

- 1.º La divulgación en determinadas circunstancias, de los datos concernientes a la morosidad del deudor (aunque sea cierta) implica un vejamen o acción denigratoria que atentan contra la dignidad de la persona humana y lastiman y lesionan el honor del sujeto afectado. Ello es así porque habitualmente no suelen ser los sujetos desaprensivos y menos propicios al pago los que se avergüenzan con actos de esta naturaleza, sino aquellos que timoratos o más necesitados de la respetabilidad de las personas de su entorno se sienten intimidados por la posible censura social que menoscabe la estima o aprecio que, a su juicio, tienen los demás para con él.

- 2.º Siempre será ilegítima la divulgación de esos datos —por atentatoria al honor del afectado—, cuando por el modo de producirse se aprecie una finalidad de atemorizar o coaccionar al deudor por medios vejatorios para que pague la cantidad que se reclama.
- 3.º Se considerarán medios vejatorios, coactivos o intimidatorios cuando se ignore la privacidad de la correspondencia como ámbito de extensión reservado a la intimidad personal con la intención de extender el rumor sobre la morosidad del destinatario (STS 19-12-1995) o cuando, como en determinadas actuaciones de las empresas de cobros a morosos, se pretenda de forma diversa transmitir a personas del entorno del afectado (vecinos, clientes, etc.) la morosidad del afectado (STS 2-4-2001).
- 4.º En toda esta materia es determinante el principio básico conforme al cual no es permisible sustituir la fuerza coactiva de los poderes públicos por actuaciones privadas que atenten a la dignidad de las personas o invadan su intimidad (STS 2-4-2001).
- 5.º El requisito de la divulgación, en estos supuestos, no puede ser interpretado de manera que haga ineficaz los anteriores pronunciamientos cuya virtualidad jurídica debe quedar acreditada de tal manera que lo prevalente es la posibilidad de que el medio utilizado pueda provocar eventualmente el conocimiento por las personas de su entorno (en este sentido la STS 19-12-1995).

La **Ley Orgánica**, en la actualidad, ni siquiera habla de “divulgación”, lo que ha favorecido interpretaciones más flexibles acerca de cuándo se entiende producida la vulneración del honor. Tiene interés a estos efectos la **STS 24-1-2008 (RJ 2008/1060)**, que trata de un supuesto en el que un club náutico coloca en un tablón de anuncios una nota en la que califica como moroso a un socio, cuando en realidad no debía la cantidad. El motivo del recurso de casación denuncia que la sentencia aplica el **art. 7.7 de la Ley Orgánica 1/1982** cuando no se dan los presupuestos para ello, pero el **Tribunal Supremo** confirma la sentencia que consideró intromisión ilegítima en el honor del socio del club. Frente al argumento de la inexistencia de publicidad o divulgación de la nota informativa, el Supremo entiende que la publicación en el tablón de anuncios del club supone una difusión suficiente para la afectación del honor, además de que, desde 1995, el **art. 7.7 de la Ley Orgánica 1/1982** ya no hace referencia a la “divulgación”, sino a la “imputación de hechos o la manifestación de juicios de valor a través de acciones o expresiones que de cualquier modo lesionen la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación”.

En el caso, además de que la información no era verdadera, el **Tribunal Supremo** entiende, frente a lo que alega el recurrente, que: “La nota no tuvo por finalidad la información de los socios, sino, como dice la sentencia recurrida, ‘poner en evidencia públicamente a una serie de personas que se negaban a pagar unas derramas especiales aproba-

das por el club y así conseguir de forma coactiva que las pagaran', ni, por las circunstancias concurrentes en la misma —omisiones de datos relevantes, y carácter incompleto en relación con las incidencias relativas al hecho aludido—, podía satisfacer adecuadamente el interés informativo de los socios del club que carecieran de noticia acerca del tema. En lo que atañe a la alegación de falta de intención ofensiva, su rechazo resulta tanto de la consideración abstracta de no exigirse *animus injuriandi* en las intromisiones ilegítimas del honor del **art. 7.7 Ley Orgánica 1/1982**, como de la apreciación específica de que en el caso la finalidad de la nota publicada en el tablón de anuncios fue simplemente coactiva y de descrédito y desmerecimiento público del afectado. En lo que respecta a la alegación de reportaje neutral, resulta jurídicamente incomprensible porque no se reproduce una información ajena (de tercero), es la demandada, por medio de sus directivos o representante, quien elabora el contenido de la información, y además se conoce con exactitud lo que sucedía en la realidad y sin embargo conscientemente se publica con omisiones relevantes y sin las explicaciones oportunas sobre las circunstancias concurrentes, con todo lo que se contradice de modo patente la doctrina jurisprudencial sobre el reportaje neutral”.

Las actuaciones de las empresas de gestión de cobros fueron objeto de análisis en la **STS 2-4-2001 (RJ 2001/3991)**, que se ocupa de un supuesto en el que un empleado de la empresa “cobrador del frac” se persona en el restaurante del demandante y en su domicilio, reclamando una deuda cuya gestión se le ha encomendado, haciendo ostentación de su presencia, dejando tarjetas con el nombre del actor, reclamando la deuda en voz alta. El **Tribunal Supremo** confirma la sentencia de la Audiencia que condenó a indemnizar por daño moral.

El **Supremo**, con cita de la doctrina de la **STS 30-4-1995 (RJ 1995/9619)**, tras advertir que no se juzga la licitud de la actividad comercial que desarrolla la empresa demandada, ni la formación de un archivo de datos con los que le son facilitados por sus clientes con la finalidad de ejercitar esa actividad mercantil, afirma que: “Lo que está en cuestión es la actuación concreta de los empleados de la demandada-recurrente en la exigencia del pago de la deuda por los actores recurridos. Por muy deseable que sea la existencia de medios extrajudiciales para la efectividad de los derechos de crédito que se ostenten frente a terceros, ello *no permite sustituir la fuerza coactiva de los poderes públicos por actuaciones privadas que atenten a la dignidad de las personas o invadan su intimidad*. En el caso, es evidente el ánimo coactivo que presidió la actuación de los empleados de la recurrente, tendente a que las personas que se encontraban presentes en el establecimiento y los vecinos de los demandantes tuvieran conocimiento de la presunta morosidad de los recurridos. No pueden quedar justificadas por los usos sociales y menos aún por la ley, conductas como las descritas que tienen un evidente carácter intimidante o vejatorio”.

C) En especial, la doctrina jurisprudencial sobre la inclusión errónea en un registro de morosos

Son varias las sentencias dictadas por la **Sala Primera del Tribunal Supremo** resolviendo demandas interpuestas por quien ha sido incluido erróneamente en un registro de morosos:

- A) La primera ocasión en que el **Tribunal Supremo** se ocupó del problema absolvió al Banco por entender que no hubo negligencia y que ceder los datos era una práctica usual.

Se trata de la **STS 24-12-1988 (RJ 1988/9815)**: el Tribunal Supremo casa y anula una sentencia que condenó, al amparo de los **arts. 1902 y 1104 CC**, al Banco tenedor de una letra impagada, que cursó al Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI), los datos correspondientes a los protestos levantados, sin atender a las alegaciones del actor de falsedad de la firma.

El Tribunal Supremo entiende que la entidad bancaria se limitó a cumplir con el deber impuesto por un uso bancario de la Asociación de la Banca de “facilitar a su Asociación una información rigurosamente veraz, ya que *no tenía, ni puede atribuírsele, la obligación de comprobar la certeza de las frecuentes alegaciones que se vierten en los protestos de las letras de cambio, las más de las veces con el premeditado propósito de bloquear el cauce del procedimiento ejecutivo; y que en definitiva, sólo se ha tenido la certeza de la imputada falsedad, cuando en este procedimiento se practicó una prueba pericial, acordada para mejor proveer*”.

Con mejor criterio, la sentencia de la Audiencia que se casa había condenado al Banco a indemnizar el daño derivado al actor, de cuyos servicios profesionales prescindió una agencia de aduanas como consecuencia del deterioro del crédito mercantil que supone aparecer en el RAI. La Audiencia atribuyó al Banco la obligación de averiguar y demostrar la veracidad de las manifestaciones efectuadas por el demandante al Banco y a la entidad libradora de la letra, y calificó la actuación del Banco como culposa o negligente.

- B) El criterio de esa primera sentencia ha sido después rectificado por otras sentencias anteriores, que sí condenan a los Bancos y Cajas de Ahorros por ceder los datos en casos en que la deuda es inexistente. Se trata de las **sentencias 5-7-2004 y 24-4-2009**.

STS 5-7-2004 (RJ 2004/4941): el **Tribunal Supremo** confirma la sentencia que condenó a la Caja de ahorros a pagar dos millones de pesetas al demandante por entender que su inclusión en el Registro de Aceptaciones Impagadas constituyó un ataque a su honor.

En el caso, el demandante no pagó al vencimiento ya que no adeudaba el importe de los efectos a la mercantil libradora y la firma que aparecía en las letras no era la suya, pues había sido objeto de falsificación y esta falsedad resultó hecho veraz y cierto desde el momen-

to en que fue decretada en proceso penal. La Audiencia consideró probado que la Caja de ahorros tuvo conocimiento suficiente y con antelación al envío de la nota de morosidad al RAI de que las firmas que aparecían en el acepto de las cambiales no correspondían al demandante, es decir, que habían sido falsificadas. El demandante se había personado en las oficinas de la entidad manifestando que la firma no era suya.

En casación, la entidad condenada denuncia vulneración del **art. 7.7 de la Ley Orgánica de 5 de mayo de 1982**, por entender que la inclusión del actor en el RAI no lleva consigo acto de divulgación alguna. Pero a juicio del **Tribunal Supremo**, el argumento no se puede aceptar:

“No se trataba de Registro propio, interno y cerrado de la Caja recurrente, sino plural para las entidades bancarias asociadas, con acceso al mismo de los empleados y personas interesadas. La divulgación no exige tenga que ser necesariamente por medio de la prensa, radio, televisión o cualquier medio de comunicación social, sino que como el vocablo indica se divulga un hecho cuando se propaga, revela o difunde al exterior y así como también cuando se facilita que el público pueda conocer la noticia”.

En todo caso, entiende el **Tribunal Supremo**,

“El ataque al honor del demandante (*más propiamente ataque a su intimidad personal patrimonial*), lo conforma el hecho probado de la inclusión indebida en el registro de morosos, por deuda inexistente, lo que indudablemente, sobre todo tratándose de una persona no comerciante, supone desmerecimiento y descrédito en la consideración ajena (**art. 7.7 de la Ley Orgánica 1/82**), pues esta clase de registros suele incluir a personas valoradas socialmente en forma negativa o al menos con recelos y reparos, sobre todo cuando se trata de llevar a cabo relaciones contractuales con las mismas”.

En su recurso de casación, la Caja alegaba que el principio de veracidad de los hechos excluye la intromisión en el derecho al honor, pero como advierte el **Tribunal Supremo**:

“Aquí sucede que el único hecho cierto es el impago de las letras, pero no el resto de las circunstancias, concurrentes y relevantes, que la recurrente no tiene en cuenta, es decir, su conocimiento sobre la falsificación de las firmas del actor y que efectivamente no era deudor de la libradora y con ello no le alcanzaba la condición de impagador, como tampoco la de moroso que justificase en forma acomodada a la buena fe mercantil su inclusión en el RAI”.

Asimismo, la Caja denunciaba infracción del criterio jurisprudencial mantenido en la **STS de 24-12-1988**: como advierte el **Tribunal Supremo**, se trata de la aportación de una sola sentencia, con lo que

se viene a desatender la reiterada doctrina jurisprudencial que exige la aportación como mínimo de dos sentencias; pese a todo, el **Tribunal Supremo** se molesta en añadir que el caso es diferente: el supuesto que decide dicha sentencia se refería a culpa extracontractual bancaria y se refiere a que lo que se comunicó al RAI fue el levantamiento de los protestos por impago de letras de cambio, lo que aquí no ocurre, pues no consta que las letras hubieran sido protestadas y el dato que se cursó al RAI fue el sólo impago del demandante; a su vez, la sentencia aportada, aunque contempla un supuesto de falsedad de firma, sienta como probado que la entidad bancaria sólo había tenido la certeza de la imputada falsedad por la prueba pericial practicada, es decir, con posterioridad a la inclusión en el RAI del demandante, lo que no sucede en el caso que da lugar a la STS de 5-7-2004. En realidad, en mi opinión, estas diferencias no son esenciales, y más bien lo que sucede es que el Supremo no quiere seguir el precedente.

Finalmente, denunciada por la Caja de ahorros infracción de un uso bancario, afirma el **Tribunal Supremo** que:

“Estamos ante un uso bancario que se presenta como mal uso por extralimitado, imprudente y precipitado, y no cabe la protección de exoneración de responsabilidad que establece el **art. 2.2 de la Ley Orgánica 1/1982**, ya que el RAI no cuenta con amparo legal suficiente y sólo es práctica bancaria que exige una correcta utilización, por lo que ha de rechazarse cuando se presenta abusiva y arbitraria como aquí sucede, ya que evidentemente la inclusión en el RAI resulta notoriamente indebida y no precisamente por error cuando era conocido que no se trataba de persona morosa”.

C) El criterio es confirmado por la **STS 24-4-2009 (RJ 2009/3166)**: la Sala, en Pleno, mantiene que la inclusión, faltando a la veracidad, por una entidad, en un registro de solvencia patrimonial —los llamados “registros de morosos”— implica un atentado al derecho del honor del interesado que ha aparecido en tal registro, erróneamente.

De esta forma se reitera la doctrina que ya sentó la sentencia de 5 de julio de 2004 (citada más arriba) que contempló el caso de la inclusión de una persona en el “Registro de aceptaciones impagadas” por impago de unas letras de cambio cuya firma en la aceptación era falsa.

El fundamento de derecho primero de la **STS 24-4-2009** plantea como cuestión jurídica controvertida la de si la inclusión errónea en un fichero de morosos constituye o no una intromisión ilegítima en el derecho al honor de la persona afectada, en el caso de que tal mención no fuera debida o si, por el contrario, se considera que estos casos quedan en el ámbito de la normativa común, sea responsabilidad extracontractual (**art. 1902 CC**) o incumplimiento contrac-

tual (**art. 1101 CC**). En el primer caso se entendería aplicable el **art. 7.7 de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo**, de protección civil de derechos al honor, intimidad personal y propia imagen y, también, la presunción de perjuicio, incluido el daño moral, siempre que se acredite la intromisión ilegítima (**art. 9.3 de la Ley Orgánica 1/1982**). En el segundo, la condena al pago de una indemnización requeriría la prueba de los daños sufridos.

El análisis de este punto es suscitado por el **Tribunal Supremo** en un supuesto en el que ha quedado acreditado que nadie consultó los datos sobre solvencia patrimonial de la actora durante los doce días que figuraron en el registro de morosos y, por tanto, podría discutirse si debe reconocerse o no el derecho a percibir una indemnización. Sin embargo, no es esta una cuestión que viniera planteada como tal en el recurso de casación ni en las instancias. En estas, lo que se debatió era si había existido divulgación o revelación de datos (**art. 7.3 y art. 7.4 de la Ley Orgánica 1/1982**, referidos a intromisiones en la intimidad de las personas), habida cuenta de que nadie consultó el fichero de morosos. Pero si se entiende, como hace el **Tribunal Supremo** y parece más correcto, que el derecho lesionado es el honor y el precepto de aplicación el **art. 7.7 Ley Orgánica 1/1982**, ese enfoque es inadecuado, porque el art. 7.7 literalmente sólo se refiere a la imputación de hechos que lesionen la dignidad de la persona, y lo que debe analizarse es si incurre en esa hipótesis la inclusión de una persona en un registro de morosos que no llega a ser consultado por terceros.

La **STS 24-4-2009** declara:

“La Sala Primera, en pleno, ha mantenido la posición de entender que la inclusión, faltando a la veracidad, por una entidad, en un registro de solvencia patrimonial —los llamados “registros de morosos”— implica un atentado al derecho del honor del interesado que ha aparecido en tal registro, erróneamente”.

Añade que,

“atendiendo a la definición doctrinal, al texto legal y al doble aspecto del honor, la inclusión de una persona en el llamado “registro de morosos”, esta Sala en pleno, ha resuelto como doctrina jurisprudencial que, como principio, *la inclusión en un registro de morosos, erróneamente, sin que concurra veracidad, es una intromisión ilegítima en el derecho al honor*, por cuanto es una imputación, la de ser moroso, que lesiona la dignidad de la persona y menoscaba su fama y atenta a su propia estimación”.

De acuerdo con la sentencia, hay vulneración del derecho al honor, y la vulneración tiene lugar por el sólo hecho de la incorporación al registro, con independencia de que haya sido o no consultado por terceras personas. Para que se entienda producida la vulneración, afirma el **Tribunal Supremo**, basta la posibilidad de conocimiento

por el público, pues se produce una vulneración en la dignidad personal, en el sentimiento de la propia persona, en el aspecto interno del derecho al honor.

Las precisiones de la sentencia al considerar que hay vulneración en el derecho al honor son relevantes en un caso en el que las sentencias de instancia razonaron sobre la vulneración del derecho a la intimidad, si bien en el fallo de la sentencia de primera instancia se declaró "intromisión ilegítima en el derecho al honor" y este fallo fue confirmado en apelación. El resultado acaba siendo el mismo en el supuesto concreto, aunque la diferenciación entre el derecho a la intimidad y al honor tiene relevancia en esta materia porque, siendo verdaderos los datos, sólo habría intromisión en el derecho a la intimidad cuando no existiera un interés legítimo en su conocimiento o revelación. Siendo falsos los datos, aunque no existiera vulneración del derecho a la intimidad (por mediar un interés legítimo en su conocimiento), habría intromisión en el derecho al honor, pues es evidente que la condición de moroso puede considerarse, razonablemente, como ofensiva.

D) La **STS 7-3-2006 (RJ 2006/5695)** se ocupa de un caso parcialmente diferente: se condena al titular del registro que obtuvo los datos de un Boletín Oficial.

El **Tribunal Supremo** confirma la sentencia que condena a la **sociedad Asnef-Equifax** por intromisión ilegítima en el honor de la actora por la inclusión de la misma en el denominado registro de incidencias judiciales, al pago de una indemnización de quinientas mil pesetas por el daño moral sufrido. En el caso, el crédito por el que se incluyó a la demandante en el registro era debido por otra persona, con el mismo nombre y apellidos.

El titular del registro recurre en casación denunciando infracción del **art. 28 de la Ley Orgánica 5/1992**, y con el argumento de que obtuvo los datos de fuente accesible al público (el Boletín Oficial de la Provincia) alega que no es responsable de la veracidad de los hechos.

El motivo es rechazado por el **Tribunal Supremo** porque entiende que "la empresa titular de los ficheros no puede escudarse en que simplemente recaba y facilita datos de personas, procedentes de una fuente oficial, sin la más mínima comprobación o diligencia acerca de si es la misma cuya información se pretende". Con todo, añade el **Tribunal Supremo** que la responsabilidad que deriva de la intromisión en el honor, es objetiva, y no requiere dolo ni culpa.

Por lo que se refiere al concepto de honor, afirma el **Tribunal Supremo**:

"Es claro que la demandante ha visto atentada su dignidad personal, tanto en su aspecto interno, en sí misma, como en el ex-

terno, que ha provocado la denegación de un préstamo, por una información procedente de la sociedad demandada; de lo cual deriva la protección al derecho al honor, ya que la información era inveraz, en el sentido de que no era la misma persona y sin su consentimiento activo ni pasivo, ya que nunca tuvo ocasión de impugnar o corregir el dato incorrecto y sin que aquella información tenga protección legal; se da, pues, intromisión ilegítima, al haberse producido la imputación de hechos que han lesionado la dignidad de la demandante, por parte de la demandada, conforme define el **art. 7.7 de la Ley Orgánica 1/1982**”.

D) La relevancia del cumplimiento de la normativa de protección de datos

El incumplimiento de alguno de los deberes previstos en la normativa de protección de datos no es suficiente para hacer nacer una obligación de indemnizar daños porque, de acuerdo con la doctrina general de responsabilidad por daños, es preciso acreditar la real existencia de los mismos.

La infracción de los deberes impuestos al acreedor o al responsable del fichero no dará lugar a ninguna obligación de indemnizar si no se causa daño alguno o no hay intromisión en los derechos al honor o la intimidad del afectado (en este caso, la existencia de perjuicio se presume siempre que exista intromisión ilegítima). Así sucederá, por ejemplo, si se incluye a una persona en un registro de morosos, siendo falso el dato, sin que se le notifique y, por tanto, sin su conocimiento (no hay afectación del honor interno), y nadie consulta los datos del fichero (no hay afectación del honor externo). Pero sí es cierto, sin embargo, que la vulneración de alguno de estos deberes puede originar una intromisión en derechos de los interesados: por ejemplo, hay intromisión en la intimidad si, contra lo dispuesto la normativa, se proporcionan datos, ciertos, sobre la solvencia de una persona a quien no precisa en absoluto valorar su solvencia económica con ningún fin legítimo. Hay además vulneración en el derecho al honor, en los términos en que lo ha entendido la **STS 24-4-2009 (RJ 2009/3166)**, si los datos son falsos.

En el caso que da pie a la **STS 24-4-2009**, el recurrente denunció que no era de aplicación la **Ley Orgánica 1/1982** sino “en su caso y si procede, la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal**”. Para rebatir esta alegación del recurrente, el Supremo afirma que:

“El objeto de esta ley, como dice su **art. 1** es, precisamente, la protección de derechos fundamentales de las personas físicas y, especialmente, de su honor e intimidad personal y familiar y el **art. 29**, citado en este motivo del recurso, se refiere a la información sobre solvencia patrimonial —es el caso de registros de morosos— y también, precisamente, *su objetivo es la protección del ciudadano especialmente sobre*

informaciones erróneas: exige información facilitada por el propio interesado o con su consentimiento, o previa notificación o subsiguiente comunicación y, finalmente, *exige la veracidad*. *En el caso presente, no se ha seguido la normativa de esta Ley, sino todo lo contrario: se ha incluido en el registro una información falsa que atenta al honor de una persona física, la demandante*” (fj. 3).

Concluye en el fj. 4 afirmando que:

“Tampoco se han infringido los **arts. 1 y 29 de la Ley Orgánica de 13 de diciembre de 1999** sino, por el contrario, no han sido cumplidos por la entidad bancaria recurrente, lo que ha dado lugar al atentado al derecho al honor”.

Un repaso de los supuestos resueltos de forma reciente en la “jurisprudencia menor” muestra que, en este ámbito, la atención a la normativa de protección de datos es algo mayor, si bien la consideración de que hay vulneración del derecho al honor cuando los datos son falsos propicia que el debate se centre en exclusiva en la existencia de la deuda y en la interpretación jurisprudencial sobre vulneración del derecho al honor:

Así, por ejemplo, en **SAP Oviedo 23-7-2010**. La casuística planteada ante los Tribunales muestra ejemplos en los que el juez civil cuenta, para decidir, si la deuda era cierta y exigible:

- con una previa reclamación de la deuda, que fue desestimada judicialmente [**SAP Barcelona 17-1-2003 (JUR 2003/134389)**; **SAP Barcelona 24-1-2008 (JUR/2008/10155)**], lo que elimina toda duda acerca de que la suma no era debida; el hecho de que exista una sentencia firme de la que resulte la inexistencia de la deuda reclamada (así como una sanción de la **Agencia de Protección de Datos**) permite valorar, a posteriori, que el Banco acreedor que cedió a un registro los datos del impago, siendo indebida la deuda, realiza una intromisión en el derecho al honor [**SAP Palma de Mallorca 5-7-2010**]: en el caso, ante el requerimiento al Banco por parte de los afectados de que se cancelaran sus datos del registro, reiterados cuando obtuvieron sentencia en primera instancia declarando la resolución del contrato, el Banco respondió que la sentencia (posteriormente confirmada por la Audiencia Provincial) no era firme;
- o que el cliente envía un fax comunicando que ha presentado un arbitraje de consumo [**SAP Barcelona 20-6-2007 (AC/2007/1694)**];
- en otros casos, se trata, sencillamente, de negativas verbales o por escrito ante la entidad, o presentación de copia de denuncias a la policía [como sucede, y es habitual, en la STS 24-4-2009 (RJ 2009/3166)].

Aun cuando en los pleitos de reclamación de daños por inclusión en registro de morosos no se enjuicie si la deuda es debida, las resoluciones judiciales desestimatorias tienen en cuenta, en general, a la vista de la prueba practicada:

- que la deuda es cierta, vencida y exigible: **SAP Madrid 18-6-2009 (AC/2009/1671)**, **SAP Madrid 23-12-2008 (JUR/2009/88132)**;

- que la documentación presentada para contratar sólo pudo ser aportada por la demandada, que sólo había denunciado la sustracción del DNI [SAP Madrid 15-11-2005 (AC/2005/2028)];
- que no se ha acreditado la falsedad de la firma [SAP Madrid 6-2-2007 (AC/2007/995)].

No es posible aplicar la normativa sobre protección de datos cuando los datos cedidos se refieren a una persona jurídica, pero sí se puede entender que se ha producido vulneración del derecho al honor:

En efecto, el diferente ámbito de protección de las **Leyes Orgánicas 1/1982 y 15/1999** queda patente cuando los datos cedidos se refieren a una persona jurídica: se ha admitido la protección del honor de las personas jurídicas (Ss. TC 139/1995, de 26 de septiembre, 183/1995, de 11 de diciembre), mientras que la normativa de protección de datos sólo se aplica a las personas físicas (art. 1 de la Ley 15/1999 y art. 2, apartados 2 y 3 del Real Decreto 1720/2007; Incluso, la Audiencia Nacional, en su Sentencia 14-2-2007, afirma: "Si cualquier persona física tiene derecho a la protección de los datos "personales", no parece que puedan ser excluidos de tal protección los datos "personales" de todas aquellas personas físicas que, obviamente conservando tal condición, también tengan la condición de profesionales, pues la adicción de esta circunstancia no les priva de sus derechos como ciudadano, salvo que estos profesionales organicen su actividad bajo fórmulas mercantiles y que se acredite que los datos eran ajenos a su esfera privada y ostentaban una clara vinculación con la actividad mercantil". Es criterio de la Agencia el de que "queda excluido del ámbito de aplicación de la LOPD la protección de datos de las personas jurídicas y de las personas físicas que presten sus servicios en aquellas. En los ficheros únicamente se deberán incorporar los datos de las personas físicas que presten servicios en la entidades jurídicas referidos a los datos de nombre, apellidos, puesto desempeñado, dirección-teléfono y fax profesionales" (Resolución 663/2008, de 10-6-2008).

En estos casos, el análisis de si estaba justificado el retraso del pago de la factura por el deudor y la conclusión de que, en tal caso, la inclusión en el registro de morosos es indebida y lesiona el derecho al honor, es independiente del incumplimiento de los deberes impuestos en la legislación de protección de datos.

Esta diferencia de ámbito subjetivo de protección ha permitido considerar que, si bien no se podía entender vulnerada la normativa de protección de datos por parte de la entidad de crédito acreedora que cedió los datos, por ser el deudor una persona jurídica, sí se podía en cambio entender que se producía vulneración del derecho al honor por parte del acreedor que cedió los datos y del titular del fichero que los mantuvo. Así lo declara expresamente la **SAP Cáceres 16.9.2009**.

En alguna ocasión, el análisis judicial se centra en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos, habitualmente como argumentos para identificar la negligencia del demandado.

Son relativamente abundantes las sentencias en las que, demostrada la inexistencia de la deuda, se valora el “ilegal proceder” del titular del fichero respecto de la exigencias de la **Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre y de la Instrucción de la Agencia de Protección de datos 1/1995, de 1 de marzo** —vigentes cuando sucedieron los hechos—. En ocasiones, cuando se resuelve la reclamación por vulneración del derecho al honor el demandante cuenta ya con una sentencia absolutoria frente a la reclamación judicial: así, en **SAP de 13-2-2003 (JUR 2003/209160)**, en caso referido a persona jurídica; **SAP Barcelona de 11-10-2006 (JUR/2007/145148)**. Otras veces, se considera insuficiente para la inclusión de la deuda la existencia de un documento privado unilateral creado por el pretendido acreedor [**SAP Zaragoza 22-2-2007 (AC/2007/81)**, en un caso que también se refiere a persona jurídica]. O se considera negligente, y contraria a la **Instrucción 1/1995**, la inclusión en el registro a pesar de que el defensor del cliente de la entidad declaró que la cantidad era indebida, pero el Banco cedió los datos por no considerarse vinculado por el criterio del defensor (**SAP Santa Cruz de Tenerife 27.5.2002 [JUR/2002/200195]**). La negligencia resulta de la comunicación de los datos al registro de morosos por haber quedado acreditado en el juicio que el actor *revocó* el contrato celebrado en un establecimiento mercantil, por lo que nada debía (**SAP Barcelona 26-7-2005 [JUR 2006/51946]**).

La SAP Granada 25-9-2009 desestima el recurso de apelación del titular del fichero condenado por intromisión al honor que alegaba que él no tiene el deber de comprobar la veracidad de los datos, y aun reconociendo que no estaba en vigor cuando sucedieron los hechos, razona abundantemente no sólo sobre el contenido del **art. 29 de la Ley Orgánica 15/1999**, sino también con los **arts. del Real Decreto 1720/2007**.

El protagonismo de la protección de datos es total cuando el pleito no se basa en la vulneración del derecho al honor sino que, al mismo tiempo que se solicita, y declara, la ineficacia del contrato de financiación que servía de fundamento a la reclamación dineraria, se condena a restituir las cantidades cobradas y se condena a las entidades de crédito que cedieron datos a algún registro de morosos a “que exijan y consigan de éstos la cancelación definitiva de la inclusión, notificando dicha cancelación a todas aquellas personas y empresas que tuvieron acceso a los mismos”.

SAP Madrid 24-6-2010, *caso opening*, nulidad de los contratos de financiación vinculados a cursos de inglés.

E) Sujetos responsables

El asunto del cumplimiento de los deberes se encuentra estrechamente relacionado con la individualización de los sujetos a los que se imponen y, en consecuencia, con la determinación de los sujetos que deben responder. Cuando se trata de responsabilidad civil por daños, es preciso identificar quién ha realizado la acción causante del daño o quién ha omitido un comportamiento debido, originando el daño.

En la práctica, es habitual que las demandas se dirijan contra las entidades que proporcionan los datos a las entidades que elaboran los ficheros [STS 24-12-1988 (RJ 1988/9815), absuelta, aplicando el art. 1902 CC, por no apreciar negligencia, lo que resulta discutible; STS 5-7-2004 (RJ 2004/4941), precedente de la STS 24-4-2009 (RJ 2009/3166), y citada como doctrina que se confirma]. En la STS 7-3-2006 (RJ 2006/5695) se demanda (y es condenada) la empresa responsable del fichero, en un caso en el que los datos erróneos se obtuvieron de fuentes accesibles al público (un boletín oficial de la provincia), y no de un acreedor o de quien actúa por su cuenta o interés.

Resulta más problemático determinar si el responsable del fichero debe responder de los daños causados por la incorporación de datos erróneos proporcionados por quien se dice acreedor. En principio, no debe excluirse, pues es posible que el interesado ponga en conocimiento del titular del fichero datos que le lleven a este, al menos, a dudar de la veracidad de la deuda. El hecho de que el acreedor deba tener a disposición del responsable del fichero la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos exigibles para la inclusión de los datos (art. 38.3 del Real Decreto 1720/2007) permite concluir que el titular del fichero podrá tener ocasión de verificar la exactitud de los datos comunicados por el acreedor y discutidos por el interesado.

En esta dirección apuntan algunas resoluciones de la jurisprudencia menor, donde se encuentran casos de condenas a titulares de registros por intromisión en el derecho al honor:

- **SAP de 13-2-2003 [JUR 2003/209160]**], por falta de notificación de la inclusión en el fichero;
- **SAP Barcelona de 11-10-2006 [JUR/2007/145148]**, por negligente gestión, al no dar de baja unos datos: en este caso se le condena junto con el "acreedor";
- **SAP Zaragoza de 22-2-2007 [AC/2007/813]**], por incumplimiento de sus obligaciones, al no contestar a los requerimientos del afectado con la finalidad de conocer quién proporcionó la información errónea.
- **SAP Granada 25-9-2009** (junto al Banco que cedió los datos), por falta de correcta notificación;
- **SAP Cáceres 16-9-2009** (junto al Banco que cede el dato), argumentando exclusivamente con la normativa de protección al honor, por tratarse de datos referidos a persona jurídica, a la que no le es aplicable la normativa de protección de datos.

III. ANÁLISIS JURÍDICO DE LA PRÁCTICA DE LAS EMPRESAS SUMINISTRADORAS DE GAS Y ELECTRICIDAD DE DENEGAR EL ACCESO AL SERVICIO EN CASOS DE ADQUISICIÓN O ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

1. INTRODUCCIÓN

Antes de comenzar el desarrollo de los distintos aspectos de este punto tercero, hay que destacar que **el gas y la electricidad son servicios públicos** esenciales para la vida diaria del consumidor. La normativa europea ha liberalizado estos sectores en aras de lograr una mejora de calidad en el servicio y una competencia entre suministradores para lograr un mejor precio. Se trata de lograr precios asequibles sin merma de la calidad del servicio.

La “política energética” en términos generales, no ha estado nunca incluida en los ámbitos de competencia comunitaria, salvo en el actual **Tratado de Lisboa** que ha entrado en vigor en enero de 2010. En consecuencia la política energética ha estado siempre dentro del ámbito de competencia de los Estados miembros.

Con todo, la UE ha venido actuando en materia energética de forma indirecta, a través de otras políticas en las que sí tiene competencias, principalmente a través de las políticas de mercado común y de las medioambientales. Así, en enero de 2007, la **Comisión Europea** presentó una comunicación denominada “**Una política energética para Europa**” en la que se establecían las líneas generales de la política energética comunitaria de forma que se garantice el acceso a una energía sostenible, segura y competitiva.

La normativa energética comunitaria se basa en el principio de la libre circulación de mercancías y de la constitución del mercado único.

Su objetivo principal es constituir un mercado único comunitario para el gas y la electricidad de forma que cualquier consumidor de cualquier país comunitario pueda contratar el suministro de estos productos con cualquier suministrador europeo. El objetivo final es reducir los precios de los consumidores finales a través de la mejora de la eficiencia que produce el mercado, con lo que en definitiva mejorará la competitividad de las empresas europeas. El consumidor final puede elegir libremente entre las ofertas que les ofrecen los comercializadores.

En cuanto al marco normativo español hay que señalar que el sector eléctrico español ha experimentado una importante transformación de la mano de las modificaciones regulatorias desarrolladas en nuestro

país tras la aprobación de la **Directiva 92/1996 CE**, que tenía como objetivo fundamental dar los primeros pasos para la creación de un mercado interior de electricidad en la **Unión europea** a partir de la liberalización de las actividades de generación y comercialización de energía eléctrica.

Mediante la **Ley 54/1997, de 27 de noviembre**, del **Sector Eléctrico** se transpuso la citada **Directiva** al ordenamiento jurídico español, modificando de manera sustancial el marco regulador vigente hasta ese momento.

Los principios regulatorios en los que se basa la reforma introducida por la **Ley del Sector Eléctrico** son: a) la separación entre actividades reguladas (transporte y distribución) y aquellas que se pueden desarrollar en régimen de libre competencia (generación y comercialización), b) la progresiva liberalización de la contratación y elección del suministrador de los consumidores finales, c) la libertad de acceso a las redes de transporte y distribución mediante el pago de peajes y d) la creación de las figuras del operador del sistema encargado de la gestión técnica y del operador del mercado encargado de la gestión económica del sistema.

En el año 2003, con la aprobación de la **Directiva 54/2003 CE**, las instituciones europeas dieron un nuevo impulso al proceso de liberalización del sector eléctrico. La **Ley 17/2007, de 4 de julio**, transpuso la nueva la citada **Directiva** a la legislación española, aunque lo cierto es que una gran parte de estas medidas ya se encontraban incorporadas con anterioridad. La modificación más relevante de la **Ley 17/2007** se refiere a la eliminación de las tarifas integrales y la introducción de la actividad de suministro de último recurso. En el siguiente gráfico se muestran los desarrollos legislativos, nacionales y comunitarios, que han guiado la evolución de la regulación del sector eléctrico desde noviembre de 1997.

La **Ley del Sector Eléctrico** y sus posteriores desarrollos legislativos establecieron y definieron el papel de los diferentes **sujetos participantes en el sector eléctrico**:

- Los productores de energía eléctrica, personas físicas o jurídicas que tienen la función de generar energía eléctrica, así como las de construir, operar y mantener las centrales de producción. En función de la tecnología de generación utilizada, los productores se dividen en productores del régimen especial y productores del régimen ordinario.
- El transportista, sociedad mercantil que tiene la función de transportar energía eléctrica, así como construir, mantener y maniobrar las instalaciones de transporte.
- Los distribuidores, sociedades mercantiles que tienen la función de distribuir energía eléctrica, así como construir, mantener y operar las instalaciones de distribución destinadas a situar la energía en los puntos de consumo.

- Los comercializadores, personas jurídicas que, accediendo a las redes de transporte o distribución, tienen como función la venta de energía eléctrica a los consumidores. Entre ellos, los **Comercializadores de Último Recurso (CUR)**, designados por el regulador y funcional y jurídicamente separados del resto de empresas que operan en el sector, se encargan de suministrar energía a aquellos consumidores acogidos a la **Tarifa de Último Recurso (TUR)**, fijada por el Gobierno.
- Los consumidores, personas físicas o jurídicas que compran la energía para su propio consumo. Aquellos consumidores que adquieran energía directamente en el mercado de producción se denominarán **Consumidores Directos en Mercado**.
- El **Operador del Mercado (OMEL)**, sociedad mercantil que asume la gestión del sistema de ofertas de compra y venta de energía eléctrica en el mercado diario de energía eléctrica a cambio de una retribución fijada por la regulación.
- El **Operador del Sistema (Red Eléctrica de España)** es una sociedad mercantil que tiene como función principal llevar a cabo las actividades asociadas a la operación técnica del sistema eléctrico, garantizando la continuidad y seguridad del suministro eléctrico y la correcta coordinación de los sistemas de producción y transporte.

En cuanto a la legislación vigente en la actualidad en el sector de gas natural en España es resultado de la transposición de la **Directiva 30/1998 CE**, que establecía una serie de normas comunes para todos los Estados miembros de la **Unión europea** con el principal objetivo de sentar las bases para la liberalización ordenada de los sectores gasistas, basada en los principios de separación de actividades y acceso libre y no discriminatorio a las redes por parte de todos los operadores.

Los principios que recoge la **Directiva 30/1998 CE** (ver la sección anterior) fueron incorporados a la legislación española a través de la **Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos (Ley de Hidrocarburos)**, que ha sido complementada y modificada por posteriores desarrollos legislativos.

Los **principios** en los que se basa la reforma introducida por la **Ley de Hidrocarburos** son (a) la separación de actividades reguladas y actividades en libre competencia, (b) el libre acceso de terceros a las infraestructuras gasistas, (c) establecimiento de tarifas de acceso reguladas, (d) liberalización total del comercio mayorista y progresivo en el sector minorista, y (e) regulación de existencias mínimas de seguridad y de carácter estratégico.

En el año 2003, con la publicación de la conocida como **Segunda Directiva del Gas (Directiva 55/2003 CE)**, se avanzó en la liberalización efectiva y la apertura a la competencia de los mercados nacionales del gas, contribuyendo así a avanzar en la creación de un verdadero mercado interior del gas en la **Unión europea**. En la práctica, esta **Directiva** establecía que a partir del 1 de julio de 2004 los consumidores industriales (y a partir del 1 de julio de 2007 los consumidores domésticos)

podrían elegir libremente a su proveedor de gas. Adicionalmente, esta **Directiva** introdujo normas destinadas a reforzar el libre acceso a las redes y otras infraestructuras (por ejemplo de gas natural licuado), la seguridad del suministro y la protección a los consumidores. La **Directiva** considera el suministro de gas como un servicio de interés general, por lo que contempla la posibilidad de que los Estados miembros impongan obligaciones de servicio público a las empresas para garantizar la seguridad del abastecimiento, los objetivos de cohesión económica y social, la regularidad, la calidad y el precio del suministro y la protección del medio ambiente. El plazo para la transposición en los Estados Miembros de las medidas contenidas en esta **Directiva concluye el 3 de marzo de 2011**.

La **Ley de Hidrocarburos** fue modificada en 2007 a través de la **Ley 12/2007, de 2 de julio**, que traspuso los principales cambios introducidos en la normativa de la **Unión europea** por la **Directiva 55/2003 CE** para impulsar la creación de un mercado interior de energía competitivo: (a) reordenación de las competencias de las distintas autoridades reguladoras, (b) desarrollo de la normativa que regula el acceso a las redes, (c) la separación funcional de actividades reguladas, (d) regulación de la actividad de suministro de último recurso, (e) creación de la **Oficina de Cambios de Suministrador** y (f) establecimiento de un calendario de adaptación del sistema tarifario de suministro de gas natural y de aplicación del suministro de último recurso.

En 2009 se aprobó la **Directiva 73/2009 CE**, que modifica la **Directiva 55/2003 CE** sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural, y cuyo objetivo es dar un impulso definitivo a la creación del mercado interior de energía

La **Ley de Hidrocarburos** establece los **sujetos participantes en el sistema gasista**:

- Los transportistas, sociedades autorizadas para la construcción, operación y mantenimiento de instalaciones de regasificación de gas natural licuado, de transporte o de almacenamiento básico de gas natural.
- El Gestor Técnico del Sistema opera y gestiona la red básica y las redes de transporte secundario y de mantener las condiciones para la operación normal del sistema.
- Los distribuidores construyen, operan y mantienen instalaciones de distribución destinadas a situar el gas en los puntos de consumo, pudiendo construir, mantener y operar, además, instalaciones de la red de transporte secundario.
- Los comercializadores, sociedades que, accediendo a las instalaciones de terceros, adquieren el gas natural para su venta a los consumidores, a otros comercializadores o para realizar tránsitos internacionales.
- Los consumidores finales que adquieren gas para su propio consumo y tendrán derecho a elegir suministrador. Si incorporan gas en el sis-

tema para su propio consumo se denominan **Consumidores Directos en Mercado**.

- La **Oficina de Cambios de Suministrador**, sociedad responsable de la supervisión de los cambios de suministrador de los consumidores finales.

2. POSIBILIDAD DE CONSIDERACIÓN COMO ABUSIVA DE LA PRÁCTICA DE DENEGAR EL ACCESO AL SERVICIO POR IMPAGOS DE CLIENTE ANTERIOR

Si una empresa de gas o electricidad denegara el acceso al servicio porque el dueño o el arrendatario anterior hubiera dejado facturas impagadas, mientras no se abonen dichas facturas por quienes les han sucedido en la propiedad o en el arrendamiento, constituiría una práctica abusiva.

Cualquier empresa suministradora de gas natural o electricidad puede introducir condiciones generales o especiales no previstas en el módulo aprobado reglamentariamente siempre que no vulnere la normativa vigente ni implique incrementos de precio sobre las tarifas reguladas. Lo mismo puede decirse con las cláusulas generales.

Pero **si se tratara de cláusulas no negociadas individualmente debemos aplicar el TRLGDCU en su art. 80.1 c**, por el cual,

“1. En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, incluidos los que promuevan las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, aquéllas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas”.

Y mal puede hablarse de buena fe ni de justo equilibrio de las prestaciones cuando se contraviene una norma aplicable al caso como es el **Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el Suministro de Energía** de 12 de marzo de 1954, modificado por **RD 1725/1984 de 18 de julio que en la Condición General 1ª, apartado 3º** no permite la transmisión por las empresas suministradoras de las deudas generadas por un usuario:

“No podrán negarse a suscribir la Póliza de Abono a un abonado que sea nuevo propietario o arrendatario del local, aunque el anterior sea deudor a la empresa con facturaciones o recibos pendientes de pago, los cuales podrán ser reclamados por la vía correspondiente al anterior, sin involucrar para nada al nuevo, al cual no se le podrá exigir la subrogación”.

Además, el **art. 110 ter b del RD 1955/2000 de 1 de diciembre**, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía

eléctrica, que aprueba el contenido mínimo regulado de los contratos tipo establece que:

“Las condiciones incluidas en los contratos deberán adecuarse a lo establecido en la normativa vigente en materia de contratos con los consumidores y deberán comunicarse antes de la celebración o suscripción de los mismos, bien se realice directamente o a través de terceros”.

Incluir una cláusula de este tipo conllevaría no respetar la legislación vigente.

Se trataría de una cláusula abusiva según el TRLGDCU de 16 de noviembre de 2007, en sus arts. 82. 1, 82.3, 82.4 b y f.

A tenor del **art. 82 TRLGDCU** que proporciona el concepto de cláusulas abusivas:

- “1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.
- 2.El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato.
El empresario que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.
- 3.El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.
- 4.No obstante lo previsto en los apartados precedentes, en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los **arts. 85 y 90**, ambos inclusive:
 - a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,
 - b) limiten los derechos del consumidor y usuario,
 - c) determinen la falta de reciprocidad en el contrato,
 - d) impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba.
 - e) resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o
 - f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable”.

Denegar el servicio sería también una práctica abusiva.

En efecto, el **art. 82.1 TRLGDCU**, a los efectos de construir el concepto de cláusulas abusivas se refiere, además de a todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente, a “todas aquellas prácticas no con-

sentidas expresamente". Las prácticas son comportamientos, y no cláusulas del contrato, pero también son rechazadas por la ley.

En conclusión la inclusión de una cláusula de este tipo en un contrato, o negarse a contratar, supondría un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes al obligarse a la asunción de una deuda en contra de la voluntad de una de las partes y en contra de lo establecido por la ley al respecto.

En este caso la naturaleza del suministro eléctrico como servicio universal también debe tenerse en cuenta para calificar el carácter abusivo de la cláusula, que por supuesto limitaría los derechos del consumidor y contravendría el derecho aplicable.

El propio **art. 86.7 del TRLGDCU** considera que:

"En cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas y, en particular, aquellas estipulaciones que prevean:

7. La imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario".

Y no cabe duda que aceptar una cláusula de este tipo supone una renuncia de los derechos del consumidor.

Como cláusula abusiva sería nula tal y como establece el art. 83.1 del TRLGDCU:

"Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas".

Lo mismo podemos decir si se trata de una condición general. Tal y como indica el preámbulo de la **Ley de Condiciones Generales de la Contratación de 13 de abril de 1998** una cláusula es condición general cuando está predispuesta e incorporada a una pluralidad de contratos exclusivamente por una de las partes, y no tiene por qué ser abusiva. Cláusula abusiva es la que en contra de las exigencias de la buena fe causa en detrimento del consumidor un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales y puede tener o no el carácter de condición general, ya que también puede darse en contratos particulares cuando no existe negociación individual de sus cláusulas, esto es, en contratos de adhesión particulares.

Por tanto como condición general abusiva por causar un desequilibrio injustificado de las obligaciones contractuales y una renuncia de los derechos del consumidor, sería nula en aplicación del art. 8.1 de la Ley de Condiciones Generales de la contratación:

"1. Serán nulas de pleno derecho las condiciones generales que contradigan en perjuicio del adherente lo dispuesto en esta Ley o en cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, salvo que en ellas se establezca un efecto distinto para el caso de contravención".

3. DERECHO DE LOS CONSUMIDORES DE ACCESO A LOS SERVICIOS

A) En general

La caracterización de estos servicios como esenciales o de interés general tiene como consecuencias una regulación que trata de incentivar la competencia del mercado, así como garantizar un suministro de calidad a todos los usuarios al menor coste posible.

El **art. 3 de la Directiva 72/ 2009 CE**, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad, establece que *“los Estados miembros deberán garantizar que todos los clientes domésticos y, cuando los Estados miembros lo consideren adecuado, las pequeñas empresas [...] disfruten en su territorio del derecho a un servicio universal, es decir, del derecho al suministro de electricidad de una calidad determinada, y a unos precios razonables [...] Para garantizar la prestación del servicio universal, los Estados miembros podrán designar un suministrador de último recurso [...] y deberán imponer a las empresas distribuidoras la obligación de conectar a los clientes a su red [...]”*

En el caso del sector del gas natural, el **art. 3 de la Directiva 73/2009 CE**, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural, también establece medidas equivalentes, pero no universales, sino para los consumidores ya conectados a las redes de gas: *“En particular, [los Estados miembros] adoptarán medidas adecuadas para proteger a los clientes finales de zonas apartadas que estén conectados a la red de gas. Los Estados miembros podrán designar un suministrador de último recurso para los clientes conectados a la red de gas”*.

Esta consideración del suministro de electricidad y gas como un servicio de especial interés para la sociedad e, incluso “la universalidad del suministro” para el eléctrico, se recoge también en diversas normativas españolas. Así por ejemplo:

- En la exposición de motivos de la **Ley 54/1997, de 27 noviembre, del Sector Eléctrico**, se destaca que *“el suministro de energía eléctrica es esencial para el funcionamiento de nuestra sociedad”*. Esta *esencialidad* implica una obligación práctica de suministrar electricidad, equivalente a la *universalidad* establecida en la **directiva** europea.
- Por su parte, la exposición de motivos de la **Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos**, determina que las actividades relacionadas con el suministro de gas natural tienen la consideración de *“actividades de interés general”*, y que su *“especial importancia para el desenvolvimiento de la vida económica [...] supone que el Estado debe velar por su seguridad y continuidad y justifica las obligaciones de mantenimiento de existencias mínimas de seguridad”*.

Se trata de garantizar un suministro de calidad de forma continuada, cuya denegación sólo sea posible por causas tasadas y con igualdad de trato frente a todos los consumidores. Para ello se regula la supervisión de los mercados.

El buen funcionamiento de los mercados energéticos es una condición necesaria para que los consumidores disfruten de un suministro de calidad al menor precio. Por ello, varias instituciones velan por el correcto funcionamiento y la competencia en estos mercados en España. Estos organismos son:

La **Comisión Nacional de la Energía (CNE)** controla el buen funcionamiento de los mercados energéticos, velando “por la competencia efectiva en los sistemas energéticos y por la objetividad y transparencia de su funcionamiento” en beneficio de todos los sujetos que operan en dichos sistemas y de los consumidores

La **Comisión Nacional de la Competencia (CNC)** y la **Comisión Europea (CE)** son los organismos encargados “de preservar, garantizar y promover la existencia de una competencia efectiva en los mercados” en el ámbito nacional y europeo, respectivamente.

Adicionalmente, la **Oficina de Cambio de Suministrador (OCSUM)**, de reciente creación, supervisa los cambios de comercializador de gas o electricidad, propone mejoras en los procedimientos a llevar a cabo para hacer efectivos estos cambios y controla que la información se intercambie entre distribuidores y comercializadores con la diligencia y agilidad requerida, en beneficio de los consumidores.

Por otra parte, el **Instituto Nacional del Consumo (INC)** es el organismo de la Administración General del Estado que, en desarrollo del **art. 51 de la Constitución y del texto refundido de la Ley General** para la Defensa de los Consumidores y Usuarios ejerce las funciones de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios.

Finalmente, las **Comunidades Autónomas** detentan diversas competencias en materia de supervisión de mercados y de protección de consumidores, ya que son competentes respecto a todas las controversias que surjan entre consumidores y comercializadores y / o distribuidores en lo relativo a continuidad del suministro, calidad de producto y calidad en la atención y relación con el cliente según el **RD 1935/2000 de 1 de diciembre**. La normativa autonómica correspondiente determina quién es la autoridad competente (dirección general de industria o dirección general de consumo) para conocer de una u otra incidencia.

Además se aplica la normativa general de protección de los consumidores y usuarios del **art. 59.2 TR LGDCU**, sin perjuicio de aplicar la normativa sectorial.

B) Derechos generales de los usuarios:

1. **Derecho a obtener información precontractual gratuita (arts. 60, 97 TR LGDCU)**. En particular interesa la información sobre precios, plazos de duración mínima, y cláusulas de penalización por baja anticipada. También hay que destacar los deberes sectoriales de información y asesoramiento de distribuidores y comercializadores (**arts. 80.2, 81.6, 110bis, 110 ter RD 1955/2000**).

2. **Derecho a recibir confirmación de la contratación realizada (arts. 63, 98 TR LGDCU).**

De forma paralela hay que mencionar el **derecho a causar baja (arts. 62.3 y 62.4 TR LGDCU)** mediante un procedimiento similar al utilizado para contratar, con prohibición de plazos de duración demasiado prolongados y de penalizaciones excesivas por baja anticipada. La obstaculización a este derecho sería una práctica abusiva (**art. 87.6 TR LGDCU**).

3. **Derecho a reclamar por medio que permita tener constancia de reclamación y a recibir trato personalizado a través de Servicios de Atención al Cliente o SAC (arts. 21.1 y 2 TR LGDCU y 2 de Ley de Medidas del Impulso de la Sociedad de la Información o LISI).** En efecto hay obligación de disponer de SAC que sin perjuicio de atención telefónica o electrónica proporcione atención personal directa (**art. 21.2 TR LGDCU**). A partir del 30-12-2008 se exige la disponibilidad de un medio de interlocución electrónico que mediante firma electrónica reconocida permita (**art. 2.2 y Disposición Final 4ª Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información**):

- La contratación electrónica, modificación y rescisión de los contratos (baja)
- La consulta de datos de cliente (historial de facturación; contrato con condiciones generales de la contratación)
- Otros trámites como sugerencias o reclamaciones.

C) Derechos esenciales de los consumidores de energía eléctrica y gas

Los Consumidores son personas físicas o jurídicas que compran energía eléctrica o gas para su propio consumo. A partir 1-1-2003, todos los consumidores de energía eléctrica eran cualificados y desde 1-1-2009 los consumidores de electricidad son o de último recurso o consumidores en mercado liberalizado. Desde 1 de enero de 2008 los consumidores de gas son o de último recurso o consumidores en mercado liberalizado.

Sus derechos son:

1º) Garantía del suministro (art. 10 y 42 Ley del Sector Eléctrico) o disposiciones como la **Disposición transitoria 5ª de la Ley 12/2007** o el **art. 6 de la Orden ITC 2309/2007**.

Todos los consumidores tienen derecho al acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica en condiciones determinadas reglamentariamente (**arts. 10.1.I y 42 LSE**).

Sólo se puede denegar este derecho por falta de capacidad motivada en razones de seguridad, regularidad o calidad del suministro (**art. 42 LSE**) o por el deber de distribuidor de ampliar instalaciones para atender nuevas demandas de suministro o por discrepancias sobre condiciones conexión a red de distribución.

Algunos consumidores determinados tienen derecho a suministro de energía eléctrica a precios máximos regulados (tarifas de último recurso) (**arts. 10.1.II y 44.2,a. II LSE**) que sólo puede denegarse y suspenderse por causas tasadas (**v. art. 42, 50 LSE y arts. 41.1.,b, i), 43.2, 45 RD 1955/2000**).

Respecto a la responsabilidad de la garantía de suministro el **Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, dispone en el art. 3.2 y 3.3** lo siguiente:

“En el caso en que el consumidor opte por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador, este último sólo podrá contratar con el distribuidor el acceso a las redes como mandatario del consumidor. El contrato de suministro entre el consumidor y el comercializador, deberá formalizarse por escrito. En él deberá incluirse una autorización para que el comercializador pueda actuar como mandatario del consumidor, contratando con el distribuidor la tarifa de acceso y traspasar al distribuidor los datos necesarios para el suministro. La recogida, tratamiento y traspaso de estos datos deberán observar en todo momento las previsiones establecidas en la normativa sobre protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación.

En el caso en que el consumidor opte por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador que actúa como sustituto del consumidor, el comercializador deberá disponer de poder suficiente otorgado por el consumidor a favor del comercializador. En este caso la posición del comercializador en el contrato de acceso suscrito con el distribuidor será a todos los efectos la del consumidor correspondiente.

En cualquier caso, el distribuidor mantendrá con el consumidor todas las obligaciones relativas al contrato de acceso y en caso de rescisión del contrato entre el comercializador y el consumidor, éste será el titular del depósito de garantía, así como de cualquier otro derecho asociado a la instalación, sin que pueda ser exigible, por parte del distribuidor, actualización alguna con motivo de la renovación contractual”.

Esto no obsta para que en algunas situaciones sea posible una suspensión del suministro energético.

En el **art. 50 de la ley 54/1997 de 27 de noviembre del Sector Eléctrico**, se establecen las posibles causas de suspensión del suministro. Así en el apartado 50.1 establece que:

“El suministro de energía eléctrica a los consumidores podrá suspenderse cuando conste dicha posibilidad en el contrato de suministro o de acceso que nunca podrá invocar problemas de orden técnico o económico que lo dificulten, o por causa de fuerza mayor o situaciones de las que se pueda derivar amenaza cierta para la seguridad de las personas o las cosas, salvo lo dispuesto en los apartados siguientes”. Y los apartados siguientes descritos en el art. 50, versan sobre causas relacionadas con mantenimiento, seguridad del suministro, reparación de instalaciones, mejora del servicio o impago, razones no relacionadas a priori con la cuestión planteada”.

Por otra parte, el **art. 86.2 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre**, por el que **se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica** establece que:

“Cuando se rescindiera un contrato de suministro entre un consumidor y un comercializador antes de la fecha de expiración del mismo, el comercializador podrá exigir la suspensión del suministro a la empresa distribuidora mediante comunicación fehaciente a la misma. La empresa distribuidora procederá a la suspensión del suministro si transcurridos cinco días hábiles desde la citada notificación el comercializador no indicase lo contrario o el consumidor no acreditase la suscripción de un nuevo contrato con otro comercializador”.

Igualmente, el **Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre**, por el que **se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión**, establece en su art. 5 que:

“Salvo en los casos en que la causa de rescisión de un contrato sea el impago de las facturaciones por parte del consumidor, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el **Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre**, cuando se rescindiera un contrato de adquisición de energía en baja tensión entre un consumidor y un comercializador antes de la fecha de expiración del mismo, o finalizara la duración del contrato, el comercializador lo deberá notificar al consumidor y al distribuidor. En dicha notificación enviada al consumidor y al distribuidor, se señalará que, salvo que el consumidor acredite disponer de un contrato de adquisición de energía con otro comercializador o solicite al distribuidor el paso a tarifa de suministro, el distribuidor procederá a facturar al consumidor a la tarifa de suministro correspondiente transcurridos quince días hábiles desde la fecha de la notificación. Esta remisión se deberá efectuar por correo certificado o cualquier otro medio que garantice fehacientemente la comunicación...”

Finalmente, el **art. 21 de la Orden ITC/1659/2009, de 22 de junio**, por la que **se establece el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa al suministro de último recurso de energía eléctrica y el procedimiento de cálculo y estructura de las tarifas de último recurso de energía eléctrica**, establece que

“La energía eléctrica consumida por los consumidores que transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en el mercado libre, sin tener derecho a acogerse a la TUR”, excepto en el caso de que el contrato previo hubiera sido rescindido por impago, “será suministrada y facturada por el comercializador de último recurso”. El precio que deberán pagar estos clientes por la electricidad consumida será el correspondiente a la aplicación de la facturación de la tarifa de último recurso, TUR sin aplicación de la modalidad de discriminación horaria, incrementada sus términos un 20 por ciento.

En estos casos, transcurridos seis meses sin que el consumidor contrate el suministro en el mercado libre se considerará rescindido el contrato entre el consumidor y el comercializador de último recurso antes de la fecha de expiración siendo de aplicación a estos efectos lo establecido en el **art. 86.3 del Real Decreto 1955/2000**.

2º) Libre elección de suministrador (art. 44.2 LSE).

La capacidad de elegir libremente un suministrador es el principal y más efectivo mecanismo de protección del que disfrutaban los consumidores.

Desde 1-1-2003 todos los consumidores tienen derecho a elegir. Para potenciar la posibilidad de cambio de suministrador la **Ley 17/2007** creó la oficina cambio de suministrador (**art. 47 bis LSE**), cambio que no supone coste para usuario.

Los consumidores domésticos (consumo inferior a 50.000 kWh/año) podrán ser suministrados tanto por un comercializador de último recurso como por un comercializador a un precio libremente pactado entre las partes. Si ahora está siendo suministrado por un comercializador de último recurso, puede optar por cambiar su suministro a un comercializador a precio libre.

Si un consumidor de menos de 50.000 kWh/año está siendo suministrado por un comercializador a precio libremente pactado, podrá cambiar su suministro a otro comercializador diferente, también a precio libre, pero deberá tener en cuenta las cláusulas firmadas con su comercializador al respecto. Asimismo, podrá decidir volver a ser suministrado por un comercializador de último recurso. También en este caso deberá tener en cuenta las cláusulas contenidas en su contrato.

a) Cambio de comercializador de electricidad

Todo cliente tiene derecho a contratar en mercado libre con la empresa comercializadora que estime más adecuada a sus necesidades e intereses. Así, con la liberalización del mercado de electricidad, el consumidor tiene la capacidad de contrastar distintas ofertas realizadas por diferentes comercializadoras, elegir y contratar la que le parezca más apropiada.

En el caso de los consumidores con derecho a **Tarifa de Último Recurso (TUR)** hay que considerar que la opción puede ser acudir tanto a las empresas comercializadoras de último recurso (CUR) como a las comercializadoras que operan en mercado libre.

El consumidor que no tenga derecho a Tarifa de Último Recurso (TUR) deberá dirigirse a alguna de las empresas comercializadoras que operan en el mercado libre.

En caso especial de un consumidor que no tenga derecho a TUR, y carezca de contrato en vigor con una empresa comercializadora, o éste haya

finalizado, tendrá derecho a ser suministrado por una empresa comercializadora de último recurso siempre y cuando lo solicite expresamente, empresa que le dará suministro durante un plazo máximo de seis meses en el sector eléctrico. Superado este plazo, y siempre que este consumidor no haya formalizado un nuevo contrato con una comercializadora de libre mercado, se podrá proceder al corte de suministro en los plazos legalmente establecidos.

¿Qué tiene que hacer el consumidor?: En cualquier caso, el consumidor interesado en cambiar de comercializador sólo necesita contactar con una entidad: el nuevo comercializador elegido.

Requisitos para el cambio

Cuando el consumidor entienda que una oferta realizada por un comercializador de energía eléctrica es de su interés, ha de aceptarla. Para ello, deberá contactar con la comercializadora elegida, que le informará con detalle de todos los pasos a dar para la formalización del contrato de suministro.

El nuevo comercializador con el que el consumidor ha suscrito un contrato de suministro se ocupará de todas las actuaciones necesarias para lograr que el cambio sea efectivo en el plazo más breve posible.

Conviene tener en consideración que la empresa comercializadora podrá solicitar determinada información que el consumidor tiene a su disposición en la factura del suministro, para lo que será necesario tener localizada y disponible, al menos, esta última factura.

La empresa comercializadora, habitualmente podrá solicitar al consumidor, entre otros datos: el **Código Universal de Puntos de Suministro (CUPS)** de su instalación, la potencia contratada, confirmación de datos de su DNI o NIF, teléfono de contacto, y datos bancarios en los que desea domiciliar los recibos. Igualmente, le podrán solicitar su conformidad con el cambio de suministrador.

En todo caso, un requisito imprescindible para poder realizar un cambio de suministrador es estar al corriente de pago con la empresa comercializadora anterior.

Plazo y efectos del cambio

El consumidor deberá prestar especial atención a las indicaciones recibidas de la nueva comercializadora elegida, empresa que le informará con detalle del plazo en el que tomará efecto el cambio de suministrador.

El plazo para la realización del cambio de suministrador depende de varios factores, en cualquier caso el consumidor deberá dirigirse a la empresa comercializadora, que le mantendrá puntualmente informado de todas estas circunstancias. Lo habitual, para el caso de un cliente doméstico, es que el cambio se produzca coincidiendo

con el siguiente ciclo de lectura de su contador, que suele realizarse cada dos meses.

Plazo máximo exigible para realizar la tramitación del cambio:

Son de aplicación los plazos establecidos en el **art. 6 del Real Decreto 1435/2002**. Según dicho Real Decreto, en el caso de que no requieran actuaciones por parte de la distribuidora, para aquellos suministros con ciclo de lectura y facturación bimestral, el plazo máximo será de quince días o coincidiendo con el ciclo de lectura. Para aquellos suministros con ciclo de lectura y facturación mensual, el cambio se hará cuando corresponda según ciclo de lectura.

No obstante, dado que la periodicidad de la facturación de los consumidores domésticos con potencia contratada inferior a 10 kW ha sido modificada por la Disposición adicional séptima del **Real Decreto 1578/2008, de 26 de septiembre**, pasando de bimensual a mensual sin modificar las exigencias del ciclo de lectura y que la regulación no tenía previsto en su momento esta posibilidad, se considera que para este tipo de consumidores, sería de aplicación también lo establecido para los consumidores con lectura y facturación bimestral.

Para la alta tensión, no hay un plazo establecido para el cambio de comercializador.

Se garantiza la continuidad de suministro ante un cambio de empresa comercializadora.

b) Cambio de suministrador de gas natural

Cualquier cliente tiene derecho a contratar el suministro de gas con la empresa comercializadora que estime más adecuada a sus necesidades e intereses. El consumidor tiene la capacidad de contrastar distintas ofertas realizadas por diferentes comercializadoras y contratar la que le parezca más apropiada.

En el caso de los consumidores con derecho a **Tarifa de Último Recurso (TUR)**, éstos pueden elegir entre contratar el suministro de gas con una empresa comercializadora de último recurso (CUR), siéndole aplicable la tarifa de último recurso que le corresponda, o contratar con cualquiera de las comercializadoras autorizadas que operan en mercado libre en condiciones libremente pactadas.

Un consumidor tiene derecho a la **Tarifa de Último Recurso (TUR)** cuando su consumo anual no supera los 50.000 kWh y sus instalaciones están conectadas a una red de distribución cuya presión sea igual o inferior a 4 bares. Este es el caso de la mayoría de los consumidores domésticos y pequeños comercios.

Existe un caso especial de aplicación de TUR, que es el supuesto en que un consumidor que no tenga derecho a TUR, en un momento determinado

no tenga contrato de suministro de gas en vigor con una empresa comercializadora, este consumidor tendrá derecho a ser suministrado por una empresa comercializadora de último recurso siempre y cuando lo solicite expresamente. Esta empresa le dará suministro de gas durante un plazo máximo de un mes. Si se superase ese plazo, y el consumidor sin derecho a TUR no hubiese formalizado un contrato con una comercializadora, se podrá proceder al corte de suministro en los plazos legalmente establecidos. No podrá ejercitar esta facultad aquel consumidor que mantenga una deuda con una empresa comercializadora.

¿Qué tiene que hacer el consumidor?: En cualquier caso, el consumidor interesado en cambiar de comercializador de gas natural sólo necesita contactar con una entidad: el nuevo comercializador elegido.

Requisitos para el cambio

Cuando el consumidor entienda que una oferta realizada por un comercializador de gas natural es de su interés deberá contactar con la comercializadora elegida, que le informará con detalle de todos los pasos a dar para la formalización del contrato de suministro.

El nuevo comercializador con el que el consumidor ha suscrito un contrato de suministro se ocupará de todas las actuaciones necesarias para lograr que el cambio sea efectivo en el plazo más breve posible.

Conviene tener en consideración que la empresa comercializadora elegida podrá solicitar determinada información que el consumidor tiene a su disposición en la factura del suministro, para lo que será necesario tenerla localizada y disponible.

La empresa comercializadora habitualmente podrá solicitar al consumidor, entre otros datos: el **Código Universal de Puntos de Suministro (CUPS)** de su instalación, la tarifa contratada, confirmación de datos de su DNI o NIF, teléfono de contacto, y datos bancarios en los que desea domiciliar los recibos. Igualmente, le podrán solicitar una carta de conformidad con el cambio de suministrador.

Plazo y efectos del cambio

El consumidor deberá prestar especial atención a las indicaciones recibidas de la nueva comercializadora de gas natural elegida, empresa que le informará con detalle del plazo en el que tomará efecto el cambio de suministrador.

El plazo para la realización del cambio de suministrador depende de varios factores. En cualquier caso el consumidor deberá dirigirse a la empresa comercializadora, que le mantendrá puntualmente informado de todas estas circunstancias. Lo habitual, para el caso de un cliente doméstico, es que el cambio se produzca coincidiendo con el siguiente ciclo de lectura de su contador, que suele realizarse cada dos meses.

3º) Información

Deber de los distribuidores de asesoramiento sobre opciones de contratación: tarifas, potencia, origen de energía, impacto medio ambiental... (**arts. 41, k, 80.2, 81.6, 110bis y 110ter RD 1955/2000**).

4º) Un mecanismo de protección a los consumidores son las limitaciones y obligaciones impuestas a distribuidores y comercializadores

Entre las medidas actualmente en vigor se encuentran:

- Separación de actividades, en sus distintas formas, tal y como se recoge en los **arts. 14, 20, 33 y 34 de la Ley 54/1997, de 27 noviembre, y Real Decreto 277/2000, de 25 de febrero**, en el sector eléctrico. **Arts. 62 y 63 y la disposición adicional 20ª de la Ley 34/1998**, en el sector del gas natural.
- Acceso a las bases de datos de consumidores a tarifa regulada, según la disposición adicional tercera de la **Orden ITC/3860/2007, de 28 de diciembre**, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de enero de 2008.
- Gestión telemática de los procesos de cambio de comercializador por la citada disposición adicional tercera de la **Orden ITC/3860/2007, de 28 de diciembre**, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de enero de 2008.
- Obligación de comunicar ofertas a la **CNE** para su divulgación como ordena la disposición adicional segunda de la **Orden ITC/1659/2009, de 22 de junio**, por la que se establece el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa al suministro de último recurso de energía eléctrica y el procedimiento de cálculo y estructura de las tarifas de último recurso de energía eléctrica.
- Prohibición de presentar contraofertas tal y como indica el **art. 6.2 del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril**, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica

Los requisitos de separación de actividades tienen distintos objetivos. Por un lado, se busca que la asignación de costes entre actividades, especialmente entre actividades reguladas y liberalizadas aunque también entre reguladas, impida subvenciones entre ellas (a este objetivo responden las obligaciones de separación jurídica y contable).

Asimismo, para facilitar que los comercializadores puedan desarrollar sus estrategias comerciales y centrar sus esfuerzos en los consumidores en los cuales existe un mayor margen entre las tarifas reguladas (o la tarifa de último recurso) y el coste de suministro en el mercado libre, el gobierno impuso a las empresas distribuidoras que dieran a todos los comercializadores acceso a sus bases de datos con los datos de los consumidores. De este modo, los comercializadores pertenecientes a los grupos

energéticos ya implantados no disponen de ninguna ventaja con respecto a nuevos entrantes en lo que acceso a información se refiere.

En el mismo sentido, las empresas distribuidoras tienen obligación de facilitar un acceso telemático a todos los comercializadores de modo que el procedimiento de cambio de comercializador sea lo más sencillo y rápido posible. Así se asegura, de nuevo, que los nuevos entrantes no se encontrarán en situación de desventaja, lo cual favorece la entrada de nuevos comercializadores en beneficio de los consumidores.

Los comercializadores de electricidad tienen también la obligación de comunicar a la CNE aquellas ofertas que realicen a colectivos de consumidores. El objetivo de estas obligaciones es que los consumidores puedan acceder fácilmente al abanico completo de ofertas y puedan compararlas fácilmente, escogiendo aquella que mejor se adapte a sus preferencias.

La importancia de esta medida viene resaltada en las **Directivas** de la **Comisión Europea**, las cuales establecen “que los consumidores deben tener precios razonables, fácil y claramente comparables, transparentes y no discriminatorios” (**art. 3.3 de la Directiva 72/ 2009 CE de 13 de julio**), y que los estados miembros velarán para que los consumidores de gas “reciban información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas” (**Apartado c) del Anexo I de la Directiva 73/2003 CE del 13 de julio de 2009**).

Para facilitar el desarrollo de la competencia, los comercializadores libres vinculados a comercializadores de último recurso tienen también prohibido presentar contraofertas durante un año a aquellos consumidores que abandonen al comercializador de último recurso para ser suministrados por otro comercializador. De este modo se induce a los comercializadores libres vinculados a comercializadores de último recurso a que realicen ofertas a los consumidores suministrados por el comercializador de último recurso de su grupo sin esperar a que dichos consumidores reciban ofertas de otro comercializador.

5º) La exigencia de calidad y seguridad en el suministro

Los consumidores tienen derecho a exigir una determinada calidad del servicio de suministro de energía eléctrica, que viene configurada por la continuidad del suministro, la calidad del producto y la calidad en la atención y relación con el cliente.

Las instalaciones eléctricas de media tensión deben ser revisadas cada 3 años.

Las de baja tensión, depende de la regulación que esté establecida en cada Comunidad Autónoma, no obstante, aquellas que tengan una antigüedad mayor a 20 años y se proceda a realizar algún cambio en el contrato, deberán ser revisadas previamente por la empresa distribuidora, que verificará, en su caso, las condiciones técnicas y de seguridad, o propondrá las reformas que fueren necesarias.

Con tal fin, la Administración interviene para que exista una capacidad de generación, transporte y distribución de electricidad y una capacidad un lado, y una cantidad de gas natural disponible, por otro, suficientes como para atender la demanda de los consumidores incluso en momentos de máxima de demanda.

Se establece la obligación de compensar a los consumidores que sufren interrupciones en el **Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre y la Orden ECO/797/2002, de 22 de marzo** por la que se aprueba el procedimiento de medida y control de la continuidad del suministro eléctrico.

En el sector del gas destacan tres tipos de medidas destinadas asegurar el suministro:

- Obligación de almacenamiento (**Orden ITC 3862/2007, de 28 de diciembre**).
- Obligación de diversificar las fuentes de aprovisionamiento (**Real Decreto 1766/2007, de 28 de diciembre**, por el que se modifica el **Real Decreto 1716/2004, de 23 de julio**, por el que se regula la obligación de mantenimiento de existencias mínimas de seguridad, la diversificación de abastecimiento de gas natural y la incorporación de reservas estratégicas de productos petrolíferos)
- Obligación de compensar a los consumidores que sufren interrupciones (**Art. 66 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre**, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural).

Por un lado, la obligación por parte de las empresas comercializadoras de gas de disponer de un almacenamiento mayor al que van a demandar sus consumidores y por otro la obligación de diversificar sus fuentes de aprovisionamiento. En referencia al primer punto, las empresas comercializadoras de gas deben tener almacenado en media, el gas correspondiente al consumo de 20 días y nunca menos del consumo de gas correspondiente a 10 días. En referencia al segundo punto, la legislación española prohíbe a los grandes comercializadores que su gas provenga en más de un 50% del país principal de importación. Se pretende así limitar la dependencia energética de un solo país diversificando el suministro. De esta forma, actualmente, el principal país del cual se importa gas suministra un 37% de las necesidades, mientras que en los años 90 ese porcentaje era superior al 60%.

Además, como sucede en el sector eléctrico, la legislación española impone a las empresas distribuidoras de gas la obligación de compensar a los consumidores en caso de interrupciones del suministro que excedan los niveles establecidos en la regulación. Dichas compensaciones se efectúan mediante descuentos en la facturación durante los dos meses siguientes al momento en que se sufrió la interrupción.

6º) El establecimiento de unos plazos para las actuaciones de las empresas suministradoras

Elaboración de presupuestos para nuevos suministros: de baja tensión, 5 días, de alta tensión, 40 días.

Ejecución de las instalaciones: en baja tensión, sin necesidad de ampliar la red: 5 días. Si se amplía la red: 30 días, y si es necesaria la construcción de un centro de transformación o de varios: 60 y 80 días respectivamente. Para un suministro de alta tensión: 80 días.

Enganche e instalación del equipo de medida: 5 días.

Atención de las reclamaciones: 5 días (en caso de suministros de menos de 15 kW y 15 días para el resto).

Enganche tras un corte del suministro por impago: 24 horas tras el pago de la factura.

Se transcribe, por su interés, el **art. 103** sobre calidad de la atención al consumidor del **RD 1955/2000** que regula las actividades de transporte, comercialización, distribución, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica:

- “1. La calidad de la atención y relación con el consumidor se determinará atendiendo a las características del servicio, entre las que se encuentran el conjunto de aspectos referidos al asesoramiento del consumidor en materia de contratación, facturación, cobro, medida de consumos y demás aspectos derivados del contrato suscrito.
2. En concreto, los indicadores de calidad individual, basada en la atención al consumidor, serán los siguientes, sin perjuicio de las modificaciones que puedan introducirse a través de las instrucciones técnicas complementarias que en su caso se aprueben:

A) Elaboración de los presupuestos correspondientes a nuevos suministros: a partir de la solicitud de un suministro, la empresa distribuidora comunicará por escrito al solicitante el punto de suministro y las condiciones técnico-económicas para realizar el mismo, con indicación de la necesidad o no de reservar locales para centros de transformación dentro de los siguientes plazos máximos, contados en días hábiles:

1º Suministros en baja tensión:

- a) Cuando se solicite un suministro de hasta 15 kW en el que no sea preciso realizar instalaciones de extensión, la empresa distribuidora dará por escrito las condiciones técnico-económicas en un plazo de cinco días.
- b) Para cualquier servicio cuando no sea necesaria la instalación de centro de transformación: diez días.
- c) Cuando sea necesaria la instalación de centros de transformación:

1ª Servicio auxiliar de obras: diez días.

2ª Servicio definitivo con centro de transformación de media a baja tensión: veinte días.

3ª Servicio definitivo con subestación transformadora de alta a media tensión: treinta días.

2º Suministros en alta tensión:

a) Para un consumidor con tensión nominal de suministro igual o inferior a 66 kW: cuarenta días.

b) Otros suministros de alta tensión: sesenta días.

Las empresas distribuidoras, dentro de los plazos anteriormente indicados, facilitarán por escrito a los solicitantes la justificación detallada de los derechos de acometida a liquidar, precisando el sistema empleado para su determinación y su plazo de vigencia, que será, como mínimo, de tres meses a partir de la fecha de la notificación.

Una vez definida la propuesta técnica y su aprobación, y una vez aceptada por el solicitante la previsión de los derechos correspondientes a la extensión, o a la conexión, según se trate, se establecerán las previsiones de actuación correspondientes a su ejecución.

B) Ejecución de las instalaciones necesarias para los nuevos suministros: cuando se trate de una instalación de extensión y que deba ser realizada por la empresa distribuidora, los plazos de ejecución para la puesta en servicio de la instalación a partir del momento que se satisfagan los derechos de acometida serán los siguientes, contados en días hábiles:

1º Suministros en baja tensión:

a) Cuando no sea preciso realizar ninguna ampliación de la red de baja tensión: cinco días.

b) Cuando únicamente se necesite ampliar la red de baja tensión: treinta días.

c) Cuando se necesite construir un centro de transformación: sesenta días.

d) Cuando se necesiten construir varios centros de transformación: ochenta días.

2º Suministros en alta tensión:

a) Acometida a un solo consumidor con tensión nominal de suministro igual o inferior a 66 kV: ochenta días.

b) Otros suministros de alta tensión: el plazo se determinará en cada caso en función de la importancia de los trabajos a realizar.

En el cómputo de plazos no se tendrán en cuenta los necesarios para obtener autorizaciones, permisos o conformidad para la realización de los trabajos.

En el caso de que sea necesaria la construcción de uno o varios centros de transformación para uso del distribuidor, el plazo no comenzará a computarse hasta la firma de un documento de cesión de uso, correspondiente al local o locales. Además, deberán ser entregados en condiciones para poder realizar la instalación eléctrica, por lo menos, sesenta días antes de que finalice el plazo establecido.

Cuando concurren circunstancias especiales y no exista acuerdo entre el distribuidor y el cliente, el plazo lo fijará el órgano competente de la Administración correspondiente.

- C) Enganche e instalación del equipo de medida, en el plazo máximo de cinco días hábiles, a contar desde que el consumidor hubiera suscrito el correspondiente contrato de suministro.
- D) Atención de las reclamaciones que los consumidores hubieran presentado en relación a la medida de consumo, facturas emitidas, cortes indebidos, en un plazo máximo de cinco días hábiles para los usuarios de menos de 15 kW contratados y de quince días hábiles para el resto.
- E) Enganche después de corte por impago, en un plazo máximo de veinticuatro horas después del pago de la factura.
- F) Ejecución indebida de corte por impago.
- G) Informar y asesorar a los consumidores en el momento de la contratación sobre la tarifa y potencia a contratar más conveniente a sus necesidades, de acuerdo con el apartado 2 del art. 80 del presente Real Decreto, a partir de los datos aportados por los consumidores”.

7º) Otros derechos de los consumidores

Adicionalmente, con la intención de proteger a grupos específicos de consumidores, ya sea por ser considerados como poco sofisticados o vulnerables (en mayor o menor grado), o con otros criterios como la cohesión territorial, la legislación española establece mecanismos adicionales de protección, entre los que se encuentran:

- Un precio nacional uniforme (**Art. 17 de la Orden ITC/1659/2009, de 22 de junio**).
- La obligación de ofrecer suministro a la **Tarifa de Último Recurso (TUR) (Orden ITC/1659/2009, de 22 de junio**, por la que se establece el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa al suministro de último recurso de energía eléctrica y el procedimiento de cálculo y estructura de las tarifas de último recurso de energía eléctrica y **Real Decreto 485/2009, de 3 de abril**, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica, y **Orden ITC/1660/2009, de 22 de junio**, por la que se establece la metodología de cálculo de la tarifa de último recurso de gas natural).
- El establecimiento de un bono social para ciertos consumidores de electricidad (Previsto en la disposición transitoria segunda del **Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril**, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social. y regulado en la **Resolución de 26 de junio de 2009** de la **Secretaría de Estado de Energía**).

- Limitaciones a la desconexión en caso de impago (**art. 85, Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre**, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica).

La primera de las medidas enumeradas, el precio nacional uniforme a nivel mayorista y la existencia de tarifas de acceso igualmente uniformes a nivel nacional, protege a los consumidores ubicados en zonas en las que el coste de suministro es elevado (p.ej. zonas con restricciones, rurales, extrapeninsulares).

Los Comercializadores de Último Recurso tienen la obligación de ofrecer un suministro de último recurso a un precio igual a la Tarifa de Último Recurso (TUR) a los consumidores de menor tamaño (consumidores de electricidad en baja tensión con potencia contratada menor o igual a 10 kW y los consumidores de gas con un consumo anual menor o igual a 50 MWh y una presión contratada de hasta 4 bar). Adicionalmente, estos comercializadores también tienen la obligación de asumir el suministro de aquellos consumidores cuya comercializadora se encuentre incurso en un procedimiento de impago o no cuente con las garantías necesarias para el desarrollo de su actividad. Los comercializadores de último recurso no pueden rechazar suministrar a consumidores con derecho al suministro de último recurso, de modo que dichos consumidores pueden siempre optar por ser suministrados a un precio fijado por la Administración.

El bono social protege a ciertos grupos de consumidores de electricidad considerados especialmente vulnerables. En el caso de estos consumidores, los comercializadores de último recurso tienen la obligación de ofrecerles una compensación en su factura definida como la diferencia entre la tarifa en vigor correspondiente (la Tarifa de Último Recurso) y una Tarifa Reducida (actualmente, la vigente cuando se aprobó el **Real Decreto-Ley 6/2009 de 30 de abril**, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social. Pueden acogerse a la tarifa reducida aquellos consumidores que, siendo personas físicas y tratándose de su residencia habitual, a) tengan una potencia contratada inferior a 3 kW, b) sean mayores de 60 años y estén recibiendo pensiones mínimas o no contributivas o sean beneficiarios del extinto SOVI, c) sean familias numerosas, o d) sean familias cuyos miembros se encuentren todos en situación de desempleo.

- El consumidor tiene derecho a rescindir el contrato con un comercializador, sin penalización, habiendo transcurrido un año, o con un máximo de un 5% de recargo sobre la energía no suministrada si se rescinde antes del año (**art. 4.5 del Real Decreto 1435/2002, establecido por el art. 4. 3 del Real Decreto 1454/2005**).
- En caso de errores en la facturación por un error en el contador o de tipo administrativo, caben las siguientes posibilidades:

A) Si se facturasen cantidades inferiores a las debidas, las cantidades pendientes, podrán prorratearse en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error. El tiempo máximo, tanto del aplazamiento como del período a rectificar, no podrá ser superior a un año.

El periodo máximo de este aplazamiento es de un año, es decir, no se podrá prorratear por más de un año, ni rectificar por más de un año.

B) En caso de facturar cantidades superiores a las debidas, deberá devolverse lo indebidamente cobrado en su totalidad en la siguiente facturación. En este caso, no está permitido el fraccionamiento en la devolución por la empresa eléctrica.

A estas cantidades, se les aplicará el interés legal del dinero vigente en el momento de la facturación.

- En caso de impago, las empresas comercializadoras tienen marcado asimismo un protocolo que les impone periodos mínimos de notificación a los consumidores de electricidad antes de poder desconectar su suministro eléctrico.

4. SITUACIÓN JURÍDICA Y DERECHOS EN CASO DE CAMBIO DE TITULARIDAD DEL CONTRATO. SUBROGACIÓN EN EL CONTRATO (REQUISITOS, PAGOS EXIGIBLES AL CONSUMIDOR)

A) Subrogación del contrato

Un consumidor que esté al corriente de pago podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones. El titular lo pondrá en conocimiento de la empresa suministradora mediante comunicación que permita tener constancia para poder expedir el nuevo contrato. El cambio de titularidad no implicará gasto alguno para el nuevo consumidor.

El cambio de titularidad supone el traspaso a otro consumidor de un contrato para el mismo uso. Además de estar al corriente de pago, el titular del contrato.

El titular ha de comunicarlo a la empresa distribuidora para expedir nuevo contrato.

Supone una subrogación y la comunicación es necesaria a efectos de cambio de titular del contrato.

Cuando el usuario sea distinto del titular y esté al corriente de pago, puede exigir el cambio de titularidad sin más trámites. Es un cambio sin coste, salvo la actualización de la fianza.

Una excepción a lo anterior es la modificación de contratos de baja tensión con más de 20 años de antigüedad. En este caso hay que verificar (y cobrar) las instalaciones, exigiendo su adaptación.

La subrogación del contrato se regula en el **art. 83 del RD 1955/2000** que se transcribe a continuación:

“Traspaso y subrogación de los contratos de suministro a tarifa y de acceso a las redes.

- 1.El consumidor que esté al corriente de pago, podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones. El titular lo pondrá en conocimiento de la empresa distribuidora mediante comunicación que permita tener constancia a efectos de expedición del nuevo contrato.
- 2.Para la subrogación en derechos y obligaciones de un contrato de suministro a tarifa o de acceso a las redes bastará la comunicación que permita tener constancia a la empresa distribuidora a efectos del cambio de titularidad del contrato.
- 3.En los casos en que el usuario efectivo de la energía o del uso efectivo de las redes, con justo título, sea persona distinta al titular que figura en el contrato, podrá exigir, siempre que se encuentre al corriente de pago, el cambio a su nombre del contrato existente, sin más trámites.
- 4.La empresa distribuidora no percibirá cantidad alguna por la expedición de los nuevos contratos que se deriven de los cambios de titularidad señalados en los puntos anteriores, salvo la que se refiere a la actualización del depósito.
- 5.No obstante lo anterior, para las modificaciones de contratos en baja tensión cuya antigüedad sea superior a veinte años, las empresas distribuidoras deberán proceder a la verificación de las instalaciones, autorizándose a cobrar, en este caso, los derechos de verificación vigentes. Si efectuada dicha verificación se comprobare que las instalaciones no cumplen las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias, la empresa distribuidora deberá exigir la adaptación de las instalaciones y la presentación del correspondiente boletín del instalador”.

B) Exigencia por las empresas suministradoras de gas y electricidad de que el solicitante pague las facturas del inquilino o dueño anterior

Cuestión completamente diferente es que una empresa suministradora de gas o electricidad deniegue el acceso al servicio porque el dueño o el arrendatario anterior haya dejado facturas impagadas mientras el solicitante, nuevo dueño o arrendatario no las abone.

El Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el Suministro de Energía de 12 de marzo de 1954, modificado por RD 1725/1984 de 18 de julio, en la Condición General 1ª, apartado 3º no permite que empresas suministradoras cobren las deudas generadas por otro usuario:

CONDICIONES GENERALES

1ª Obligación del suministro. Las empresas distribuidoras de energía eléctrica están obligadas a efectuar el suministro a todo peticionario

del mismo, y a la ampliación del correspondiente a todo abonado final que lo solicite, en los términos establecidos por el vigente Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el Suministro de Energía.

De acuerdo con el vigente Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el Suministro de Energía, las empresas distribuidoras podrán negarse a suscribir pólizas de abono en los casos siguientes:

3. Cuando se compruebe que el peticionario del suministro ha dejado de satisfacer el importe de la energía que haya consumido anteriormente de cualquier empresa suministradora de energía eléctrica.

Por el contrario, **no podrán negarse a suscribir la Póliza de Abono a un abonado que sea nuevo propietario o arrendatario del local, aunque el anterior sea deudor a la empresa con facturaciones o recibos pendientes de pago, los cuales podrán ser reclamados por la vía correspondiente al anterior, sin involucrar para nada al nuevo, al cual no se le podrá exigir la subrogación**".

La propia Endesa reitera punto por punto lo dispuesto en el **Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el Suministro de Energía** cuando habla de **Condiciones generales de la contratación el 25 de marzo de 2002**, en www.endesaonline.com/ES/Hogares al buscar en condiciones generales de la contratación.

El Tribunal Supremo en STS de 24 de febrero del 2000, Sala 3ª (RJ Aranzadi 2000/1333) aplica esta normativa.

Por lo tanto ninguna empresa suministradora de gas o electricidad puede imponer una cláusula o una condición general de este tipo por ser abusiva al implicar una renuncia de derechos del consumidor que sería nula, según los arts. 8.1 de la Ley de Condiciones generales de la Contratación de 13 de abril de 1998 y 83.1 del TRLGDCU de 16 de noviembre de 2007.

5. CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO; DERECHOS DE ACCESO Y OTROS DERECHOS EXIGIBLES AL CONSUMIDOR, EN FUNCIÓN DE LA EXISTENCIA DE PUNTOS DE SUMINISTRO Y OTRAS CIRCUNSTANCIAS

A) Formas de contratación

En cuanto a las formas de contratación hay que distinguir:

- Presencial (Oficinas de atención al cliente) Aunque no es obligatoria la comparecencia personal para realizar trámites (por ej. cobros o pagos) (**art. 66 TR LGDCU**).
- A distancia (v. Libro 2º, T III **TR LGDCU**).
 - a) Por correo ordinario.
 - b) Por vía telefónica.
 - c) Por vía electrónica. Desde el 30-12-2008 las empresas tienen el deber de disponer de medio de interlocución electrónica (art. 2 y

Disposición Final 4ª de la de **Ley de Medidas del Impulso de la Sociedad de la Información**).

d) Mixta (ej. solicitud de alta cursada por vía electrónica con envío posterior de contrato de abono para su devolución firmado).

En cualquier caso con derecho a obtener confirmación de contratación realizada (**art. 63 TR LGDCU**) o trámite efectuado (**art.66 TR LGDCU**) mediante documento (soporte papel o electrónico) acreditativo con condiciones esenciales + condiciones generales de contratación aceptadas y firmadas.

B) Proceso de contratación

Las empresas comercializadoras realizan varios procesos en su relación con los clientes finales:

Oferta:

Las empresas comercializadoras elaboran ofertas para sus clientes, y se las hacen llegar a través de su estructura de canales de atención y venta. Una vez que la oferta es aceptada por el cliente, se pasa al proceso de contratación del suministro eléctrico.

La aceptación de la oferta se puede efectuar por escrito, por teléfono o electrónicamente, según se establece en el **Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre**, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica en desarrollo del **art. 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril**, de condiciones generales de la contratación.

Contratación del suministro:

El consumidor puede optar por contratar directamente el acceso a las redes con el distribuidor y la energía con un comercializador o por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador, que es la opción habitualmente utilizada.

Los consumidores que opten por contratar el acceso a las redes directamente con el distribuidor quedarán obligados a aportar a este último justificación documental acreditativa de la existencia de un contrato de adquisición de energía con un comercializador así como documentación acreditativa de la duración del mismo.

En el caso que el consumidor contrate el uso de la red (contrato de acceso) a través del comercializador debe autorizar a éste último a que contrate, en su nombre, el acceso a su red. En este caso el comercializador actúa como mandatario del consumidor.

Las principales características del contrato de acceso a la red son:

- Es de duración anual prorrogándose tácitamente por períodos idénticos.
- Regula las relaciones entre el consumidor y el distribuidor.

- Son las condiciones por el uso de la red del distribuidor.
- Su coste está establecido mediante una tarifa de acceso fijada por el Ministro de Industria.
- El titular del contrato es el consumidor.

Las principales contenidos del contrato con el comercializador son:

- La identidad y la dirección de la empresa comercializadora.
- La duración del contrato, las condiciones para su renovación y las causas y procedimientos de rescisión y resolución de los mismos.
- Las posibles, penalizaciones en caso de rescisión anticipada del contrato por voluntad del consumidor antes de que transcurra un año desde su firma.
- El procedimiento de resolución de conflictos establecido por el suministrador y Organismos o Tribunales a los que corresponde dirimir sobre su resolución.
- El código unificado de punto de suministro, número de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias contratadas.
- La información sobre precios y tarifas aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos. Esta información deberá estar permanentemente actualizada a través de la facturación.
- Diferenciación entre los precios y condiciones del contrato y su plazo de vigencia y los de carácter promocional.
- Otros servicios prestados.

C) Atención post venta

Las empresas comercializadoras deben poner a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor o usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre el servicio ofertado o contratado, según lo dispuesto en el **art. 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el **texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**, en el texto añadido por **Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas Leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio**.

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas comercializadoras pongan a disposición del consumidor deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá

de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro con una empresa comercializadora, o con las facturaciones derivadas de los mismos, son resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la **Comunidad Autónoma** o **Ciudades de Ceuta y Melilla**, en cuyo territorio se efectúe el suministro, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes.

D) Suministro eléctrico

A partir del 1 de enero de 2009, según el **art. 44.2 de la Ley del Sector Eléctrico LSE**, el suministro eléctrico es libre o a tarifa de último recurso.

El suministro en mercado libre puede suponer:

- a) Contrato con productores por consumidor directo en el mercado.
Supone contrato de suministro de energía más contrato de acceso a red con distribuidor.
- b) Contrato con comercializador en el que hay que distinguir:

1. Suministro liberalizado

Desde 1-1-2003 hay libertad de elección a precio “libremente negociado”. Supone el suministro de energía más peaje acceso a red de distribuidor. El consumidor puede contratar acceso con distribuidor, o energía más acceso con comercializador. La tarifa o peaje de acceso está regulada y es igual en todo el territorio nacional. Incluye en su estructura los peajes de transporte y distribución, el coste de comercialización, costes permanentes, costes de diversificación y seguridad de abastecimiento, desajustes de ingresos de las actividades reguladas y coste de revisión de generación extrapeninsular. Se actualizan anualmente. A efectos prácticos sus factores son un término de potencia (la potencia máxima contratada) y un término de energía (energía gastada). Ambos factores se suman en la factura final.

El precio del suministro eléctrico en mercado libre lo componen el precio de la energía suministrada por el comercializador (es libre) más el peaje de acceso a la red de transporte y distribución (está regulado).

2. Tarifa de baja tensión con discriminación horaria

Una especialidad en la contratación la constituye la tarifa de baja tensión con discriminación horaria, que ha venido a sustituir a la tarifa nocturna, ya extinguida, aunque su cálculo esté basado en factores distintos. Su utilización principal se da en viviendas, pequeños talleres, locales comerciales. Está recomendada con sistemas de agua caliente y calefacción por acumulación. La potencia contratada debe ser menor o igual a 15 kW.

El precio varía en función de puntas o valles dentro del horario y el cambio de horario de verano a invierno y viceversa coincide con las fechas del cambio oficial de hora.

Los consumidores que tenían tarifa nocturna recibieron una comunicación de su empresa a efectos de determinar la potencia que deseaban contratar para su aplicación a partir de esa fecha y la utilización de la nueva tarifa de discriminación horaria.

Todos los usuarios que en esa fecha (1 de julio) no hubieran comunicado a su empresa distribuidora la nueva tarifa a la que deseaban acogerse, fueron traspasados de forma automática a la tarifa con discriminación horaria.

En la antigua tarifa nocturna se disponía de 8 horas valle (nocturnas) en las que los usuarios acumulaban la energía necesaria con una tarifa más reducida (precios de la electricidad con unos descuentos de hasta el 55%) y 16 horas punta (diurnas) en las que pagaban un sobreprecio de un 3% sobre la tarifa normal. El nuevo sistema de Tarifa de Discriminación Horaria se rige por nuevos tramos horarios: se incrementa el número de horas valle nocturnas, en las que la energía es más barata, a catorce horas. Sin embargo, las horas punta se reducen a diez horas, incrementando fuertemente las tarifas al aumentar la penalización del consumo eléctrico hasta un 35%.

El tramo de horas valle, en que el consumo de electricidad será más barato, supone un descuento del 47% sobre la tarifa general correspondiente, es de 14 horas, y comprende:

- En invierno, desde las 10 de la noche, hasta las 12 de la mañana.
- En verano, desde las 11 de la noche, hasta la 1 de la tarde.

En consecuencia, el consumo de electricidad durante el resto de las horas, será más caro, lo que supone una penalización del 35% sobre la tarifa general, y corresponderá a los siguientes tramos horarios:

- En invierno, desde las 12 de la mañana, hasta las 10 de la noche.
- En verano, desde la 1 de la tarde, hasta las 11 de la noche.

También es necesaria la instalación de un Interruptor de Control de Potencia (ICP), que es un dispositivo que permite controlar la potencia consumida, de tal forma que se desconecta automáticamente cuando la potencia consumida supera la contratada, es decir, en este caso, los 10 kW. La instalación de estos dispositivos debe ser realizada por la compañía eléctrica, por tanto, si el consumidor desea acogerse a esta tarifa debe ponerse en contacto con la misma y solicitarlo. Dicha instalación y dispositivos son gratuitos para el consumidor.

Además, esta tarifa no considera el fin de semana como horario valle y la potencia a contratar para la instalación será la potencia máxima que se necesite y se disponga en el momento de mayor consumo.

Es importante resaltar que a partir de ahora todos los usuarios deben contratar la potencia máxima que vayan a emplear en el momento de mayor consumo. Es decir, deben pensar en el momento del día en el que más luces y electrodomésticos vayan a tener encendidos simultáneamente y contratar la potencia que sea necesaria. Los usuarios de la antigua tarifa nocturna sin acumuladores deberán revisar sus necesidades de potencia y estudiar la tarifa más adecuada a sus necesidades domésticas.

Los usuarios con la antigua tarifa nocturna y acumuladores eléctricos pueden modificar su instalación y aprovechar los acumuladores, bien disminuyendo la potencia de las resistencias de los acumuladores o cargando los acumuladores alternativamente: unas unidades durante unas horas y otros acumuladores en las siguientes; es decir, la instalación de acumuladores que funciona mediante un circuito independiente con un reloj, podría adaptarse a dos circuitos repartiendo la potencia. Uno de los circuitos cargaría unos acumuladores durante las 7 primeras horas del período valle y el segundo grupo durante las 7 horas restantes. De esta forma, se reduce la potencia máxima que es necesario contratar y así los costes serán menores.

En todo caso, antes de modificar o adaptar las instalaciones es recomendable que los usuarios consulten con un profesional que pueda valorar el coste de la modificación o adaptación de su instalación.

3. Suministro de último recurso (SUR) (arts. 10.1, 18 y DA 24ª LSE).

Es un derecho de los consumidores determinado por RD a contratar con comercializadores con obligaciones de SUR. El Gobierno determinará los comercializadores obligados (previa consulta CCAA). El precio máximo se regula por el Gobierno. El calendario de introducción del SUR lo indica la Disposición Adicional 4ª RD 871/2007).

Son consumidores con derecho a acogerse a SUR:

El 1.1.2009: lo eran todos los consumidores.

El 1.1.2010 los consumidores de baja tensión (<1kV).

A partir del 1.1.2011 los consumidores con potencias inferiores a 50 kW (domésticos y PYMES).

El suministro de último recurso está pensado para determinados consumidores para quienes las Directivas europeas conciben la utilización del gas y la electricidad como servicio universal.

En España el SUR se implantó en el sector de la electricidad el 1 de julio de 2009; básicamente, consiste en el derecho de determinados clientes (actualmente los de potencia contratada menor o igual a 10 kW) a ser suministrados a precios establecidos por la Administración y ofrecidos por los **Comercializadores de Último Recurso**, que son empresas comercializadoras designadas por el Gobierno y que realizan su actividad en el mismo régimen de funcionamiento que el resto de comercializadores, esto es,

adquieren la energía en el mercado de producción y acceden a las redes pagando la misma tarifa de acceso. Los **Comercializadores de Último Recurso (CUR)** designados por la Administración para asumir la obligación del SUR en todo el territorio español, son actualmente las siguientes empresas comercializadoras:

- **IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S. A. U.** (electricidad y gas)
- **ENDESA ENERGÍA XXI, S. L. U.** (electricidad y gas)
- **GAS NATURAL SUR, SDG, S.A.** (electricidad y gas)
- **HC-NATURGAS COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S. A.** (electricidad y gas)
- **GAS ENERGIA SUMINISTRO SUR, S.L.** (gas)
- **E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S. L.** (electricidad)

En el caso de la electricidad, el **Real Decreto 485/2009**, por el **que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso**, estableció las cinco empresas que asumían inicialmente la obligación del SUR. En el caso del gas natural, la designación se realizó inicialmente en el **Real Decreto 1068/2007** y, tras su anulación por el **Tribunal Supremo**, el listado de empresas fue incluido en el **Real Decreto-ley 6/2009** que aprueba determinadas medidas en el sector energético y el bono social.

Conviene distinguir entre el derecho al suministro en el marco del SUR y el bono social, que es un mecanismo de protección al consumidor vulnerable con unas características específicas ligadas a la situación social, la capacidad económica y las necesidades imprescindibles de energía en el hogar. Es decir, el SUR garantiza el derecho al suministro en unas condiciones razonables, mientras que el Bono Social se configura como una protección social para consumidores desfavorecidos económicamente.

El Real Decreto 485/2009 establece la posibilidad de que los grupos empresariales que tenían obligaciones de SUR de forma simultánea en electricidad y gas, pudieran unificarlas en una única empresa de comercialización de último recurso, lo que ha sido realizado en gran parte de los casos

La relación de empresas puede ser revisada por el Gobierno, quien ha establecido como medida de promoción de la competencia y para mejorar la información a los consumidores que la **Comisión Nacional de Energía** debe facilitar, a través de su página web, el listado actualizado de empresas comercializadoras, tanto de último recurso como en el mercado libre.

Los comercializadores de último recurso de electricidad, además de los derechos y obligaciones generales establecidos para todos los comercializadores en el **art. 45 de la Ley 17/2007** que modifica la **Ley 54/1997, de 27-11-1997 (RCL 1997\2821)**, del Sector Eléctrico, para adaptarla a lo dispuesto en la **Directiva 2003/54/CE, del Parlamento Europeo y del Con-**

sejo, de 26-6-2003 (LCEur 2003\2133), sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad, tienen otras obligaciones adicionales según el **Real Decreto 485/2009**, como atender las solicitudes de suministro de aquellos consumidores que tengan derecho a acogerse a la tarifa de último recurso.

Actualmente tienen derecho a ser suministrados por un CUR los consumidores de energía eléctrica conectados en baja tensión cuya potencia contratada sea inferior o igual a 10 kilowatios, lo que incluye a la mayoría de los consumidores domésticos e incluso a pequeñas empresas.

Los consumidores acogidos a tarifa de último recurso serán considerados, a todos los efectos, como consumidores en el mercado liberalizado, por lo que se les aplica todo lo establecido actualmente en la reglamentación o la que se pueda establecer en el futuro sobre el mercado libre. Excepcionalmente, y mientras no se adapte a la nueva situación parte de la normativa que está pendiente de ello, se mantiene la aplicación que se hacía anteriormente por el distribuidor en lo referido a las condiciones de pago y de suspensión del suministro incluidas en el **Real Decreto 1955/2000 de 1 de diciembre**, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

Por último, como medida de promoción de la competencia, está establecido que si un consumidor suministrado por un CUR opta por cambiar de comercializador, ni el CUR original ni ninguna otra empresa comercializadora de su mismo grupo empresarial podrán realizar contraofertas o contratar el suministro con dicho consumidor hasta que transcurra un año.

Más de 23 millones de consumidores de electricidad que hasta el 1 de julio de 2009 tenían un contrato en vigor con un distribuidor en el mercado a tarifa fueron traspasados al SUR desde dicha fecha, con lo que el sistema de suministro a tarifa quedó extinguido en todos sus términos.

En junio de 2009, se publicó la **Orden ITC/1659/2009**, que incluía el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa al SUR de energía eléctrica. En esta orden, en la que también se estableció el procedimiento de cálculo y estructura de las tarifas de último recurso, se definieron los siguientes aspectos en relación al nuevo sistema del SUR:

- Los contratos a tarifa que estaban suscritos entre los consumidores y los distribuidores se extinguieron de forma automática.
- Los consumidores que no habían contratado con una comercializadora a su elección antes del 1 de julio de 2009, fueron traspasados automáticamente al CUR perteneciente al grupo empresarial de la empresa distribuidora de la zona.
- El CUR se subrogaba en la obligación del suministro con los mismos parámetros técnicos y datos del anterior contrato tarifa que tuviera el consumidor con el distribuidor.

- Los CUR comenzaron a facturar a los consumidores desde el 1 de julio de 2009, debiendo incluir en su factura los consumos a tarifa pendientes de facturación por el distribuidor, al que posteriormente debían liquidar las cantidades que les fueran de aplicación.

La legislación actual establece que con carácter general sólo podrán acogerse a tarifas de último recurso los consumidores de energía eléctrica conectados en baja tensión cuya potencia contratada sea inferior o igual a 10 kW. No obstante, dicho límite de potencia puede modificarse por orden ministerial, y es previsible que a medio plazo se reduzca el colectivo de consumidores con derecho a TUR y se incremente de forma importante el número de clientes suministrados por los comercializadores en libre competencia, siendo los consumidores quienes eligen libremente a su comercializador.

Como se ha indicado anteriormente y con carácter excepcional, los consumidores que transitoriamente no dispongan de un contrato con un comercializador libre de electricidad, tendrán derecho a ser suministrados por el CUR perteneciente al grupo empresarial propietario de la red a la que esté conectado el suministro, durante un plazo máximo de seis meses.

Para el caso del gas, las condiciones límites establecidas actualmente son que el consumidor esté conectado a una red de presión de diseño inferior a 4 bar y tenga un consumo no superior a 50.000 kWh/año. El plazo máximo en el que puede ser suministrado transitoriamente sin contrato es de un mes.

Las tarifas de Suministro de último recurso están determinadas por Gobierno por los principios de suficiencia de ingresos y no distorsión competencia en mercado. Su cálculo resulta de sumar:

- Coste de Producción
- Peaje de Acceso
- Costes de Comercialización
- Impuestos
- Tributos Territoriales

La Factura desglosada contiene los costes de diversificación y garantía, los costes permanentes y los tributos.

La **Tarifa de último recurso (TUR)** es una tarifa con un precio máximo y mínimo establecido por el Gobierno (podrá ser actualizada cada tres o cada seis meses). Pueden acogerse a ella aquellos consumidores que, o bien no quieren o no pueden buscar ofertas y firmar un contrato en el mercado libre, y tienen contratada una potencia igual o inferior a 10kW.

Desde el 1 de julio de 2009 han pasado a ser suministrados automáticamente por a tarifa de último recurso, aquellos consumidores que, co-

nectados en baja tensión ($T < 1000$ voltios) con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, no hayan hecho nada en el día del cambio del 1 de julio.

El suministro, conforme a esta tarifa, sólo puede ser comercializado por las comercializadoras de último recurso (CUR), autorizadas por el **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**, que son, en la actualidad:

- **Endesa Energía XXI, S.L.**
- **Iberdrola Comercialización de Último Recurso S.A.U**
- **Unión Fenosa Metra S.L.**
- **Hidrocantábrico Energía Último Recurso, S.A.U.**
- **E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.**

Por tanto, los consumidores han pasado a ser suministrados por la empresa comercializadora de último recurso vinculada a su distribuidor anterior y que opere en su zona. No obstante, los consumidores tiene derecho a elegir una de las CUR anteriores.

Aquellos consumidores a los que se les viniera prestando este servicio por una empresa distribuidora independiente al grupo empresarial al que pertenecen las CUR anteriores, serán transferidos a la comercializadora que designe la compañía distribuidora que les prestaba el servicio.

El consumidor acogido a la TUR, también ha de saber que puede cambiar de comercializador de último recurso entre los cinco indicados anteriormente, siempre que suministre la energía en su zona, debiendo comunicarlo al distribuidor al que tiene conectado el suministro.

4. El bono social

El **Bono Social** que se ha establecido en España es un mecanismo novedoso y adicional para la protección de determinados consumidores considerados vulnerables, y que ha sido creado en el marco de la liberalización completa del suministro y de transición al Suministro de Último Recurso de electricidad. El concepto de consumidor vulnerable proviene principalmente de la normativa europea, y en particular de la del Reino Unido.

La Directiva 72/2009 CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad, en su **art. 3**, dentro de las obligaciones de servicio público y protección del cliente, establece que:

“Los Estados miembros adoptarán las medidas oportunas para proteger a los clientes finales y, en particular, garantizarán una protección adecuada de los clientes vulnerables. A este respecto, cada uno de los Estados miembros definirá el concepto de cliente vulnerable que podrá referirse a la pobreza energética y, entre otras cosas, a la prohibición de desconexión de la electricidad a dichos clientes en períodos críticos. Los Estados miembros garantizarán la aplicación de los derechos y las obligaciones relacionados con los clientes vulnerables...”

El bono social consiste en una bonificación en las facturas del suministro de electricidad, que será equivalente a la diferencia entre la **Tarifa de Último Recurso** y un valor de referencia, que se denomina Tarifa Reducida. Dicha tarifa se fijó inicialmente como la tarifa vigente en el primer semestre de 2009, momento en que entró en vigor el **RD-ley 6/2009**, y podrá ser modificada por el **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**, previo acuerdo de la **Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos**. Supone congelar los precios que se estaban aplicando al consumidor antes del 1 de julio de 2009, calculándose en cada factura el importe con los precios actuales y descontando la diferencia que resulte.

Mientras no se desarrolle el umbral de renta que dará derecho al bono social, transitoriamente se definen los siguientes colectivos a quien aplica:

- Colectivo con aplicación automática desde el 1 de julio de 2009

Tienen derecho al bono social los suministros de los consumidores que tengan una potencia contratada inferior a 3 kW.

Los comercializadores de último recurso comenzaron a aplicar el bono social a estos consumidores de forma automática desde el 1 de julio de 2009, en base a la información disponible en las bases de datos de las empresas distribuidoras.

- Otros consumidores con derecho a bono social

Deben solicitarlo a su comercializadora de energía eléctrica, mediante correo ordinario, fax o correo electrónico, o presentar la solicitud en la oficina de la distribuidora, que dará traslado de la misma a la comercializadora.

Deben acreditar que es pensionista, familia numerosa o que todos los miembros están en paro. En estos casos la potencia contratada debe ser menor a 10kW porque el bono social está contratado con la tarifa de último recurso.

Pensionistas con cuantías mínimas

También, tienen derecho al Bono Social los consumidores con 60 o más años de edad que acrediten ser pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación, incapacidad permanente y viudedad y que perciban las cuantías mínimas vigentes encada momento para dichas clases de pensión con respecto a los titulares con cónyuge a cargo o a los titulares sin cónyuge que viven en una unidad económica unipersonal, así como los beneficiarios de pensiones del extinguido Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez y de pensiones no contributivas de jubilación e invalidez mayores de 60 años.

Requisitos para solicitar el Bono Social:

- Solicitud del bono social firmada por el titular del contrato
- Declaración responsable firmada por el titular del contrato

- Fotocopia del documento nacional de identidad, pasaporte o tarjeta de residente del titular del suministro
- Fotocopia de la última factura de electricidad
- Certificado en vigor de empadronamiento del titular del contrato que acredite que el contrato está destinado al suministro de electricidad de su vivienda habitual.
- Certificado en vigor emitido por el Organismo competente acreditando ser beneficiario del bono social.

Familias numerosas

Asimismo, tienen derecho al Bono Social los consumidores que acrediten ser familias numerosas, según lo establecido en la **Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas**.

Requisitos para solicitar el Bono Social:

- Solicitud firmada por el titular del contrato
- Declaración responsable firmada por el titular del contrato
- Fotocopia del documento nacional de identidad, pasaporte o tarjeta de residente del titular del suministro
- Fotocopia de la última factura de electricidad
- Certificado en vigor de Empadronamiento del titular del contrato que acredite que el contrato está destinado al suministro de electricidad de su vivienda habitual
- Fotocopia del carné en vigor de familia numerosa expedido por el órgano competente de la comunidad autónoma

Familias con todos los miembros en paro

Finalmente, tienen derecho al Bono Social los consumidores que acrediten formar parte de una unidad familiar que tenga todos sus miembros en situación de desempleo.

Se considerarán en situación de desempleo aquellos solicitantes y miembros de la unidad familiar que, sin tener condición de pensionista, no realicen ninguna actividad laboral por cuenta ajena o propia.

Y las familias con todos sus miembros en situación de desempleo, deberán aportar una fotocopia del libro de familia y una declaración responsable (según modelo) donde figuren los componentes de la unidad familiar, en la que se autoriza a dicha compañía a comprobar que efectivamente son desempleados.

Requisitos para solicitar el bono social:

- Solicitud firmada por el titular del contrato a la empresa suministradora

- Declaración responsable por el titular del contrato, haciendo figurar en la misma los componentes de la unidad familiar, autorizando la comprobación de los datos relativos a su condición de desempleados, en los correspondientes registros públicos y, en su caso, de las Mutualidades de Previsión Social alternativas.
- Fotocopia del documento nacional de identidad, pasaporte o tarjeta de residente del titular del suministro
- Fotocopia de la última factura de electricidad
- Certificado en vigor expedido por el Ayuntamiento con la lista de empadronados en el domicilio del punto de suministro
- Fotocopia del libro de familia (en caso de unidades familiares de dos o más miembros).

Tramitación y financiación del bono social

La tramitación del Bono Social se realiza por el consumidor ante una empresa comercializadora de último recurso mediante la solicitud y escrito de declaración responsable que correspondan, según los modelos que han sido establecidos por la **Resolución de 26 de junio de 2009, de la Secretaría de Estado de Energía**.

La empresa comprobará la validez de los datos de la solicitud y de la documentación aportada, y cuando se complete su acreditación iniciará la facturación del bono social en la factura más próxima a dicha fecha.

Los suministros que teniendo una potencia contratada inferior a 3 kW no hubieran pasado en automático el 1 de julio de 2009, o se encontraran en esa situación por alguna otra razón (nuevo contrato, cambio de potencia,...), para la aplicación del bono social deberán acreditar el requisito de vivienda habitual mediante la presentación de certificado de empadronamiento del titular del contrato.

La financiación de este mecanismo está soportado por algunas empresas titulares de instalaciones de generación del sistema eléctrico español, cuya relación y cuota de aportación se establecen en el anteriormente citado **Real Decreto-ley 6/2009**.

Pérdida de las condiciones que dan derecho al bono social

Los consumidores que tienen derecho al bono social han de tener en cuenta que: Si pierden alguna de las condiciones en virtud de las cuales se les ha concedido dicho derecho, deben comunicarlo a la compañía eléctrica en el plazo máximo de 1 mes desde que pierden dicha condición o condiciones. Por ejemplo, en el caso de las familias con todos sus miembros desempleados, si uno de ellos encuentra empleo sería motivo de incumplimiento de los requisitos necesarios para la obtención del bono social, lo cual deben ponerlo en conocimiento de la comercializadora de último recurso.

Esto queda recogido en el **artículo 6 de la Resolución de 26 de junio de 2009 anterior**.

La importancia de comunicar este cambio de circunstancia, estriba en la penalización por la CUR, de refacturar el suministro desde la fecha en que se produzca el incumplimiento a la TUR con un recargo del 10% si detecta un incumplimiento que no ha sido comunicado.

El bono social se aplicará desde el primer día del periodo de facturación en el que tenga lugar la recepción completa de la documentación que se exige. Si la empresa eléctrica recibe la documentación al menos quince días naturales antes de la fecha de la emisión de la factura, se aplicará ya a ésta, de lo contrario, se aplicará a partir de la siguiente factura. De aquí que se recomiende realizar su solicitud por algún medio con el que pueda acreditar el recibo de la misma por la empresa, como por ejemplo, por correo postal certificado con acuse de recibo.

Requisitos necesarios para la contratación del suministro

Toda contratación necesita de la solicitud de conexión al distribuidor y de la siguiente documentación para el alta:

1. Administrativa: cédula de habitabilidad o licencia de primera ocupación
2. Técnica:
 - Certificado de Instalación eléctrica de baja tensión (CIE)
 - Informe características instalación: potencia instalada y máxima permitida expedido por el electricista que realiza la instalación que debe entregar el ejemplar por triplicado y debe ser sellado por el Organismo Competente de la Administración.
 - Otros documentos en función de las características de la instalación son:
 - Documentación identificativa del solicitante: DNI, CIF, Pasaporte, NIE.
 - Datos bancarios si se domicilia el pago.

Gastos asociados al alta

Son los siguientes:

- Derechos de acometida (**art. 16.8 LSE**)
- Derechos de enganche y verificación de instalaciones
- Adquisición de aparatos de medida y limitadores de potencia]
- Fianza
- + IVA

Derechos de acometida

Los derechos de acometida se pagarán a la empresa distribuidora cuando el consumidor haga una solicitud nueva de suministro o solicite una ampliación que requiera previamente una acometida. Se abonará una cantidad prefijada en función de la longitud de la instalación que deba realizarse **(art. 44 RD 1955/2000)**.

En los derechos de acometida están incluidos:

1. Derechos de extensión: contraprestación económica a pagar por cada solicitante de suministro o ampliación de potencia por infraestructuras necesarias entre la red de distribución existente y el primer elemento propiedad del solicitante.

No tiene que contratar necesariamente el nuevo suministro o la ampliación.

2. Derechos de acceso: contraprestación económica a pagar por cada contratante de nuevo suministro o ampliación de potencia por incorporación a la red.

Son variables en función de tensión y potencia del suministro

En caso de rescisión del contrato, están vigentes los derechos de acometida durante **(art. 49 RD 1955/2000)**:

- Tres años, suministros de baja tensión.
- Cinco años, suministros de alta tensión.

Son los mismos para todo el territorio nacional **(v. art. 16.8 LSE)**.

Están establecidos por el Gobierno, pero se fijan por CCAA con un margen de + - 5% sobre los establecidos por Gobierno. A las CCAA que no los han establecido se les aplica el régimen del reglamento.

Sus importes son:

- Cuota de extensión: 16,594746 €/ kW que exceda de lo reconocido.
- Cuota de acceso: 18,818644 €/ kW que exceda de lo reconocido

Derechos de enganche y verificación (art. 50 RD 1955/2000)

Enganche: operación de acopiar eléctricamente la instalación receptora a la red de la empresa distribuidora.

Verificación de instalaciones: comprobación de que se ajustan a condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias.

No se cobrarán:

- Suministros que precisan presentación de CIE expedido por instalador autorizado (nueva instalación o reforma)
- Actuaciones sobre equipos de medida y control: conexión y precintado de equipos u otras operaciones a instancia del consumidor.

Importes:

Enganche: 8,638732 €

Verificación: 7,652062 €

Derechos del suministrador (arts. 41.2 y 45.2 LSE y DT 2ª Ley 17/2007)

El distribuidor debe:

- Atender en condiciones de igualdad a las solicitudes de acceso y conexión a sus redes y formalizar contratos de acceso en condiciones determinadas reglamentariamente.
- Realizar la medición de suministros en forma determinada reglamentariamente, facilitando acceso y control de aparatos por Administración.
- Aplicar peajes de acceso reglamentariamente.

El Distribuidor + Comercializador tienen que:

Desglosar facturas al menos:

- Costes de Peaje.
- Costes diversificación y seguridad del abastecimiento.
- Costes permanentes.
- Tributos que gravan consumo.
- Suplementos territoriales.
- Informar sobre origen energía suministrada.
- Asegurar nivel de calidad del servicio.
- Mantener actualizada base de datos sobre puntos de suministro y facilitar información a Oficina de Cambio de Suministrador.

El distribuidor tiene que:

- Contratar, facturar y cobrar peajes de acceso a los clientes conectados a sus redes.

Son clientes el consumidor, el comercializador, otro distribuidor.

Hay que tener en cuenta que los peajes de acceso están determinados por Gobierno (**art. 42 LSE**).

- Exigir garantías (fijadas reglamentariamente) a los sujetos que contraten acceso a sus redes.

Al Distribuidor + Comercializador les corresponde:

- Exigir adecuación y buen uso de instalaciones de usuarios conectadas a su red.
- Facturar y cobrar el suministro realizado.
- Obtener información de **Oficina de Cambios de Suministrador**.

Condiciones contractuales de los clientes domésticos (art. 110 ter RD 1955/2000)

Requisitos mínimos de los contratos suscritos con clientes domésticos (art. 110 Ter RD 1955/2000).

Deben tener claramente especificados los siguientes datos:

- Identidad y dirección de la empresa distribuidora o suministradora.
- Duración del contrato, condiciones para su renovación y causas y procedimiento de rescisión y resolución.
- Procedimientos de resolución de conflictos y Organismos o Tribunales a los que corresponde resolver.
- Código Unificado de Punto de Suministro (CUPS), número de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias contratadas.
- Información sobre precios y tarifas aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos.
- Información permanentemente actualizada a través de la facturación.
- Nivel de calidad mínimo exigible y compensaciones que correspondan en caso de incumplimientos.
- Plazos para la conexión inicial.
- Otros servicios prestados, incluidos en su caso los servicios de mantenimiento.

En contratos suscritos en el mercado libre se incluirá además de los datos anteriores **(art. 110 ter RD 1955/2000)**:

- 1º Posibles penalizaciones en caso de rescisión anticipada del contrato de duración determinada por voluntad del consumidor **(v. arts. 4 y 5 RD 1435/2002)**.
- 2º Diferenciación entre los precios y condiciones del contrato y su plazo de vigencia y los de carácter promocional.

Condiciones adecuadas a normativa vigente en materia de contratos con consumidores.

Deberán comunicarse antes de la celebración o suscripción del contrato.

Deber de información de modificación de condiciones del contrato y de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna cuando reciban el aviso.

Condiciones de los contratos a tarifa (arts. 79-81 RD 1955/2000): Aunque se ha derogado el contrato a tarifa desde el 1 de enero de 2009, mientras no se adapte a la nueva situación la normativa hay que entender aplicables estos artículos al suministro de último recurso al no estar derogados expresamente

- Titular = efectivo usuario energía.
- No se puede ceder ni vender energía. Duración anual, prorrogable tácitamente por plazos iguales.
- Baja anticipada: comunicada fehacientemente con 5 días hábiles de antelación a fecha de baja efectiva.
- Libre elección de tarifa (entre las aprobadas) y potencia.
- Obligación de distribuidor de atender peticiones de modificación (tarifa, potencia).
- A consumidores que ya hayan cambiado cabe denegar modificación hasta transcurso de 12 meses, salvo cambios estructura tarifaria.
- Condiciones de calidad determinadas reglamentariamente **(arts. 99-110 RD 1255/2000)**.
- Denegación de contratación a tarifa:
- Consumidores deudores de ≥ 150 € sentencia judicial; cantidad no pagada.
- Instalaciones de consumidor no cumplan condiciones técnicas y de seguridad exigidas reglamentariamente.
- Exigible depósito de garantía.
- En el momento de contratar o antes del transcurso de seis meses desde la formalización del contrato.
- Importe: facturación teórica de 50 horas de uso de potencia contratada $(Potencia\ solicitada * Término\ de\ potencia) + (Potencia\ solicitada * Término\ de\ energía * 50h.\ de\ utilización)$
- Devolución automática al resolver el contrato.
- La empresa podrá descontar cantidad correspondiente a saldo pendiente.

Condiciones de los contratos respecto al pago (art. 84 RD 1955/2000)

- Período de pago: 20 días naturales desde emisión de factura.
- Si el último día es sábado o festivo el plazo vence el primer día laborable siguiente.

Medios de pago:

- Domiciliación bancaria.

- Adeudo transcurridos 7 días naturales desde remisión de factura.
- Pago en cuenta señalada por empresa.
- Pago en oficinas de cobro de la empresa.
- Pago a delegado o representante de la empresa “el cobrador”.

Condiciones de los contratos: Errores de facturación. Errores de medida (art. 96 RD 1955/2000)

Empresa distribuidora, el comercializador o el consumidor podrá exigir comprobación de aparatos de control a Administración competente.

Es independientemente de la propiedad del aparato.

Si el funcionamiento es incorrecto se realizará una refacturación completa:

- Facturación de cantidades inferiores a las debidas: la diferencia se prorratea en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron con el error (período máximo a rectificar: un año).
- Facturación cantidades superiores a las debidas; procede la devolución de todas las cantidades indebidamente facturadas + el interés legal en la primera factura siguiente (no fraccionamiento de importes a devolver).

Condiciones contractuales para suspender el servicio (Art.50 LSE)

Causas (art. 50 LSE):

- Razones previstas en el contrato.
- Problemas técnicos o económicos; fuerza mayor o situaciones de amenaza cierta para las personas.
- Operaciones de mantenimiento, seguridad del suministro, reparación instalaciones o mejora del servicio.
- Falta de pago.
- Otras.

Necesitan de autorización administrativa, salvo actuaciones para garantizar seguridad en el suministro (justificadas a posteriori) y se deben comunicar a los usuarios.

Condiciones de los contratos. Suspensión del servicio a tarifa por falta de pago (arts. 50 LSE y 85 RD 1955/2000). Aunque se ha derogado el contrato a tarifa desde el 1 de enero de 2009, mientras no se adapte a la nueva situación la normativa hay que entender aplicables estos artículos al suministro de último recurso al no estar derogados expresamente

- Deben transcurrir dos meses desde el requerimiento fehaciente de pago sin que éste se haga efectivo.

- Requerimiento fehaciente: notificación a domicilio indicado en contrato por medio que permita acreditar fecha, identidad y contenido.
- + Aviso de suspensión del servicio por falta de pago con indicación de fecha de corte.
- Fecha de corte: no día festivo o que no haya atención (técnica o comercial) al cliente ni en víspera de estos días.
- Rechazo de notificación: especificación de causas y se tiene por efectuado el trámite.
- Los gastos de la suspensión del suministro serán por cuenta del distribuidor y los correspondientes a la reconexión, en caso de corte justificado, por cuenta del consumidor, que deberá abonar el equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes.
- Restablecimiento del suministro: máximo al día siguiente de efectuar pago en idénticas condiciones.
- Cantidad adeudada + gastos reconexión del suministro + intereses (si es Administración, **art. 84.2**).
- Gastos reconexión (**art. 88 RD 1955/2000**).
- Derechos de enganche vigentes X 2 (compensación por gastos desconexión a cargo de distribuidor).

Condiciones contractuales. Suspensión de suministro liberalizado (arts. 50 LSE y 86 RD 1955/2000)

El comercializador podrá exigir por notificación fehaciente la interrupción del suministro al distribuidor.

El distribuidor suspenderá, si transcurridos 5 días hábiles desde la notificación, el comercializador no indica lo contrario y el consumidor no acredita la suscripción de un nuevo contrato con otro comercializador.

Condiciones contractuales. Otras causas de suspensión del suministro (arts. 50 LSE y 87 RD 1955/2000)

El distribuidor podrá suspender el suministro sin preaviso en los siguientes casos:

- Enganche directo sin contrato.
- Derivaciones para suministrar energía a una instalación no prevista en contrato.
- Manipulación de equipo de medida o control de potencia.
- Instalaciones peligrosas.
- Se comunicará la suspensión a la Administración competente.

- La facturación será igual a la potencia contratada o que se debió contratar por 6 horas de utilización diaria durante un año.
- Las consecuencias son posibles acciones civiles o penales.

Facturación:

La facturación a los consumidores se efectuará por las empresas comercializadoras en las condiciones que se hubieran pactado entre las partes, y se realizará en base al ciclo de lecturas mensuales o bimestrales de los equipos de medida instalados al efecto facilitadas por los distribuidores en su factura de acceso correspondiente. Dichas lecturas son responsabilidad de las empresas distribuidoras, conforme a la normativa vigente.

En el caso de los consumidores acogidos a la tarifa de último recurso, el comercializador de último recurso realiza la facturación de forma mensual, en base a las lecturas bimestrales de los equipos de medida instalados al efecto o, cuando no se disponga de lectura real, a las estimaciones de medida realizadas por el distribuidor, conforme al procedimiento establecido reglamentariamente de forma homogénea a nivel sectorial que permite determinar de forma unívoca la metodología de estimación que posibilita la facturación mensual.

Si del resultado final de la facturación realizada una vez disponible el consumo real basado en la lectura del equipo de medida se derivase que el consumidor ha abonado cantidades en exceso, la empresa comercializadora deberá proceder a su devolución.

Previo acuerdo expreso entre las partes, la empresa comercializadora podrá facturar una cuota fija mensual proporcional a los consumos históricos y, cuando no los haya, con una estimación de horas de utilización diaria, previamente acordada, más el término de potencia. En todo caso, se producirá como mínimo una regularización anual y en base a lecturas reales. Cuando se pacte una cuota fija mensual, la empresa comercializadora podrá exigir una determinada forma de pago.

La factura está basada en la lectura de los equipos de medida.

Es posible la instalación a cargo consumidor solicitante de equipos de medida que funcionen por monedas, tarjetas u otros sistemas de autocontrol. Deben desglosarse según indica el **art. 18.6 LSE**.

Componentes:

- Coste potencia (fijo).
- Coste energía (variable).
- Tasa especial sobre electricidad.
- Alquiler de equipos de medida.
- IVA.

- En su caso, descuentos por interrupciones del suministro (calidad)

Si hablamos con más detalle mediante la factura del suministro de electricidad uno de los datos que podemos conocer es la potencia que tenemos contratada en kilovatios.

A continuación, se enumeran los datos más importantes que deben constar en la factura y el cálculo desglosado en base al cual es facturada la energía eléctrica:

- Los datos de identificación del consumidor y bancarios, si es éste el modo de pago.
- Los datos de identificación de la empresa eléctrica, incluyendo un número de atención al cliente.
- Los datos del contrato, tales como: número de contrato, tarifa aplicada y fecha.
- El número del contador, el número **CNAE (Clasificación Nacional de Actividad Económica)** habitual del consumidor) y el **Código Unificado del Punto de Suministro**.
- Los datos de la factura, son su fecha, el periodo facturado, el importe total, y los datos de la lectura, como el periodo que comprende la lectura del contador, y si ésta es real o estimada, además de la energía consumida en kilowatios/hora.

De otro lado, se encuentran los datos que componen el cálculo por el que se nos factura la energía, y son:

- Una cuota fija: que se calcula multiplicando la potencia contratada por el número de meses y el precio del kW.
- La electricidad consumida: que se calcula multiplicando la energía consumida en kWh por el precio del kWh.
- Los recargos o los descuentos: si proceden en su caso (por ejemplo un recargo por continuar en el mercado liberalizado sin contrato).
- El alquiler del contador, en su caso.
- El impuesto sobre electricidad.
- El IVA.
- El importe total de la factura al mercado libre en cualquier momento, aunque han de tener en cuenta la permanencia de 1 año que dura el contrato con la compañía con quien haya contratado, pudiendo ser penalizado con el 5% sobre la energía no suministrada en caso de rescindir el contrato antes del año.

Si deciden pasarse al mercado libre, observen y estudien detenidamente las condiciones y ofertas que les ofrezcan, así como los descuentos, ya

que éstos no tienen por qué ser sobre toda la tarifa, al estar compuesta de un término fijo y otro variable.

La factura que un consumidor paga por su suministro de electricidad refleja tres componentes de costes: energía, acceso a las redes y gestión del comercializador.

Las tarifas de acceso están compuestas de un término de potencia (Tp) y un término de energía (Te). De esta manera, el coste del acceso depende tanto de la potencia que el consumidor tenga contratada (término fijo, debido a que las redes deben ser diseñadas para garantizar en cualquier momento las potencias que los consumidores tienen contratadas) como del consumo que haya realizado (término variable, en función del consumo de energía que ha circulado por la red).

Extinción de contratos a tarifa (arts. 90 y 91 RD 1955/2000). Aunque se ha derogado el contrato a tarifa desde el 1 de enero de 2009, mientras no se adapte a la nueva situación la normativa hay que entender aplicables estos arts. al suministro de último recurso al no estar derogados expresamente

Suspensión del servicio por falta de pago durante más de dos meses.

No permitir al personal autorizado la entrada en horas hábiles o de "normal relación con el exterior" a locales donde se ubican instalaciones de transformación, medida o control.

Negligencia del consumidor en la custodia de equipos de medida y control (independientemente de quién sea propietario).

Negligencia del consumidor en instalación equipos correctores en el caso de que produzcan perturbaciones a la red y transcurrido plazo dado por organismos competente, no se hubieran subsanado.

E) Suministro de gas

(RD 1434/2002 que regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural).

Tipos de consumidores de gas

Desde el 1-1-2008 ha desaparecido suministro "a tarifa". Se han transformado en consumidores de último recurso. El procedimiento de traspaso está regulado a partir de 1-9-2007 **(Orden ITC/2309/2007)**. Se trata de consumidores necesitados de especial protección. El precio máximo fijado por MITC.

Para el resto de consumidores el precio es libremente negociado.

Contratación y gastos de un nuevo contrato

Es necesaria una solicitud a distribuidor para que analice la viabilidad del suministro y un presupuesto de acometida (instalación necesaria para llevar gas al punto de consumo).

La instalación puede tener lugar en edificios en propiedad horizontal por lo que la solicitud procederá de la comunidad de propietarios que se hará cargo de los gastos de instalación.

Los derechos de acometida varían en función de presión (<4 ó >4 bar).

Es necesaria una instalación receptora común que será de propiedad de la comunidad propietarios o de propiedad del distribuidor.

Si la instalación es individual será propiedad del usuario.

Se necesitará:

- Un contrato de suministro con comercializador.
- Presentación de certificado de instalación individual expedido por instalador autorizado.
- Pago derechos de alta (aprobados por CCAA): comprobación instalación y firma certificado instalación.
- Cabe dirigirse directamente a comercializador para que realice gestiones frente a distribuidor.

Régimen instalación receptora común (art. 30 bis RD 1434/2002)

Será propiedad de la comunidad de vecinos.

O propiedad de distribuidor (con plazo de amortización). Su uso estará regulado por contrato. El contenido mínimo del contrato versará sobre:

- Importe que deberá abonar el usuario por el uso de la instalación + mantenimiento + actualización a lo largo del tiempo.
- Periodos de facturación del citado importe.
- Podrá realizarse junto con la facturación de los demás servicios que preste la empresa suministradora de gas, concepto que figurará de forma explícita en la factura.
- Plazo de reversión de las instalaciones a los consumidores.
- Dicho plazo no podrá exceder de 20 años, contando desde la puesta en servicio de la instalación.
- Condiciones para la incorporación de nuevos clientes.
- Cláusula explícita: las instalaciones se encuentran incluidas en el acceso de tercero; la formalización del contrato no supone para el consumidor ningún compromiso respecto a la empresa que debe suministrar el gas natural.
- Condiciones de mantenimiento de las instalaciones antes y después de su reversión a los usuarios.

Gastos de nuevo contrato (arts. 23-30 RD 1434/2002)

- Derechos de acometida (a distribuidor).
- Gastos de instalación (a instalador).

- Derechos de alta, enganche y verificación (a comercializador).
- Adquisición de equipos de medida (cabe alquiler).
- IVA.

Régimen de suministro de último recurso de gas

Suministro ofrecido por comercializadores (no distribuidores).

Obligados en atención a capacidad técnica y de atención al cliente.

Empresas obligadas (**art. 1 RD 1068/2007**):

Península y Baleares:

- Endesa Energía.
- Gas Natural Servicios.
- Iberdrola.
- Naturgás Energía Comercializadora.
- Unión Fenosa Comercial, S.L.

Canarias:

- Endesa Energía.

Designación revisable a los cuatro años.

Régimen de suministro de gas. Derechos y deberes de los consumidores

Consumidores con derecho a suministro de último recurso (SUR) son:

- Los conectados a gasoductos de presión ≤ 4 bar (incluye todos los consumidores domésticos de gas).
- A partir de 1-7-2008: conectados a gasoductos de presión ≤ 4 bar y consumo ≤ 3 GWh.

Ver el DT 5ª **Ley 12/2007** y el art. 6 de la **Orden ITC/2309/2007**. El calendario de aplicación del SUR va en función del consumo.

Libre elección de comercializador. Opciones:

Comercializador SUR (precio máximo regulado).

Comercializador en mercado libre (precio negociado).

Es posible el cambio de suministrador.

Las condiciones contractuales están reguladas (**arts. 37 y ss RD 1424/2002**) en un régimen similar al contrato de suministro eléctrico (carácter personal; régimen de traspaso y subrogación, resolución).

Facturación y pago (arts. 52-54 RD 1434/2002)

- Facturación mensual o bimestral.
- Factura desglosada (**art. 52**).
- Término de caudal contratado.

- Consumo (real o estimado).
- Peaje y acceso a redes de distribución y transporte.
- Alquiler de contador si no se opta por la compra del aparato de medida.
- Impuestos.
- Información contenida en factura **(art. 53)**.
- Código identificación punto de suministro (CUPS).
- Período de facturación.
- Tarifas aplicables.
- Historial de consumo.

Controles de seguridad de las instalaciones

La inspección de una instalación consiste en la comprobación, a través de sus partes visibles y accesibles, de la estanqueidad y la verificación de:

- El buen estado de conservación de la instalación.
- La combustión higiénica de los aparatos de gas.
- La correcta evacuación de los productos de la combustión.
- Las condiciones reglamentarias de seguridad.

Instalaciones alimentadas por canalización

La inspección de las instalaciones alimentadas por canalización se realizará cada 5 años. La empresa suministradora deberá notificar al usuario el día en que va a realizar la inspección. Su coste será asumido por el consumidor y se cobrará con la factura mensual o bimensual que corresponda. Los inspectores no cobrarán cantidad alguna en metálico.

La empresa suministradora de gas deberá siempre entregar a sus clientes una copia del certificado de revisión de la inspección realizada en el que se especifique que la instalación es correcta o no.

Instalaciones alimentadas por botellas de butano o propano

La revisión se realizará cada 5 años. Debe realizarla el usuario contratando los servicios de un instalador autorizado por la **Dirección General de Industria, Energía y Minas** de la **Consejería de Industria de la Comunidad Autónoma**.

Controles de seguridad de los aparatos de gas

Los titulares, o en su defecto, los usuarios de las instalaciones, estarán obligados al mantenimiento y buen uso de las mismas y de los aparatos de gas a ellas acoplados, de forma que se hallen permanentemente en disposición de servicio con el nivel de seguridad adecuado.

Asimismo, los usuarios atenderán las recomendaciones de seguridad que les comunique el suministrador, el distribuidor, la empresa instaladora y el fabricante de los aparatos, mediante las normas y recomendaciones que figuran en el libro de instrucciones que acompaña al aparato de gas.

Las instrucciones de uso y mantenimiento de los aparatos destinados al usuario deberán incluir toda la información necesaria para el uso en condiciones de seguridad, y en particular, deberán llamar la atención del usuario sobre:

- Las posibles restricciones referidas a su uso. Estas incluirán una advertencia indicando la limitación de uso, en el caso de aparatos para uso exclusivo al aire libre o en lugar suficientemente ventilado, según proceda.
- Las maniobras de encendido del aparato, del empleo de los elementos regulables y el uso de los elementos accesorios.
- Las operaciones necesarias para la limpieza y mantenimiento básico y una advertencia de que es aconsejable que el aparato sea revisado periódicamente por un experto cualificado.

Determinados aparatos de gas sólo pueden ponerse en marcha por profesionales gasistas. Se entiende como puesta en marcha de un aparato la verificación de que éste, en su ubicación e instalación definitiva, funciona de acuerdo con los parámetros de seguridad establecidos por el fabricante.

También existen obligaciones para las personas físicas y jurídicas que vendan aparatos de gas. Así, todos los aparatos se pondrán en el mercado acompañados de:

- Un manual de información técnica destinado al instalador.
- Un manual de instrucciones para su uso y mantenimiento destinado al usuario.
- Las advertencias oportunas en el aparato y en su embalaje.

Toda la información incluida en los aparatos deberá constar, al menos, en español.

Recomendaciones para el usuario

Cada cinco años, el titular de gas canalizado debe hacer una inspección de sus instalaciones y el de gas envasado, una revisión. En el caso de la inspección, la empresa autorizada tiene la obligación de preavisar al titular y de mandar un inspector, y en el caso de la revisión es el propio usuario el que debe buscar una empresa instaladora de gas para que la realice.

Antes de contratar la revisión o inspección, solicite información sobre los instaladores autorizados comprobando si la empresa está inscrita en el registro oficial. El inspector le debe entregar un certificado tras la revisión. Desde 2008 es obligación del consumidor realizar una vez al año y a

su cargo, una revisión del correcto funcionamiento de su caldera, es decir, una comprobación de que la combustión de gas es correcta. Así lo exige la legislación con el objetivo de que entre todos se logre una mayor eficiencia energética y, por lo tanto, se proteja adecuadamente el medioambiente. Para ello, el consumidor estará obligado a contratar dicha revisión con una empresa mantenedora de instalaciones térmicas autorizada por la Administración

Suspensión del suministro (arts. 55-60 RD 1434/2002) Aunque se ha derogado el contrato a tarifa desde el 1 de enero de 2009, mientras no se adapte a la nueva situación la normativa hay que entender aplicables estos arts. al suministro de último recurso al no estar derogados expresamente

- Por inadecuación de instalación.
- Por utilización de equipos no autorizados.
- Por negligencia en conservación de instalaciones poniendo en riesgo seguridad personas o bienes.
- Por utilización fraudulenta.
- Por no tener contrato.
- Por realizar derivaciones para atender puntos de conexión distintos al contratado.
- Por manipulación del contador.
- Por negativa a facilitar acceso a instalaciones a personal autorizado.
- Por falta de pago.
- Procedimiento: aviso con seis días hábiles de antelación, salvo riesgo para seguridad; posible recurso ante Administración (comunicado a empresa).

Suspensión por falta de pago (art. 57 RD 1434/2002). Aunque se refiere al contrato a tarifa, que se ha derogado desde el 1 de enero de 2009, mientras no se adapte a la nueva situación la normativa hay que entender aplicable este art. al suministro de último recurso al no estar derogados expresamente

- Transcurso de 2 meses desde notificación fehaciente (requerimiento pago + aviso suspensión).
- No en sábado, festivo o víspera.

Restablecimiento:

- Plazo máximo de 48 horas desde que se acredite pago de lo adeudado + intereses (si es Administración) + derechos de reconexión (derechos de enganche vigentes X 2, según el **art. 59 RD 1434/2002**).

- Salvo que hayan transcurrido de 2 meses desde suspensión, pues en tal caso se habrá producido la resolución del contrato.

Suspensión por causas técnicas

Son:

- Seguridad.
- Fuerza mayor.
- Realización de obras de mantenimiento o reparación.
- Salvo urgencia, comunicación previa a Administración y a usuarios.

Cambio de suministrador

- Manifestación de voluntad expresa de cambio de suministrador.
- Acreditada por cualquier medio que permita contrastar identidad (**art. 44.2, d RD 1434/2002, DA 1ª y DT única de Orden 2309/2007**).
- Oficina de cambios de suministrador.
- Prohibición de contraofertas de empresa originaria o filiales en plazo de un año.

Oficina de cambio de suministrador (arts. 47 bis LSE y 83 bis LSH)

Creada por **Leyes 12/2007 y 17/2007 de modificación de la LSH y LSE** para la incorporación de las directivas comunitarias sobre normas comunes para el mercado interior del gas y de la electricidad.

Es una sociedad mercantil que realiza sus funciones simultáneamente en los sectores del gas y de la electricidad.

Su finalidad: garantizar que el derecho al cambio se ejerza bajo los principios de transparencia objetividad e independencia.

Su función: supervisión de cambios de suministrador.

Reglamentariamente se desarrollan los procesos de cambio y las situaciones en que la Oficina asumirá la gestión directa del cambio.

Plazo de constitución: 6 de septiembre 2007.

Plazo de puesta en funcionamiento: 6 de enero 2008, previa autorización del Ministerio.

Tiene acceso a **Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de Gas y Electricidad** (distribuidores y comercializadores).

El contenido de la información está regulado en la **Orden ITC 3860/2007**:

- Consumos.
- Potencia contratada.
- Información sobre impagos pendientes en el momento de solicitar cambio de suministro.

Hay una polémica sobre la cesión de datos entre las **Asociaciones de Consumidores, UNESA y Agencia de Protección de Datos**. La **Comisión Nacional de la Competencia** consigue que la **Agencia de Protección de Datos** acepte la cesión de información sobre puntos de suministro (Resolución de 2-4-2008):

- A los comercializadores siempre que no haya negativa expresa del cliente.
- A la **Oficina de Cambios de Suministrador OCS**, independientemente de autorización de cliente.

Reparto de capital de la sociedad mercantil:

- Distribuidores de energía eléctrica: 15%.
- Distribuidores de gas natural: 15%.
- Comercializadores de energía eléctrica: 35%.
- Comercializadores de gas natural: 35%.

Dentro de la cuota de los distribuidores la participación correspondiente a cada empresa se calcula en función de la energía circulada a través de sus instalaciones. Dentro de la cuota de los comercializadores la participación correspondiente a cada empresa se realizará en función de la energía vendida.

Se establece un límite de 20% de energía circulada y vendida por grupo de sociedades: el exceso se repartirá entre los sujetos restantes proporcionalmente a las cuotas previas.

El Gobierno asegurará el derecho a una representación mínima de nuevos miembros (LSE). La financiación se realiza por las cuotas de los socios.

LEGISLACIÓN

Leyes generales:

- Ley de Condiciones Generales de la Contratación de 13 de abril de 1998.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 1/2007 de 16 noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- 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.

Normativa básica del suministro de electricidad

La Orden ITC/1068/2011 determina en el punto Once de su artículo único la nueva redacción de la *“Disposición transitoria segunda: Consumidores que sin tener derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, transitoriamente carecen de un contrato de suministro en vigor con un comercializador y continúen consumiendo electricidad”* de la anterior Orden ITC/3353/2010, por lo que podrán seguir siendo suministrados por un comercializador de último recurso hasta el 31 de diciembre del 2011.

Resolución de 28 de diciembre de 2010, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el coste de producción de energía eléctrica y las tarifas de último recurso a aplicar en el primer trimestre de 2011.

Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial.

Resolución de 13 de julio de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se corrigen errores de la de 29 de junio de 2009, por la que se establece el coste de producción de energía eléctrica y las tarifas de último recurso a aplicar en el segundo semestre de 2009.

Resolución de 29 de junio de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el coste de producción de energía eléctrica y las tarifas de último recurso a aplicar en el segundo semestre de 2009.

Resolución de 26 de junio de 2009, de la **Secretaría de Estado de Energía**, por la que se determina el procedimiento de puesta en marcha del bono social.

Orden ITC/1659/2009, de 22 de junio, por la que se establece el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa al suministro de último recurso de energía eléctrica y el procedimiento de cálculo y estructura de las tarifas de último recurso de energía eléctrica.

CORRECCIÓN de errores de la **Orden ITC/1659/2009, de 22 de junio**, por la que se establece el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa al suministro de último recurso de energía eléctrica y el procedimiento de cálculo y estructura de las tarifas de último recurso de energía eléctrica.

Resolución de 14 de mayo de 2009, de la **Dirección General de Política Energética y Minas**, por la que se establece el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales.

Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social.

Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica.

CORRECCIÓN de errores del **Real Decreto 485/2009, de 3 de abril**, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica.

Resolución de 1 de agosto de 2008 de la **Secretaría General de Energía**, por la que se autoriza la Oficina de Cambios de Suministrador.

Orden ITC/2308/2008, de 31 de julio, por la que se corrigen errores de la **Orden ITC/1857/2008, de 26 de junio**, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008.

Orden ITC/1857/2008, de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008.

Orden ITC/3860/2007, de 28 de diciembre, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de enero de 2008.

Orden ITC/2794/2007, de 27 septiembre, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de octubre de 2007.

Real Decreto 1110/2007, de 24 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico.

Ley 17/2007, de 4 de julio, por la que se modifica la **Ley 54/1997, de 27 de noviembre**, del **Sector Eléctrico**, para adaptarla a lo dispuesto en la **Directiva 2003/54/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003**, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad.

Real Decreto 1454/2005, de 2 de diciembre, por el que se modifican determinadas disposiciones relativas al sector eléctrico.

CORRECCIÓN de errores del **Real Decreto 1454/2005, de 2 de diciembre**, por el que se modifican determinadas disposiciones relativas al sector eléctrico.

Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión.

Real Decreto 1164/2001, de 26 de Octubre, por el que se establecen tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.

CORRECCIÓN de errores del **Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre**, por el que se establecen tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.

Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

CORRECCIÓN de errores del **Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre**, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

Real Decreto-Ley 6/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Intensificación de la Competencia en Mercados de Bienes y Servicios.

CORRECCIÓN de errores del **Real Decreto-ley 6/2000, de 23 de junio**, de medidas urgentes de intensificación de la competencia en mercados de bienes y servicios.

Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

CORRECCIÓN de errores del **Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre**, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico.

Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el Suministro de Energía de 12 de marzo de 1954, modificado por **RD 1725/1984 de 18 de julio**.

Normativa básica del suministro de gas

Resolución de 12 de abril de 2011, de la **Dirección General de Política Energética y Minas**, por la que se aprueba el procedimiento marco de contratación telefónica, electrónica y telemática para el mercado de gas natural.

Resolución de 28 de diciembre de 2010, de la **Dirección General de Política Energética y Minas**, por la que se hace pública la tarifa de último recurso de gas natural.

Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural.

Resolución de 29 de junio de 2009, de la **Dirección General de Política Energética y Minas**, por la que se hace pública la tarifa de último recurso de gas natural.

Orden ITC/1660/2009, de 22 de junio, por la que se establece la metodología de cálculo de la tarifa de último recurso de gas natural.

Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social.

Resolución de 3 de abril de 2009, de la **Dirección General de Política Energética y Minas**, por la que se hace pública la tarifa de último recurso de gas natural.

Orden ITC/2309/2007 de 30 de julio, por la que se establece el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa al suministro de último recurso de gas natural.

Ley 12/2007, de 2 de julio, por la que se modifica la **Ley 34/1998, de 7 de octubre**, del **Sector de Hidrocarburos**, con el fin de adaptarla a lo dispuesto en la **Directiva 2003/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003**, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural.

Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11.

Real Decreto 942/2005, de 29 de julio, por el que se modifican determinadas disposiciones en materia de hidrocarburos.

Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

Real Decreto 949/2001, de 3 de agosto, por el que se regula el acceso de terceros a las instalaciones gasistas y se establece un sistema económico integrado del sector de gas natural.

Ley 34/1998, de 7 de octubre, del **Sector de Hidrocarburos**, que ordena las actividades de exploración, transporte, distribución y comercialización de los hidrocarburos líquidos y gaseosos.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA SOBRE INCLUSIÓN EN REGISTROS DE MOROSOS

- BUSTO LAGO, J. M., "La responsabilidad civil de los responsables de ficheros de datos personales y de los encargados de su tratamiento", *Aranzadi Civil*, 5/2006, pp. 2177 y ss.
- CABEZUELO ARENAS, A. L., "Intromisión en el derecho al honor y a la intimidad. Utilización de medios coactivos e intimidatorios para exigir el pago de una deuda. Honor militar (sentencia de 1 de julio de 2005)", *Cuadernos Civitas de Jurisprudencia Civil*, mayo/agosto 2005, 68, pp. 765 y ss.
- CASADO OLIVA, O., "Régimen especial para la actividad de solvencia patrimonial y crédito", en A. Marzo Portera - F. M. Ramos Suárez (directores), *La protección de datos en la gestión de empresas*, Cizur Menor (Navarra), Monografía Asociada a Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías, n.º 2, Thomson - Aranzadi, 2004, pp. 189 y ss.
- DE VERDA Y BEAMONDE, JOSÉ RAMÓN (coordinador), *Veinticinco años de aplicación de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen*, Cizur Menor (Navarra), Aranzadi, 2007.
- FERRANDO VILLALBA, M.^a L., "Denegación de crédito al consumidor y protección de datos personales", en *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías*, 21, 2009-3 (BIB/2009/1654).
- *La información de las entidades de crédito. Estudio especial de los informes comerciales bancarios*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2000.
- GRIMALT SERVERA, P., "Deberes y responsabilidades en materia de protección de datos", en S. Cavanillas Múgica (coordinador), *Deberes y responsabilidades de los servidores de acceso y alojamiento: un análisis interdisciplinar*, Granada, Comares, 2005, pp. 165 y ss.
- *La responsabilidad civil en el tratamiento automatizado de datos personales*, Granada, Comares, 1999.
- LUCAS MURILLO DE LA CUEVA, P., *Informática y protección de datos personales (Estudio sobre la Ley Orgánica 5/1992, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal)*, Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, 1993.
- MAGRO SERVET, V., "¿Afecta al derecho al honor de un moroso que aparezca su nombre en un tablón de anuncios? (Análisis de la sentencia del Tribunal Supremo de 24 de enero de 2008)", *Diario La Ley*, n 7031, sección doctrina, 10 octubre 2008, año XXIX, ref. D-287 (Editorial La Ley 39991/2008), pp. 1 y ss.

ORTÍ VALLEJO, A., *Derecho a la intimidad e informática (Tutela de la persona por el uso de ficheros y tratamientos informáticos de datos personales. Particular atención a los ficheros de titularidad privada)*, Granada, Comares, 1994.

PARRA LUCÁN, M.^a Á., “Vulneración del derecho al honor por incorrecta inclusión en un fichero de morosos (comentario de la sentencia del Tribunal Supremo de 24 de abril de 2009)”, en *Comentarios a las Sentencias de Unificación de Doctrina (Civil y Mercantil)*, Dykinson, Madrid, 2009.

— “Registros de morosos: Derecho civil y nulidad (parcial) del reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de protección de datos”, en *Revista Aranzadi, Civil-Mercantil*, 3, 2011.

PRATS ALBENTOSA, L., “Ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito”, en R. Martínez Martínez, *Protección de datos: comentarios al reglamento de desarrollo de la LOPD*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2009.

BIBLIOGRAFÍA SOBRE CONDICIONES GENERALES

ALFARO ÁGUILA-REAL, JESÚS, “Función económica y naturaleza jurídica de las condiciones generales de la contratación”, *Estudios Introductorios*, III, en Luis Díez-Picazo y Ponce de León y Aurelio Menéndez Menéndez (directores), *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación*, Civitas, 2002.

BALLUGUERA GÓMEZ, CARLOS, *El contrato no-contrato*, Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España, 2006.

— “La inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la STS de 16 de diciembre de 2009 sobre cláusulas abusivas en las hipotecas”, *La Ley*, 7469,

DURÁN RIVACOBIA, RAMÓN, “Valor jurídico de las condiciones generales en la contratación”, *Revista crítica de derecho inmobiliario*, 84, 706, 2008, pp. 655-724.

GÓMEZ-SALVAGO SÁNCHEZ, CECILIA, “Las cláusulas de forma en las condiciones generales de la contratación: panorama del derecho español”, *Revista de derecho patrimonial*, 21, 2008, pp. 135-148.

GONZÁLEZ PACANOWSCA, ISABEL, “Condiciones generales y cláusulas abusivas”, en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, R. Bercovitz Rodríguez-Cano (coordinador), Aranzadi Thomson Reuters, 2009, pp. 883-1179.

ALBIEZ DOHRMAN, KLAUS JOCHEN, *La protección jurídica de los empresarios en la contratación con condiciones generales*, Civitas, 2009

PAGADOR LÓPEZ, JAVIER, *Condiciones generales y cláusulas contractuales pre-dispuestas: la Ley de condiciones generales de la contratación de 1998*, Marcial Pons; WAA (2000), *Comentarios a la Ley de Condiciones Generales de la Contratación*, Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano coordinador, Aranzadi, 1999.

BIBLIOGRAFÍA SOBRE PRESCRIPCIÓN

REGLERO CAMPOS, F., "La prescripción de acciones (Comentario a los arts. 1961 a 1975 del Código Civil)" [Comentario a los arts. 1961, 1964, 1965, 1966, 1967, 1968.2.º, 1970, 1971, 1972, 1974 y 1975 [565 páginas]], en coautoría con D. Manuel ALBALADEJO (comenta los arts. 1962, 1963, 1968.1.º, 1969 y 1973), en "Comentarios al Código Civil y Compilaciones Forales" (dirigidos por M. ALBALADEJO y S. DÍAZ ALABART). EDERSA. Tomo XXV.2.º. Madrid, 1994.

BIBLIOGRAFÍA SOBRE GAS Y ELECTRICIDAD

Hay que agradecer toda la información recibida a través de asociaciones de consumidores y empresas de energía a través de sus páginas y campos de estudio por su gran utilidad en el examen del panorama doctrinal y legislativo actual.

ARIÑO ORTIZ, GASPAS, "El desafío energético europeo: ¿campeones o mercado?", Gaceta jurídica de la Unión Europea y de la competencia, N.º 247, 2007, págs. 20-34

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA (UNESA), La situación económica-financiera de la actividad eléctrica: 1998-2009, 2010.

ATIENZA, LUIS, DE QUINTO ROMERO, JAVIER, Regulación y competencia en el sector del gas natural en España: balance y propuestas de reforma, Madrid: Fundación Alternativas, 2004.

BERCOWITZ RODRÍGUEZ-CANO, RODRIGO coordinador, Comentario del texto Refundido para la defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Aranzadi, 2009.

BLANCO PEÑALBA, A., "La regulación de gas natural en España", Energía: Ingeniería energética y medioambiental, Año n.º 27, N.º 159, 2001, págs. 75-82.

BUCHAN, DAVID, Energy Climate Europe at the Crossroads, Oxford Institute for Energy Studies, 2009.

BUSTO LAGO, JOSÉ MANUEL, ÁLVAREZ LATA, NATALIA, PEÑA LÓPEZ, FERNANDO, Reclamaciones de consumo. Derecho de consumo desde la perspectiva del Consumidor, Thomson Aranzadi, 2.ª ed., 2008, págs. 808 y ss., 844 y ss. y 863 y ss.

CABALLERO SÁNCHEZ, RAFAEL, "Las sociedades de infraestructuras estratégicas: el nacimiento de un modelo de compañía regulada al servicio del mercado", Revista de administración pública, N.º 181, 2010, págs. 135-178.

CALERO PÉREZ, PEDRO, "Regulación en el sector eléctrico: evolución reciente y pautas para el futuro", Boletín económico de ICE, Información Comercial Española, N.º 2669, 2000, págs. 29-36.

CASTRO RODRÍGUEZ, FIDEL, AROCENA GARRO, PABLO, "La liberalización de sectores regulados", Boletín económico de ICE, Información Comercial Española, N.º 2640, 2000, págs. 26-36.

- COSTA CAMPÍ, MARÍA TERESA, "El suministro de último recurso en los mercados energéticos liberalizados", *Economistas*, Año N.º 27, N.º 120, 2009 (Ejemplar dedicado a: La regulación de la economía), págs. 65-71.
- DE LA QUADRA-SALCEDO Y FERNÁNDEZ DEL CASTILLO, TOMÁS, "El suministro de electricidad de último recurso y el servicio universal", *Revista de administración pública*, N.º 181, 2010, págs. 39-82.
- DE QUINTO ROMERO, JAVIER, "La liberalización del mercado del gas natural", *Economistas*, Año N.º 20, N.º 91, 2002 (Ejemplar dedicado a: España 2001, un balance), págs. 132-139
- DEVOTO, ALBERTO E., "La regulación de los servicios públicos y el caso de la electricidad", *Colección*, N.º. 4, 1996, págs. 59-68.
- FEIJÓO BELLO, MARÍA LUISA, HERNÁNDEZ, JOSÉ MARÍA, ESTEBAN, DOLORES, *Estudios de economía aplicada*, Vol. 21, N.º 2, 2003 (Ejemplar dedicado a: Desarrollo sostenible), págs. 259-282.
- FUNDACIÓN ACUERDO ECUADOR y FORO DE CIUDADES PARA LA VIDA, *El poder ecológico de las naciones: La Biocapacidad de la Tierra como un Nuevo Marco para la Cooperación Internacional*, Global Footprint Network, 2009.
- GALLEGO ANABITARTE, ALFREDO, RODRÍGUEZ DE SANTIAGO, JOSÉ MARÍA, "La nueva regulación del mercado del gas natural", *Revista de administración pública*, N.º 148, 1999, págs. 41-60.
- GARCÍA DELGADO, SONSOLES Y SALA ATIENZA, PASCUAL, *Código de Electricidad y Gas*, Aranzadi, 2009.
- GLACHANT, JEAN-MICHEL Y LÉVÊQUE, FRANÇOIS, *Electricity Reform in Europe*, Edward Elgar, 2009.
- GUTIÉRREZ, ROBERTO, *Servicios básicos para los más pobres: lo que tiene que cambiar*, *Harvard Business Review*, Vol. 87, N.º 5, 2009, págs. 40-48.
- MENDOZA LOSANA, ANA ISABEL, *Estatuto del usuario de suministros energéticos. Electricidad y gas*, 2008.
- MOUSSIS, NICHOLAS, *EU Environment & Energy Policies: Two Interwoven Legislative Areas*, European Study Service, 2009.
- MUÑOZ RUEDA, JUAN JOSÉ, "Convergencia gas-electricidad: evolución y perspectivas en el mercado español", *Economía industrial*, N.º 365, 2007 (Ejemplar dedicado a: Economía de la energía: convergencia, mercados y medio ambiente), págs. 17-33.
- NOMBELA MERCHÁN, GUSTAVO, "Reforma y regulación de las industrias de red: electricidad, gas y agua", *Economistas*, Año N.º 18, N.º 84, 2000, págs. 357-363.
- OCAÑA PÉREZ DE TUDELA, CARLOS, "El papel de los reguladores en los nuevos mercados de la energía", *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, N.º. 46, 2001, págs. 242-267.
- PÉREZ ARRIAGA, JOSÉ IGNACIO, "Fundamentos teóricos de la nueva regulación eléctrica", *Economía industrial*, N.º 316, 1997, págs. 27-42.

- REINOSO Y REINO, VICTORIANO, "Un nuevo modelo para la regulación de la actividad de distribución del sector eléctrico en España", *Economía industrial*, N° 316, 1997, págs. 141-147.
- REMIRO BROTONS, ANTONIO Y FERNÁNDEZ EGEA, ROSA M.^a, *El cambio climático en el Derecho internacional y comunitario*, Fundación BBVA, 2009.
- SALA ATIENZA, P., *Temas de Derecho Energético*, Bosch, 2009.
- SÁNCHEZ GUTIÉRREZ, MARÍA MATILDE, *La regulación del sector del gas natural*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2006.
- SÁNCHEZ GUTIÉRREZ, M.^a MATILDE, LUCAS TOBAJAS, ANA BELÉN, "La regulación del sector del gas natural", *Revista de administración pública*, N° 173, 2007, págs. 533-534.
- YOUNGS, RICHARD, *Energy Security: Europe's New Foreign Policy Challenge*, Routledge Advances in European Politics, 2009.
- VARIOS AUTORES: JOHAN EYCKMANS, GUIDO PEPEMANS, STEF PROOST, *Climate Change and Energy Perspectives*, 2010.
- VARIOS AUTORES: JEAN-MICHEL GLACHANT, NICOLE AHNER Y ADRIEN DE HAUTECLOQUE, *EU Energy Law, Volume V.*, Florence School of Regulation at the European University Institute (EUI), 2010.
- VARIOS AUTORES: F. LÉVÊQUE, JEAN-MICHEL GLACHANT, JULIÁN ARQUÍN, CHRISTIAN VON HIRSCHHAUSEN, FRANZISKA HOLZ Y WILLIAM J. NUTTALL EDWARD ELGAR, *Security of Energy Supply in Europe. Natural Gas, Nuclear and Hydrogen*, 2010.
- VARIOS AUTORES: IGNACIO SÁNCHEZ GALÁN, FERNANDO BECKER, JULIÁN MARTÍNEZ SIMANCAS Y LUIS MARÍA CAZORLA PRIETO, *Tratado de Energías Renovables*, Aranzadi, 2010.
- VARIOS AUTORES: A. DENNY ELLERMAN, FRANK J. CONVERY Y CHRISTIAN DE PERTHUIS, *Pricing Carbon: The European Union Emissions Trading Écheme*, Cambridge University Press, 2010.
- VARIOS AUTORES, *Políticas Energéticas y Medioambientales en la Unión Europea: Situación y Perspectivas*, Club Español de la Energía (ENERCLUB), 2009.
- VARIOS AUTORES, *La energía en el siglo XXI*, Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Madrid, 2008.
- VARIOS AUTORES, *International Journal of Greenhouse Gas Control*, et alter Elsevier, John Gale, 2008.
- VARIOS AUTORES, *Future Energy: Improved, Sustainable and Clean Options for our Planet*, Trevor Letcher et alter, 2008.
- VARIOS AUTORES, Volumen dirigido por Becker, F., Cazorla, L. M., Martínez-Simancas, J., Sala, J. M., *Tratado de regulación del sector eléctrico*, Aranzadi, 2008.
- VÁZQUEZ LÉPINETTE, TOMÁS, "El acceso de terceros a red en el sector del gas en España", *Gaceta jurídica de la Unión Europea y de la competencia*, N.º 225, 2003, págs. 69-87.

DIRECTORIO

ORGANISMOS PÚBLICOS

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA (OMIC)

Plaza del Pilar, 18 - 50071 Zaragoza
Página web: www.zaragoza.es/ciudad/consumo/
Correo electrónico: omic@zaragoza.es
Teléfono: 900 12 13 14

GOBIERNO DE ARAGÓN

Dirección General de Consumo

Vía Universitat, 36, planta 6.^a - 50017 Zaragoza
Página web: www.aragon.es/Temas/Consumo
Correo electrónico: consumo@aragon.es
Teléfono: 976 71 56 12

Dirección Provincial de Consumo

Avda. César Alierta, 9-11 - 50008 Zaragoza
Página web: www.aragon.es/consumo
Teléfono: 976 71 52 43

Servicio Provincial de Industria, Comercio y Turismo.

P.º María Agustín, 36 - 50004 Zaragoza
Teléfono: 976 71 47 70

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

Servicio de atención de consultas telefónicas sobre los derechos del usuario de telecomunicaciones **(901 33 66 99)**
Página web: www.usuarios.teleco.es

Presentación reclamaciones:
Oficina de Atención al Usuario
C/ Capitán Haya, 41 - 28071 Madrid

Presentación denuncias:
Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en la C/ Capitán Haya, 41 - 28071 Madrid

INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO

Dirección: Príncipe de Vergara, 54 - 28006 Madrid
Teléfonos: 91 822 44 40 - 91 822 44 63
Correo electrónico: inc@consumo-inc.es

COMISIÓN NACIONAL DE LA ENERGÍA (CNE)

Página web: www.cne.es
C/ Alcalá, 47 - 28014 Madrid
Tel. 91 432 96 00
Fax: 91 577 62 18
Correo electrónico: dri@cne.es

COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES (CNMT)

Página web: www.cmt.es
Carrer de Bolivia, 56 - 08018 Barcelona
Tel.: 93 603 62 00
Atención al ciudadano: 93 603 61 65
De lunes a jueves de 9 a 13.45 h y de 16 a 18 h.
Viernes de 9 a 13.45 h.

PRINCIPALES OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

MOVISTAR

Línea Atención Telefónica: 1004
Servicios de Información: 11822 / 11818
Línea Atención Telefónica desde el extranjero (Inglés, Francés, Alemán y Español): 34 699 99 10 04

SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE – TELEFÓNICA, S.A.

Gran Vía, 28 - 28013 Madrid

Reclamaciones:

www.movistar.es

1004 (24 horas al día y de carácter gratuito)

C/ Gran Vía, 28 - 28013 Madrid

MÓVILES

Información al cliente:

El cliente podrá recibir información sobre el servicio, cobertura, tarifas y sobre cualquier incidencia que le afecte a través del número de teléfono 609 si llama desde un teléfono movistar o al 1485 si llama desde cualquier otro teléfono, fijo o móvil y en www.movistar.es.

Reclamaciones:

Podrán dirigirse a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. a través de los números de atención telefónica habilitados al efecto o mediante correo electrónico dirigido a: atencionmovistar@tsm.es

VODAFONE

Vodafone España, S.A.U.
Avenida de Europa, 1 - Parque Empresarial La Moraleja
28108 Alcobendas (Madrid)
Teléfono: 607 12 30 00

Particulares
123 Servicio de Atención al Cliente
1444 Información Particulares no clientes

SERVICIO DE RECLAMACIONES DE VODAFONE ESPAÑA

Móvil

Reclamaciones. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la prestación del Servicio, deberá dirigir la reclamación por escrito al domicilio social de Vodafone, por teléfono al Servicio de Atención al Cliente 123 o por correo electrónico a la dirección: soporte@vodafone.es

Fijo

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la prestación del Servicio, deberá dirigir la reclamación por escrito al domicilio social de Vodafone, por teléfono al Servicio de Atención al Cliente 800 760 870 o por correo electrónico a la dirección: Soporte_fijo@vodafone.es
www.vodafone.es

ONO

Avda. Jacinto Benavente, 17 - 46005 Valencia
902 92 90 00: Servicio de Atención al Cliente
www.ono.es

ORANGE

France Telecom España, S.A.
Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, 1, Edificio 8,
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Atención al cliente:

1414: Llamada gratuita desde cualquier operador móvil o fijo.
00 34 656 00 14 70: Si llamas desde el extranjero (el coste de la llamada será según tarifas correspondientes al operador de procedencia).

Reclamaciones:

A través de su Servicio de Atención al Cliente mediante llamada al número 470, si llama desde un número de Orange, al (+34) 656 001 470 si llama desde un número de otro operador o desde el extranjero, al correo electrónico: atencweb.es@orange-ftgroup.com, a través de correo postal con la Referencia Reclamaciones al domicilio de la operadora o, en su caso, sus oficinas comerciales.

www.orange.es

JAZZTEL

Teléfonos de contacto:

1565 (gratuito desde teléfonos fijos y móviles JAZZTEL)

902 946 946 (desde móviles de otros operadores)

Reclamaciones:

El Cliente podrá dirigirse a JAZZTEL, a través de los Servicios de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones dirigiéndose a JAZZTEL, Jazz Telecom, S.A.U., C/ Anabel Segura, 11, Bloque C. 28108 Alcobendas (Madrid) o bien en

C/ Industria, 72-74 C. 08908 L´Hospitalet de Llobregat (Barcelona).

Teléfono: 1565

Fax: 900 80 70 25

www.jazztel.com

YOIGO

Yoigo (Xfera Móviles S.A.)

Avda. de la Vega, 15 - 28108 Alcobendas (Madrid)

Teléfonos de contacto:

622 (gratuito desde teléfonos móviles YOIGO)

34 633 800 800 (gratuito desde móvil YOIGO desde cualquier país de la Unión Europea y asociados)

622 622 622 (desde un fijo o un móvil no YOIGO)

www.yoigo.com.

clientes@yoigo.com

MOVILONIA

Movilonia Networks España, S.L.

C/ Narciso Serra, 14 - 28007 Madrid

www.movilonia.com

Clientes

Línea de atención personal: 915 025 958

Correo electrónico: movilonia@movilonia.com

SIMYO

KPN Spain S.L.U.

C/ Rafael Morales, 2, 3.ª planta

28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid)

www.simyo.es

Teléfono: 644 100 121

Correo electrónico: soporte@simyo.es

ELECTRICIDAD

Listado de comercializadores publicado por la CNE en virtud de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de energía eléctrica y

Comercializadora último recurso

ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 508 850

Página web: www.endesaonline.com

IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 201 520

Página web: www.iberdrola.com

GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 901 404 040

Página web: www.gasnaturalfenosa.es

HC-NATURGÁS COMERCIALIZADORA ÚLTIMO RECURSO, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 860 860

Página web: www.hcenergia.com

E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 902 222 838

Página web: www.eon-espana.com

Comercializadora Mercado Libre

ADURIZ ENERGÍA S.L.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 106 199

Página web: www.adurizenergia.es

BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL S.L.

Teléfono de atención al cliente: 972 260 082

Página web: www.bassolsenergia.com

CIDE HCENERGÍA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 022 292

Página web: www.chcenergia.es

COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.U.

Teléfono de atención al cliente: 956 071 100

Página web: www.electricadecadiz.es

COMERCIALIZADORA LERSA, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 972 700 094

Página web: www.lersaenergia.com

COMERCIALIZADORA SUMINISTROS ESPECIALES ALGINETENSES, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 961 751 134

Página web: www.electricadealginet.com

COMPAÑÍA ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD DE ESPAÑA, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 963 512 338

Página web: www.companiadeenergia.es

DERIVADOS ENERGÉTICOS PARA EL TRANSPORTE Y LA INDUSTRIA, S.A.

(DETISA)

Teléfono de atención al cliente: 913 376 000

Página web: www.cepsa.com

ELECTRA CALDENSE ENERGÍA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 938 650 585

Página web: www.electracaldense.com

ELECTRA DEL CARDENER ENERGÍA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 973 480 000

Página web: www.ecardener.com

ELECTRA ENERGÍA, S.A.U.

Teléfono de atención al cliente: 964 160 250

Página web: www.electraenergia.es

ELECTRACOMERCIAL CENTELLES, S.L.U.

Teléfono de atención al cliente: 938 810 931

Página web: www.electradis.cat

ELÉCTRICA SEROSENSE, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 973 238 187

Página web: www.serosense.com

ELÉCTRICA SOLLERENSE, S.A.U.

Teléfono de atención al cliente: 971 638 145

Página web: www.electricasollerense.es

ELEKTRIZITÄTS-GESELLSCHAFT LAUFENBURG ESPAÑA, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 915 947 170

Página web: www.egl-espana.com

EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 956 511 901

Página web: www.electricadecruta.com

ENDESA ENERGÍA, S.A.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 530 053

Página web: www.endesaonline.com

ENERCO CUÉLLAR, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 921 144 871

Página web: www.enercocuellar.com

ENÉRGYA VM ENERGÍAS ESPECIALES, S.L.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 306 130

Página web: www.energyavm.es

ENÉRGYA VM Generación, S.L.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 306 130

Página web: www.energyavm.es

ENÉRGYA VM Gestión de Energía, S.L.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 306 130

Página web: www.energyavm.es

EON ENERGÍA, S.L

Teléfono de atención al cliente: 902 902 323

Página web: www.eon-espana.com

ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 472 247

Página web: www.estabanell.com

FACTOR ENERGÍA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 501 124

Página web: www.factorenergia.com

GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 200 850

Página web: www.gasnaturalfenosa.es

GESTERNOVA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 431 703

Página web: www.gesternova.com

HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 860 860

Página web: www.hcenergia.com

HIDROELÉCTRICA DEL CANTÁBRICO, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 860 860

Página web: www.hcenergia.com

HIDROELÉCTRICA DEL VALIRA, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 973 350 044

Página web: www.peusa.es

IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 201 520

Página web: www.iberdrola.com

GAS

Listado de telefonos de atención al cliente comunicados a la CNE por los comercializadores en cumplimiento de la DAU del Real Decreto 104/2010 y del punto 4 de la DA 3a del Real Decreto 197/2010

Empresa Comercializadora/ Comercializadora de último recurso

ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 50 88 50

Página web: www.endesaonline.com

Correo electrónico de atención al cliente: clientesgastur@endesaonline.com

GAS NATURAL S.U.R SDG, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 20 08 50

Página web: www.gasnaturalfenosa.es

Formulario online sección "contacte" de la web

IBERDROLA COMERCIALIZACION DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 20 15 20

Página web: www.iberdrola.com

Correo electrónico de atención al cliente: clientes@iberdrola.es

HC NATURGAS COMERCIALIZADORA DE ULTIMO RECURSO, S.A

Teléfono de atención al cliente:

País Vasco: 902 12 34 56

Figueras: 902 01 34 44

Resto: 902 86 08 60

Página web: País Vasco: www.naturgasenergia.com

Resto: www.hcenergia.com

MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS SUR, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 902 33 01 40

Página web: www.galpenenergia.com

Correo electrónico de atención al cliente: info@madrilena.es

Empresa Comercializadora

BP GAS EUROPE, S.A.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 20 00 39

Página web: www.bpenergia.com

COMERCIALIZADORA IBÉRICA DE GAS Y ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 91 781 80 78

Página web: www.comercializadoraibericadegas.es

ENDESA ENERGÍA S.A.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 53 00 53

Página web: www.endesaonline.com

Correo electrónico de atención al cliente: clientesgas@endesaonline.com

ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.

Teléfono de atención al cliente: 917 22 39 00

Página web: www.energyavm.es

Correo electrónico de atención al cliente: atcliente@energyavm.es

E.ON ENERGÍA, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 902 90 23 23

Página web: www.eon-espana.com

GDF SUEZ COMERCIALIZADORA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 914 32 22 64

Página web: www.gdfsuez-globalenergy.com/es/home-page/presence-in-europe/spain/

GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 15 25 14

Página web: www.grandesclientes.gasnaturalcomercializadora.es

Formulario online sección "formulario de atención comercial" de la web

GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 20 08 50

Página web: www.gasnaturalfenosa.es

Formulario online sección "contacte" de la web

IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.

Teléfono de atención al cliente: 902 20 15 20

Página web: www.iberdrola.com

clientes@iberdrola.es

INGENIERÍA Y COMERCIALIZACIÓN DEL GAS, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 968 24 52 62

Página web: www.incogas.com

MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 902 33 01 40

Página web: www.galpenergia.com

NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U. (HC.ENERGÍA)

Teléfono de atención al cliente:

País Vasco: 902 12 34 56

Figueras: 902 01 34 44

Resto: 902 86 08 60

Página web: País Vasco: www.naturgasenergia.com

Resto: www.hcenergia.com

NEXUS ENERGÍA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 02 30 24

Página web: www.nexusenergia.com

SHELL ESPAÑA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 902 34 33 32

Página web: www.shell.es

SONATRACH GAS COMERCIALIZADORA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 914 27 34 14

Página web: www.sonatrach.es

UNIÓN FENOSA COMERCIAL, S.L.

Teléfono de atención al cliente: 901 38 02 20

Página web: www.gasnaturalfenosa.es

Formulario online sección "contacte" de la web

UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.

Teléfono de atención al cliente: 912 07 97 97

Página web: www.unionfenosagascomercializadora.com

Correo electrónico de atención al cliente: ufgascomercializadora@uef.com

NOTAS

NOTAS

NOTAS

