



**DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL UTILIZADA POR EMPRESAS DE  
SUMINISTROS DE ENERGÍA ELÉCTRICA, GAS NATURAL Y AGUA**

**Índice**

1. OBJETO .....	3
2. MUESTRA INSPECCIONADA .....	3
3. NORMATIVA GENERAL DE CONSUMO .....	5
4. NORMATIVA SECTORIAL .....	6
a) Marco jurídico y realida .....	6
b) Ley del Sector Eléctrico .....	9
c) Reglamento de servicio de [6] .....	10
5. REENVÍOS NORMATIVOS EN CONDICIONES GENERALES .....	13
6. PRECIO DEL CONTRATO .....	15
7. FACTURACIÓN .....	16
8. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO POR IMPAGO .....	18
9. CONSUMIDORES VULNERABLES .....	18
10. CONTENIDO DE LOS CONTRATOS .....	20
11. CONDICIONES GENERALES .....	21
a) Vinculación del contrato a la voluntad del empresario .....	21
b) Limitación de los derechos del consumidor .....	21
c) Falta de reciprocidad en el contrato .....	22
d) Ejecución del contrato .....	22
e) Competencia judicial .....	22
12. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD .....	22
a) Recogida de datos .....	22
b) Consentimiento del afectado .....	23
c) Comunicaciones comerciales .....	23
d) Cesión de datos .....	24
13. CONCLUSIONES .....	25
ANEXO. CLÁUSULAS ABUSIVAS IDENTIFICADAS .....	27

---

## **NOTA PREVIA**

Este informe tiene carácter preliminar, y está previsto presentarlo en la reunión del Consejo Municipal de Consumo de ...

Su pretende con ello que los miembros del Consejo Municipal de Consumo puedan formular en relación con este documento las alegaciones y observaciones que consideren oportunas.



## **1. OBJETO**

Este informe tiene por objeto analizar la documentación contractual utilizada por empresas comercializadoras del suministro de energía eléctrica, gas natural y agua de consumo humano.

Los suministros de energía eléctrica, gas natural y agua constituyen ámbitos contractuales absolutamente imprescindibles para los consumidores, como consecuencia de las necesidades básicas que cubren en la vida diaria de las personas.

## **2. MUESTRA INSPECCIONADA**

Para la elaboración del informe se ha analizado la documentación contractual aportada, en respuesta al requerimiento realizado al efecto por la inspección municipal de consumo, por las cinco comercializadoras de referencia que tienen legalmente encomendada en España la obligación de suministro de energía eléctrica: [1], [2], [3], [4] y [5].

Cuatro de las comercializadoras de referencia son asimismo comercializadoras de último recurso de gas natural, motivo por el cual la documentación requerida alcanza a ambos tipos de suministros.

En el ámbito de los servicios de abastecimiento de agua de consumo humano se ha efectuado un requerimiento similar a [6].

Son, por tanto, seis las empresas incluidas en la muestra utilizada, habiéndose analizado respecto de cada una la documentación que seguidamente se detalla (se mantiene la denominación utilizada por cada una en la identificación del respectivo documento):

**[6]:**

- Documentación e información precontractual:
  - Requisitos para contratar suministro de agua por acometida única.
  - Requisitos de la concesión de suministro de agua por distribuidor.
  - Requisitos para contratar suministro de agua con contador secundario.
  - Requisitos para contratar suministro de agua por acometidas principales.
- Solicitudes:
  - De acometida única para uso doméstico.
  - De acometida principal para uso doméstico.
  - De contador secundario.
- Cambios de titularidad del contrato:
  - Requisitos para el cambio de titularidad.
  - Solicitud de cambio de titularidad-acometida principal.
  - Solicitud de cambio de titularidad-contador secundario.
- Contrato y documentos anejos:
  - Contrato de suministro de agua.
  - Condiciones generales de la Oficina Virtual y su política de privacidad.
  - Condiciones del servicio de facturación electrónica (“[6.1]”).
  - Orden de domiciliación de adeudo.
  - Solicitud de bonificación de factura de consumo.



- Documentación relativa a gestiones de los contratos:
  - Requisitos y solicitud de subrogación.
  - Requisitos y solicitud de baja provisional y baja definitiva.
  - Requisitos y solicitud del restablecimiento tras baja provisional.
  - Requisitos y solicitud de modificación de la instalación.
  - Requisitos y solicitud para la transformación de acometida única en principal con contadores divisionarios.
  - Hojas de reclamaciones, de quejas y de peticiones.
  - Impreso de reclamación al Defensor del Cliente.
- Folletos informativos:
  - Tarifas 2014.
  - Reglamento para el servicio y distribución de las aguas de [\[6\]](#).
  - “[[6.2](#)]” (díptico para la gestión correcta de residuos).
  - “[[6.3](#)]” (díptico con recomendaciones).

**[2]:**

- Contrato de suministro de electricidad con PVPC1.
- Contrato de suministro de electricidad >10kW (sin derecho a PVPC).
- Contrato de suministro de electricidad con bono social.
- Contrato de suministro de electricidad a precio fijo.
- Contrato de suministro de gas natural TUR2.
- Contrato de suministro de gas natural sin derecho a TUR.
- Condiciones generales del suministro de electricidad y/o gas natural.

**[3]:**

- Contrato de suministro eléctrico en la modalidad PVPC.
- Contrato de suministro eléctrico con precio fijo.
- Contrato de suministro de gas natural en la modalidad TUR.
- Condiciones generales del contrato de suministro de energía eléctrica.
- Condiciones generales del contrato de suministro de gas natural.

**[3]:**

- Contrato de suministro de electricidad en las modalidades PVPC o TUR.
- Condiciones generales del contrato de suministro de energía eléctrica.

**[4]:**

- Contrato de suministro de luz a PVPC.
- Condiciones generales del contrato de suministro de energía eléctrica.
- Contrato de gas natural (Hogar).
- Condiciones generales del contrato de suministro de gas natural canalizado.
- Condiciones económicas del contrato.

**[5]:**

- Contrato de suministro de electricidad.

<sup>1</sup> Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor es la contraprestación económica que, en materia de electricidad, ha sustituido en 2014 a lo que venía constituyendo la tarifa de último recurso (TUR), es decir, la tarifa que tienen contratada en España la inmensa mayoría de los consumidores.

<sup>2</sup> Tarifa de último de recurso en suministro de gas natural es el precio asimismo establecido por la Administración al que pueden acogerse también la mayoría de consumidores.



- Condiciones generales del contrato de suministro de energía eléctrica.
- Contrato de suministro de gas.
- Condiciones generales del contrato de suministro de gas natural de baja presión a TUR.

### **3. NORMATIVA GENERAL DE CONSUMO**

La Ley 3/2014, de 27 de marzo<sup>3</sup>, por la que se ha incorporado al derecho español la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores, ha introducido modificaciones de muy distinto tipo 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.

El texto refundido previo a esta reforma sólo contenía una alusión, tanto a la electricidad como al agua y al gas (estos últimos cuando no estén envasados para su venta en volumen o cantidad determinados), para declararlos excluidos del régimen de garantía legal de los productos de consumo (art. 115.2).

Tras la reforma, el legislador explicita que se considera que el agua, el gas y la electricidad son bienes sólo cuando estén envasados para su comercialización en un volumen delimitado o en cantidades determinadas (art. 59 bis.2); al incorporarse esta definición al texto refundido, es lógico concluir que en el caso de que comercialicen envasados de un modo u otro les son de aplicación las disposiciones generales sobre garantía de los productos de consumo.

Los contratos de suministro de agua, gas o electricidad no envasados para su venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas han pasado en 2014 a tener reconocimiento expreso en el texto refundido de consumo con el siguiente alcance:

- Les resulta aplicable la exigencia del art. 60.1 de que el empresario facilite al consumidor, de forma clara y comprensible, y antes de que éste quede vinculado por un contrato u oferta, información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato (art. 60.3).
- Cuando el suministro venga prestándose previamente al que efectúe otro suministrador a quien el consumidor no se lo haya solicitado, se entiende que éste tiene interés en continuar con su suministrador anterior (art 66 quater.1, tercer párrafo).
- En el caso de que la contratación se haya realizado a distancia o fuera de establecimiento, le son aplicables los requisitos de información precontractual que establece el art. 97.1 (art. 97.2).
- Si se trata de un contrato a distancia o celebrado fuera de establecimiento y el consumidor desea que el suministro se inicie durante el plazo en el que puede desistir de aquél, el empresario puede exigir al consumidor que presente una solicitud expresa en tal sentido (arts. 98.8 y 99.3, respectivamente).
- Si el consumidor tiene reconocido legalmente el derecho a desistir del contrato, el plazo de desistimiento se computa a partir de la celebración de aquél [art. 104.c)].

<sup>3</sup> Publicada en el BOE de 28/03/2014; corrección de errores en el BOE de 14/05/2014:

<http://www.boe.es/boe/dias/2014/03/28/pdfs/BOE-A-2014-3329.pdf> (disposición).

<http://www.boe.es/boe/dias/2014/05/14/pdfs/BOE-A-2014-5107.pdf> (corrección de errores).



- En caso de que el consumidor tuviese contratado ya un suministro y desista del contrato que acabe de suscribir con otra empresa, se entiende que tiene interés en continuar con el suministro anterior, salvo que expresamente indique lo contrario (art. 106.6).
- El consumidor no asume coste alguno si desiste del contrato cuando no haya solicitado que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento o cuando el empresario no le haya facilitado la preceptiva información acerca del ejercicio de este derecho [art. 108.4.a)].
- El modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento debe hacer constar que, en el caso de que éste haya solicitado que la prestación del servicio se inicie durante el período de desistimiento, debe abonar un importe proporcional a la parte ya prestada en el momento en que comunique a la empresa su decisión de desistir [Anexo A (6)].

## 4. NORMATIVA SECTORIAL

### a) Marco jurídico y realidad

El proceso de liberalización del mercado de la electricidad no ha supuesto para los consumidores mayores garantías, e incluso en algunos aspectos ha generado mayor incertidumbre en lugar de transparencia en sus relaciones de consumo. La liberalización debiera haber facilitado el abaratamiento del servicio para el consumidor, la garantía del suministro y la mejora de la calidad de éste. Sin embargo, la realidad es muy distinta, puesto que si bien un elemento imprescindible para la adopción de decisiones razonadas de consumo consiste en que el consumidor disponga de la posibilidad de comparar entre distintas ofertas, en el sector energético tal margen de apreciación resulta prácticamente inviable.

La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) organizó en noviembre de 2009 el congreso "Energía y derechos de los consumidores", cuyo informe de conclusiones<sup>4</sup> resumió como sigue la situación del sector tras el proceso de liberalización habido en España: "se desconocen las tarifas existentes, no existe transparencia, resulta muy difícil comprender los elementos que componen las tarifas, se desconoce hasta cuándo durará el déficit tarifario, se incluye en él algunos costes que no son aceptables por los consumidores y que inciden en el precio final de la energía y, finalmente, los consumidores más vulnerables se encuentran desprotegidos. Las medidas adoptadas son muy insuficientes, poco eficaces y sin control" (pág. 11).

La vigencia durante más de quince años de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, quedó lejos de materializar "el triple y tradicional objetivo de garantizar el suministro eléctrico, garantizar la calidad de dicho suministro y garantizar que se realice al menor coste posible, sin olvidar la protección del medio ambiente" (Exposición de Motivos).

Las organizaciones de consumidores han expresado con claridad sus críticas a la ley ya derogada, tal como por ejemplo ha manifestado Facua: "Hoy, los consumidores podemos decir que ninguno de los objetivos se ha conseguido. No tenemos un suministro de mayor calidad, muy al contrario la atención al consumidor se encuentra tremadamente devaluada y las inversiones se han reducido, no pagamos la luz a un menor precio sino que éste se ha encarecido

<sup>4</sup> [http://www.cec.eu.es/especiales/congreso\\_energia09/Conclusiones%20Electricidad.pdf](http://www.cec.eu.es/especiales/congreso_energia09/Conclusiones%20Electricidad.pdf)

muy por encima del nivel de vida de las familias, ni la sostenibilidad y protección medioambiental parecen ser prioritarias”<sup>5</sup>.

El Parlamento Europeo adoptó el 19 de junio de 2008 su Resolución sobre una Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de la Energía<sup>6</sup>, en la que se destaca “la absoluta necesidad de reforzar la protección de los consumidores en el ámbito de la energía y utilizar la Carta como un instrumento de orientación para las autoridades nacionales y europeas, así como para las entidades privadas, con el fin de garantizar y hacer respetar los derechos del consumidor de manera más efectiva” (punto 5).

La Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad<sup>7</sup> introdujo determinadas medidas de refuerzo de la protección de los consumidores; entre ellas, se incluyen las referidas a los derechos de éstos a:

- Recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y uso de los servicios de electricidad.
- Estar informados adecuadamente del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes con una frecuencia que les permita regular su consumo propio en este ámbito.

Algunas incidencias se han superado, como han sido las derivadas del criterio adoptado en su momento por el regulador en relación con la facturación mensual basada en el consumo estimado, no real. Otros perjuicios para los consumidores se mantienen, como son las subidas continuadas de la tarifa, justificadas en un déficit tarifario cuya fórmula de cálculo es muy controvertida, puesto que incluye costes ajenos a la producción o suministro de energía eléctrica.

Se encuentran en la normativa energética algunas prescripciones que bien pueden cuestionarse desde la perspectiva del consumidor, como es la que, en caso de carecer de medición efectiva, faculta a la empresa para facture una estimación continuada y regular de consumo a lo largo de todo un año<sup>8</sup>.

También en lo que se refiere a la interrupción del suministro puede señalarse algo en idéntico sentido, en lo relativo a al descuento que la comercializadora debe aplicar en la facturación al consumidor en caso de incumplimiento de las condiciones de calidad individual en la prestación del suministro de energía eléctrica<sup>9</sup>.

A pesar de la previsión de desarrollo reglamentario efectuada por el legislador de 2013, esta cuestión sigue estando regulada por la Orden ECO/797/2002, de 22 de

<sup>5</sup> <https://www.facua.org/es/noticia.php?id=7871>

<sup>6</sup> <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P6-TA-2008-0306+0+DOC+XML+V0//ES>

<sup>7</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0055:0093:ES:PDF>

<sup>8</sup> “De no existir criterio objetivo para girar la facturación en estos supuestos, la empresa distribuidora la girará facturando un importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias durante un año, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se puedan interponer” (art. 87, último párrafo del Real Decreto 1955/2000, de 1 diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica).

<sup>9</sup> Art. 51.5 LSE: “Reglamentariamente el Gobierno establecerá el procedimiento para determinar las reducciones que hayan de aplicarse en la facturación a abonar por los usuarios si se constatará que la calidad del servicio individual prestado por la empresa es inferior a la reglamentariamente exigible”.

marzo<sup>10</sup>, de un modo que no favorece precisamente los intereses económicos de los consumidores; son ejemplos de ello:

- El significativo desfase entre la interrupción del suministro y el descuento a aplicar por tal motivo<sup>11</sup>.
- La variedad de supuestos de interrupción que no generan a favor del consumidor el derecho a obtener descuento en su facturación<sup>12</sup>.
- La limitación del descuento a un máximo del 10% de la facturación anual del consumidor, independientemente del número y la entidad de las interrupciones que haya sufrido en la prestación efectiva del suministro contratado<sup>13</sup>.

En relación con el suministro de gas natural, el legislador sectorial de hidrocarburos –puesto que entre éstos se incluye el gas natural– sólo establece el derecho de los consumidores a “Recibir información transparente sobre los precios tarifas y condiciones generales...”<sup>14</sup>, pero no a ser informados del precio total del contrato.

Por el contrario, el mismo legislador sectorial obliga a las empresas comercializadoras a que dispongan de un número de teléfono “gratuito”, destinado a atender las necesidades de los consumidores en relación con incidencias que les surjan en el servicio contratado u ofertado por la empresa [art. 81.1.n) LHid].

A la inversa que en lo relativo al precio total del contrato, el carácter gratuito del teléfono de atención al cliente de los comercializadores de gas natural supone una mejora respecto del texto refundido de consumo, ya que la modificación de éste por la Ley 3/2014 ha sido muy laxa en este punto y posibilita que las empresas habiliten líneas 902 para el funcionamiento telefónico de sus servicios de atención al cliente ya que sólo exige que el uso de tal línea no suponga para el consumidor “un coste superior a la tarifa básica” (art. 21.2, último párrafo); el literal de tarifa básica permite que una empresa poco sensible hacia las necesidades de sus consumidores habilite con esta finalidad una línea internacional cuya utilización no suponga coste superior al básico para este tipo de llamadas.

Con independencia de estas observaciones concretas mayor interés reviste aludir a la norma sectorial de cabecera de los otros dos ámbitos de suministros a que se contrae este informe: el de energía eléctrica y el de agua de consumo humano.

<sup>10</sup> 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 (<http://www6.mityc.es/aplicaciones/energia/electricidad/Legislacion/2002/ORDEN%20ECO%20797%202002/A14170-14176.pdf>)

<sup>11</sup> Art. 13 de la Orden ECO/797/2002: “El descuento en la facturación tendrá un carácter anual y se aplicará automáticamente en los tres meses siguientes al año natural considerado”.

<sup>12</sup> Art. 13, cuarto párrafo, de la Orden ECO/797/2002: “No dan derecho a descuento en facturación las interrupciones programadas, de terceros y las de fuerza mayor, debidamente justificadas, así como las incidencias en zonas para las que se están elaborando o ejecutando Planes de Mejora de Calidad de Servicio y Electrificación y Mejora de la Calidad en el Ámbito Rural, siempre que hayan sido autorizados por el órgano competente de la Administración correspondiente”.

<sup>13</sup> Art. 13.2, antepenúltimo párrafo, de la Orden ECO/797/2002: “El descuento está limitado al 10 por 100” de la facturación de energía emitida en el año anterior.

<sup>14</sup> Art. 57 bis.g) de la Ley 34/1998, de 7 octubre, de Hidrocarburos (LHid).

**b) Ley del Sector Eléctrico**

La Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (LSE) ha sido objeto de desarrollo reglamentario en diversos aspectos técnicos, pero sólo en dos que se refieren directamente a los consumidores: la metodología para la fijación de los porcentajes de reparto de las cantidades a financiar relativas al bono social (art. 45.4) y el contenido mínimo y modelo de factura de electricidad [art. 46.1.j)].

Por lo que se refiere a otras cuestiones que tienen también incidencia directa en los consumidores, no se ha producido aún el correspondiente desarrollo normativo previsto por el legislador estatal en lo referido a:

- Las medidas de protección del consumidor que se recogerán en las condiciones contractuales utilizadas por las comercializadoras. No consta que se haya dado cumplimiento al art. 43.3 LSE, que así lo prevé<sup>15</sup>, y por tanto no sorprende ninguno de los condicionados aplicables a los contratos de energía aportados por las comercializadoras a la inspección municipal incluya previsión específica al respecto.
- La resolución de reclamaciones sectoriales a través del sistema arbitral de consumo a que se refiere el art. 43.4 LSE<sup>16</sup>.
- El procedimiento destinado a que los consumidores puedan someter a la Administración estatal sus controversias, como instrumento de protección de los usuarios finales de energía eléctrica<sup>17</sup>.
- Los límites de los derechos del consumidor que cabe establecer, por ejemplo, en caso de impago<sup>18</sup>.

<sup>15</sup> “Reglamentariamente se establecerán, por las Administraciones Públicas competentes, medidas de protección al consumidor que deberán recogerse en las condiciones contractuales para los contratos de suministro de los comercializadores con aquellos consumidores que por sus características de consumo o condiciones de suministro requieran un tratamiento contractual específico” (art. 43.3 LSE).

<sup>16</sup> “Sin perjuicio de las competencias que correspondan a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla y del establecimiento por los prestadores de sistemas propios de tramitación de reclamaciones que se ajusten a lo dispuesto en la Recomendación 2001/310/CE, de la Comisión, de 4 de abril de 2001 relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, se preverá reglamentariamente la posibilidad de acudir al sistema arbitral de consumo para la resolución de tales reclamaciones” (art. 43.4 LSE).

<sup>17</sup> Art. 43.5 LSE: “Para el supuesto de que no se sometan a las entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, los usuarios finales que sean personas físicas podrán someter la controversia al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales, incluidos todos los previstos en esta ley y sin perjuicio de las competencias del resto de Administraciones Públicas. No podrán ser objeto del procedimiento anterior las controversias que se encuentren reguladas por normativa distinta de la de protección específica de los usuarios finales de energía eléctrica.

El procedimiento, que se aprobará por orden del Ministro de Industria, Energía y Turismo, deberá ser transparente, sencillo y gratuito. La resolución que se dicte podrá ordenar la devolución de importes indebidamente facturados y, en general, disponer cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos, incluyendo la posibilidad de reembolso y compensación por los gastos y perjuicios que se hubiesen podido generar.

Los sujetos del sector eléctrico estarán obligados a someterse al procedimiento, así como a cumplir la resolución que le ponga fin. En cualquier caso, el procedimiento que se adopte establecerá el plazo máximo en el que deberá notificarse la resolución expresa, transcurrido el cual se podrá entender desestimada la reclamación por silencio administrativo, sin perjuicio de que la Administración tenga la obligación de resolver la reclamación de forma expresa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 43 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La resolución que se dicte podrá impugnarse ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Lo dispuesto en este apartado será aplicable a todas las modalidades de suministro previstas en esta ley para usuarios finales que sean personas físicas”.

- La determinación de las medidas adecuadas de protección de los consumidores que deben tomar las comercializadoras<sup>19</sup>.

Por lo que se refiere a la posibilidad de que las reclamaciones de los consumidores sean resueltas en vía extrajudicial a través del arbitraje de consumo la omisión normativa es especialmente relevante, puesto que en la actualidad sólo una de las empresas incluidas en la muestra utilizada para la elaboración de este informe está adherida al sistema arbitral de consumo; y lo está en concreto a través de su sometimiento a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se trata de [5] (Clientes y CUR), empresa que se somete con un par de condiciones que no representan limitaciones sustanciales a su adhesión: que la discrepancia verse sobre cuestiones de responsabilidad de la comercializadora y que, previamente al arbitraje, el consumidor haya presentado reclamación ante el servicio de atención al cliente de la empresa. Ninguna otra empresa de energía, gas o agua de la muestra está sometida al sistema arbitral de consumo, y sólo [6] acepta que reclamaciones concretas formuladas por consumidores sean resueltas por la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

### c) Reglamento de servicio de [6]

La regulación del suministro de aguas por parte del [6] es paradigmática de cómo la protección del consumidor resulta ser una cuestión absolutamente ajena a los objetivos del legislador. En este caso, la razón puede encontrarse en que cuando fue aprobada la vigente regulación de este suministro el ordenamiento jurídico español carecía de referencia alguna en materia de protección de los consumidores.

Se trata del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [6]<sup>20</sup>, y que vino a derogar al aprobado en 1903. En su parte expositiva declara la procedencia de adaptar “a las actuales circunstancias” el reglamento vigente hasta ese momento, del cual se afirmaba que había quedado “completamente desfasado por la ampliación y variedad de las fuentes de suministro, por la gran extensión de la zona, el aumento el consumo unitario y de la población a abastecer y por el perfeccionamiento de la técnica en la explotación”.

Es claro, por tanto, que ninguna de las circunstancias justificativas de la nueva reglamentación se correspondía con la necesidad de dar una mejor respuesta normativa a la defensa de los derechos e intereses económicos de los “abonados” o clientes.

Pero no es sólo que hace cuarenta años el legislador no fuese sensible a las necesidades de los consumidores, dado que el derecho de consumo sólo empezaría a surgir en la década siguiente. Lo verdaderamente significativo es que

<sup>18</sup> Art. 44.2 LSE: “Reglamentariamente se establecerán los límites a la aplicación de los derechos establecidos en el apartado anterior, entre otros, en el caso de consumidores que estén en situación de impago”.

<sup>19</sup> Art. 46.1 LSE: “Serán obligaciones de las empresas comercializadoras, además de las que se determinen reglamentariamente, en relación al suministro:

[...]

j) Tomar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente”.

<sup>20</sup> <https://www.boe.es/boe/dias/1975/11/13/pdfs/A23736-23742.pdf>

mientras que el Reglamento de 1903 fue objeto de seis modificaciones “por razones técnicas o reglamentarias (sic), así como por actualización del precio del agua suministrada”, el aprobado en 1975 no ha sido objeto hasta la fecha de modificación alguna; y ello a pesar de que, desde aquella época preconstitucional hasta la actualidad el derecho de consumo ha ido adquiriendo en España carta de naturaleza, aunque el citado reglamento del [6] sigue ajeno al dato de que el suministro de agua domiciliaria ejecuta una relación jurídica de consumo entre el prestador del servicio y el consumidor que contrata con él.

La relevancia del reglamento de 1975 deriva del dato de que éste se proclama a sí mismo como único marco jurídico aplicable en la prestación del servicio, ya que “No se suscribirán por el [6] ni contratos ni convenios especiales que puedan contradecir en alguna de sus cláusulas las disposiciones recogidas en este Reglamento” (art. 3, segundo párrafo).

La regulación que el citado reglamento efectúa de determinadas cuestiones implica importantes limitaciones de los derechos del consumidor:

- La declaración general de que no generan derecho a indemnización los supuestos de falta de suministro debida a avería, rotura de la red o falta de disponibilidad de agua (art. 11, primer párrafo) ni los cortes de agua motivados por “tareas ineludibles de conservación y servicio” (art. 11, segundo párrafo); el reglamento no ofrece información alguna acerca de la naturaleza de las declaradas tareas de servicio.
- Incumbe al consumidor que no pueda prescindir del consumo de agua durante la interrupción forzosa del suministro “adoptar las medidas necesarias en previsión de dicha contingencia” (art. 11, tercer párrafo).
- El consumidor que solicite el suministro debe en todo caso abonar “el gasto de información” (art. 16, tercer párrafo).
- En el caso de que el consumidor no vaya a consumir agua durante algún tiempo, está obligado a comunicar a la empresa el motivo de tal incidencia<sup>21</sup>.
- El contrato de suministro puede extinguirse “Por incumplimiento del mismo o de las obligaciones que recaen sobre el contratante” (art. 28.3).
- La declaración general de que “Los gastos de condena serán abonados en todos los casos de cuenta del abonado” (art. 45, segundo párrafo); al no incluir salvedad alguna penaliza económicamente al consumidor que se haya visto en la necesidad de instar la resolución del contrato en caso como consecuencia de que la empresa ha incumplido las obligaciones que tiene contraídas frente a él. La condena de la acometida es la operación que se realiza en caso resolución del contrato, con la consiguiente suspensión del suministro.
- La previsión de que la empresa informará al consumidor “del día en que se va a realizar la lectura si así lo solicitase éste por escrito” (art. 50).
- La obligación del consumidor de abonar todo el suministro que se presuma consumido, a máximo volumen de caudal, durante un máximo de dos años a razón de ocho horas diarias<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> “Todo abonado que por ausencia temporal u otra razón prevea no consumir agua en la finca o local para el que fue contratado el suministro, queda obligado a poner en conocimiento del [6], con quince días de anticipación, la causa y el período para el que se estima tal circunstancia, con el fin de que se proceda a darle de baja provisional en el suministro de agua, reservándole los derechos adquiridos” (art. 24, primer párrafo).

- El impago de un recibo<sup>23</sup> y la falta de fondos del cheque emitido<sup>24</sup> son supuestos determinantes de la suspensión del suministro.
- Asimismo lo es el impago no sólo del importe del suministro sino también de los “demás conceptos legalmente autorizados a incluir en la facturación” (art. 73.1º).
- Limitación a dos años del periodo sobre el que el consumidor puede solicitar a la empresa información acerca del contrato suscrito<sup>25</sup>.

A esta falta de desarrollo reglamentario de la ley sectorial en cuestiones tan significativas para los consumidores como son las que acaban de relacionarse se une el dato relativo al órgano supervisor de la protección del consumidor energético. Este no es otro que la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, autoridad respecto de la cual la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico establece que “supervisará la efectividad y la aplicación de las medidas de protección de los consumidores y podrá dictar resoluciones jurídicamente vinculantes tendentes al cumplimiento de las mismas” (art. 43.6).

Pues bien, en la web de este supervisor no se han encontrado resoluciones de esta naturaleza, sino exclusivamente de carácter sancionador o en el marco de procedimientos de gestión de competencia entre empresas; la sección que esta web institucional dedica dentro de *Energía a Consumidores*<sup>26</sup> se limita a incluir un comparador de ofertas de energía y diversos documentos de carácter informativo.

La LSE incluye entre los que considera *suministros esenciales* de energía eléctrica los que afectan al “Suministro de aguas para el consumo humano a través de la red” [art. 52.4.b)].

Como ejemplo de deficiente técnica normativa cabe mencionar la Oficina de Defensa del Consumidor de Productos Energéticos: mientras que el Real Decreto-ley 1/2009, de 23 de febrero, de medidas urgentes en materia de telecomunicaciones<sup>27</sup> ordenó a la Comisión Nacional de la Energía que procediera “de inmediato a la creación y puesta en funcionamiento” de dicho órgano, la Ley 7/2009, de 3 de julio, de medidas urgentes en materia de telecomunicaciones, no contenía referencia alguna a esta cuestión, a pesar de que su regulación procedía del citado Real Decreto-ley 1/2009, tal como hace constar la propia rúbrica de la disposición<sup>28</sup>).

<sup>22</sup> “Sin perjuicio de los recargos y sanciones previstas por este Reglamento, se pagará según tarifa todo volumen consumido y no abonado. Si este volumen no puede. Determinarse exactamente, se supondrá igual al máximo que haya podido pasar por la acometida en el periodo considerado. a razón de ocho horas de consumo diarias, En ningún caso este periodo excederá de dos años” (art. 61).

<sup>23</sup> “Una vez finalizado el plazo fijado para el pago voluntario, se procederá a la suspensión del suministro, salvo que, al presentarse a tales efectos los agentes del [6] en la dirección de concesión, fuera abonado el recibo” (art. 64, primer párrafo).

<sup>24</sup> “En caso de pago por cheque bancario que resultase incorriente por falta de fondos o cualquier otra causa” no justificada, se procederá, sin más trámite, a la suspensión del suministro, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiera lugar” (art. 66).

<sup>25</sup> “El abonado podrá obtener del [6] cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones, comprobaciones de contador, cobros, tarifas aplicadas y, en- general, sobre toda cuestión relacionada con el suministro de su acometida que haya tenido lugar en un periodo de dos años anteriores a la fecha de presentación de la petición correspondiente” (art. 70).

<sup>26</sup> <http://www.cnmc.es/es-es/energ%C3%ADA/consumidores/comparadordeofertasdeenerg%C3%ADA.aspx>

<sup>27</sup> <https://www.boe.es/boe/dias/2009/02/24/pdfs/BOE-A-2009-3022.pdf>

<sup>28</sup> Ley 7/2009, de 3 de julio, de medidas urgentes en materia de telecomunicaciones (procedente del Real Decreto-ley 1/2009, de 23 de febrero) <http://www.boe.es/boe/dias/2009/07/04/pdfs/BOE-A-2009-11028.pdf>



Con independencia de lo cuestionable que resultaba desde un punto de vista de técnica normativa que una norma sobre telecomunicaciones incida en el ámbito energético, llama la atención que la urgencia que revestía la creación y entrada en funcionamiento de un órgano específicamente destinado a “que agilice la resolución de posibles controversias que puedan surgir entre los operadores energéticos y los consumidores” (penúltimo párrafo de la Exposición de Motivos del Real Decreto-ley 1/2009), en razón de los riesgos para la protección de los consumidores que el legislador que podrían surgir en el proceso de liberalización del sector<sup>29</sup>.

## **5. REENVÍOS NORMATIVOS EN CONDICIONES GENERALES**

El texto refundido en materia de consumo, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, exige que las cláusulas no negociadas individualmente que se utilicen en contratos con consumidores estén redactadas de modo concreto, claro y sencillo y permitan su comprensión directa, “sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual” [art. 80.1.a)].

En su Sentencia 475/2014, de 23 de junio, la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid ha apreciado el carácter abusivo de determinadas cláusulas predispuestas por [4] porque en ellas “no se cumplen los requisitos de claridad, sencillez y posibilidad de comprensión directa, ...además (de que) ...se efectúan reenvíos ...a disposiciones normativas indeterminadas” (Fundamento de derecho tercero). Como consecuencia de ello

Los condicionados contractuales que utilizan las empresas incluidas en la muestra de este informe tienen en común sus frecuentes remisiones a normas, que en algunos casos ni siquiera se identifican puesto que se alude a ellas de modo genérico, con la fórmula “en aplicación/de conformidad con la legislación vigente” o similar. Es lo que sucede respecto de las siguientes cuestiones con las empresas que también se indican:

- Documentación contractual entregada al consumidor: [2] (anverso de los contratos de energía y gas).
- Documentación exigida para solicitar la aplicación del bono social: [2] (anverso de los contratos de energía).
- Potencias máximas que el cliente puede consumir en ejecución del contrato de suministro: [2] (CG 2 de los contratos de energía).

<sup>29</sup> “Por otra parte, es necesario abordar también los efectos del proceso de liberalización del sector energético y la inminente entrada en vigor del Suministro de Último Recurso que profundizará en la liberalización del sector eléctrico de manera que solo los consumidores con una potencia reducida podrán acogerse a las Tarifas de Último Recurso en los términos exigidos por la normativa comunitaria en la materia, requiere la creación y funcionamiento, con carácter previo a la aplicación efectiva de dicho marco, de una oficina de información, atención y arbitraje para el consumidor de productos energéticos. Sólo con su creación urgente podrá actuar con plena eficacia desde el primer momento, sobre todo teniendo en consideración que es precisamente en el tránsito de una norma a otra cuando se van a producir los principales riesgos para los consumidores” (Exposición de Motivos del Real Decreto-ley 1/2009).

La trascipción es literal de la publicación en el BOE de la norma; puesto que ésta no fue objeto de corrección de errores, la deficiente sintaxis del párrafo es por tanto originaria. Nótese también cómo la incongruencia de la medida mencionada en el párrafo con la materia de telecomunicaciones que constituye el ámbito objetivo de la norma se pretende obviar simplemente utilizando la locución adverbial *por otra parte*, que razones de técnica normativa debieran haber evitado.



- Calidad y disponibilidad del suministro: [2] (CG 2 de los contratos de energía).
- Requisitos técnicos del equipo de medida y control: [2] (CG 3 de los contratos de energía).
- Obligaciones de verificación e inspección periódicas del equipo de medida: [2] (CG 3 de los contratos de energía).
- Entrada en vigor del contrato: [4] (condición general 1)
- Precio aplicable al suministro: [2] (CG 3 de los contratos de energía y gas).
- Gastos establecidos para la atención del nuevo suministro o la ampliación del existente: [2] (CG 4 de los contratos de energía).
- Modificaciones de precio derivadas de diferencias entre las pérdidas medidas en transporte y distribución y las estándares asignadas: [4] (CG 3, tercer párrafo)
- Periodicidad de la emisión de factura: [2] (CG 5 de los contratos de energía), [4] (CG 4, primer párrafo)
- Corrección de errores de facturación imputables a la distribuidora: [4] (CG 4, segundo párrafo)
- Gestión de compensaciones y reembolsos motivados por deficiencias en la calidad del suministro, a resolver por el consumidor ante la distribuidora: [4] (CG 5, segundo párrafo)
- Características técnicas de la instalación: [4] (CG 5, último párrafo)
- Resolución del contrato en caso de suspensión continuada del suministro: [4] (CG 6, último párrafo)
- Conceptos por los que el consumidor viene obligado económicoamente frente a la distribuidora: [2] (CG 5 de los contratos de energía), [4] (CGE y CGG 13)
- Importe del alquiler del equipo de medida a abonar por el consumidor que no disponga de uno: [4] (CG gas 7)
- Relación de obligaciones que corresponden a las empresas comercializadora y distribuidora y que justifican el acceso al inmueble en el que se presta el suministro por parte de ellas o de quienes las representen: [4] (CG gas 8)
- Suspensión del servicio en caso de falta de disponibilidad: [4] (CG gas 9)
- Procedimientos a instar ante la distribuidora para la gestión de reducciones o descuentos en la facturación al consumidor en caso de deficiencias en la calidad del suministro: [4] (CG gas 11)
- Supuestos legales en los que puede suspenderse el suministro: [4] [CG gas 12.m])
- Supuestos legales en los que la distribuidora puede notificar la suspensión del suministro: [4] [CG gas 12.n])
- Importe de la fianza que puede exigir la comercializadora en el momento de la contratación: [4] (CG gas 13)
- Devolución por la comercializadora del sobrante de la fianza depositada por el consumidor: [4] (CG gas 13)

Las condiciones generales incluyen en otros casos referencias a disposiciones concretas cuyo texto no se acompaña:

- Art. 79.7 del Real Decreto 1955/2000, precepto relativo al depósito de garantía que la distribuidora pueda exigir en virtud del contrato de acceso a la red.

## 6. PRECIO DEL CONTRATO

Con la promulgación de la vigente ley del sector eléctrico de 2013, las dos modalidades de precios regulados han pasado a denominarse, por un lado, precios voluntarios para el pequeño consumidor (PVPC) y, por otro, tarifas de último recurso (TUR) o bono social.

En desarrollo de esta ley, se ha aprobado un nuevo mecanismo de cálculo del precio de la energía eléctrica mediante el Real Decreto 216/2014, de 28 marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los PVPC de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación<sup>30</sup>.

El pasado mes de abril, la organización de consumidores FACUA ha denunciado este real decreto ante la Comisión Europea<sup>31</sup>, al considerar que impone un modelo tarifario caótico que vulnera las siguientes tres directivas comunitarias por los motivos que pasan a resumirse:

- a) La de mercado interior de la electricidad<sup>32</sup>, debido por un lado al establecimiento de tarifas diferentes en función del tipo de contador y de su integración en un sistema de gestión aún no validado, y por otro, a la falta de transparencia sobre los precios.
- b) La de cláusulas abusivas<sup>33</sup>, ya que el nuevo modelo implica que los precios de la energía eléctrica no son comunicados a los consumidores antes de su aplicación.
- c) La de derechos de los consumidores<sup>34</sup>, pues la nueva regulación española posibilita que las tarifas varíen de modo sustancial sin que las comercializadoras tengan que informar previamente a los consumidores.

En la Exposición de Motivos de este decreto se declara que “Este nuevo mecanismo permitirá ...lograr una mayor transparencia en la fijación del precio,

<sup>30</sup> <http://www.boe.es/boe/dias/2014/03/29/pdfs/BOE-A-2014-3376.pdf>

<sup>31</sup> <https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=8370>

<sup>32</sup> Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad, que impone a los Estados garantizar que todos los clientes domésticos dispongan del suministro de electricidad “a unos precios razonables, fácil y claramente comparables, transparentes y no discriminatorios” (art. 3.3). <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0055:0093:ES:PDF>

<sup>33</sup> Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, conforme al cual entre las cláusulas no negociadas individualmente que pueden ser declaradas abusivas se incluyen las que tienen por objeto o efecto “estipular que el precio de las mercancías se determine en el momento de su entrega, u otorgar al vendedor de mercancías o al proveedor de servicios el derecho a aumentar los precios, sin que en ambos casos el consumidor tenga el correspondiente derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al precio convenido al celebrar el contrato” [Anexo I.I]. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:ES:HTML>

<sup>34</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, que establece que “Antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato distinto de un contrato a distancia o uno celebrado fuera del establecimiento, u oferta correspondiente, el comerciante deberá facilitar de forma clara y comprensible ...el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o servicios, la forma en que se determina el precio” [art. 5.1.c)]. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:ES:PDF>

eliminar la participación del Gobierno que convocaba las subastas CESUR (que venían celebrándose trimestralmente, con participación de las comercializadoras de último recurso), así como reducir los precios ...lo que fomentará comportamientos de consumos más eficientes”.

Sólo el tiempo podrá confirmar o desmentir si estas encomiables previsiones del Gobierno resultan efectivas; en cambio, sí puede analizarse ya si el nuevo procedimiento de cálculo del precio de la energía se ajusta a dos tipos de requerimientos:

- a) Por un lado, los de la propia legislación sectorial, en cumplimiento del derecho de los consumidores energéticos a “Ser suministrados a unos precios fácil y claramente comparables, transparentes y no discriminatorios [art. 44.1.i) LSE].
- b) Por otro, los derivados de la legislación general de protección de los consumidores, en concreto el texto refundido aprobado por Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TR).

Por lo que se refiere a este último, su art. 60 TR establece sobre esta cuestión dos premisas:

- Previamente a que el consumidor quede vinculado por un contrato u oferta, la empresa debe facilitarle “información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas” (art. 60.1).
- Tiene la consideración legal de relevante la obligación informativa referente al precio total del contrato y, en el caso de que la naturaleza del producto contratado impiden que el precio pueda “calcularse razonablemente de antemano”, el empresario debe informar acerca de “la forma en que se determina el precio” [art. 60.2.c)].

No ya previamente, sino ni siquiera en el momento de contratar el suministro de energía eléctrica o gas natural dispone el consumidor de información *relevante y suficiente* sobre el precio del contrato.

Puede citarse por ejemplo cómo [4.1] incluye entre la documentación contractual sendas condiciones económicas relativas al contrato de energía (precio voluntario para el pequeño consumidor y al de suministro de gas natural canalizado: en cuanto al primero, se limita a remitir a la web de Red Eléctrica Española y, respecto del segundo, remite a la información contenida en la web de la propia empresa y añade que sus precios “variárán, en más o en menos, conforme a la tarifa de suministro asignada que en cada momento se fije normativamente”.

No se cuantifica el importe de los derechos de acometida, enganche y otros conceptos a abonar en el momento de suscribir el contrato.

## **7. FACTURACIÓN**

El legislador sectorial es bastante laxo en cuanto al nivel de desglose exigible en la facturación de la energía eléctrica, ya que se limita a declarar como derecho de los consumidores que éstos recibirán las facturaciones con el desglose que se determine reglamentariamente” [art. 44.1.j) LSE].



Mediante Resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas de 23 de mayo 2014 se ha establecido el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad<sup>35</sup>.

Se ha mencionado más atrás que la facturación mensual basada en meras estimaciones de consumo ha sido el origen de importantes perjuicios económicos para los consumidores.

El nuevo régimen existente en este punto posibilita que tanto los consumidores acogidos al precio voluntario para el pequeño consumidor como aquellos otros que, sin tener derecho al mencionado precio, carezcan transitoriamente de un contrato de suministro en libre mercado recibirán factura en todo caso basada en lecturas reales y que será emitida con periodicidad mensual o bimestral, en función de que dispongan o no de contador integrado en el sistema de telegestión; esto es, de que cuenten o no con “contador inteligente”, denominación ésta que simplemente indica que tiene carácter electrónico, en lugar de analógico.

La periodicidad de la lectura y la facturación del consumo de energía eléctrica, así como la forma de proceder en aquellos supuestos en los que no se disponga de lectura real, debe realizarse conforme a lo dispuesto por el Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 kW. La regla general establecida consiste en la facturación sobre consumos reales y lectura mensual o bimestral según el tipo de contador.

El Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha (CESCO) ha publicado el 17/11/2014 una reseña jurisprudencial con el expresivo título “De facturas enmarañadas, consumos estimados, cláusulas abusivas y otras infracciones administrativas en el suministro de energía eléctrica (STSJ de Madrid, Sala de lo Cont-Adm., de 23 junio 2014, JUR\2014\249315)”<sup>36</sup>.

En la resolución anotada por la profesora Encarna Cordero, la Sala confirma la sanción impuesta por la Comunidad de Madrid a una comercializadora de energía eléctrica por –entre otros motivos– la facturación de consumos estimados; y ello como consecuencia de que, al basarse en meras estimaciones, no quedaba acreditada la prestación efectiva de tales servicios.

Frente a la alegación de la empresa recurrente de que la figura de la estimación de lectura estimada estaba prevista en la normativa sectorial<sup>37</sup>, la Sala declara que desde el 01/11/2008 “era necesario leer bimestralmente los equipos para la emisión de las facturas con base en las tarifas de suministro de energía social y domésticas” y que “la facturación por lectura estimada es sólo una posibilidad subsidiaria, para los casos en que, por causa no imputable a la comercializadora, no se haya podido efectuar la lectura real de la energía consumida bimensualmente (sic) por el cliente”.

<sup>35</sup> <https://www.boe.es/boe/dias/2014/05/30/pdfs/BOE-A-2014-5655.pdf>

<sup>36</sup> <http://blog.uclm.es/cesco/files/2014/11/Encarna-Cordero-De-facturas-enmara%C3%B1adas-consumos-estimados-y-otras-infracciones-en-el-suministro-de-energ%C3%ADA-el%C3%A9ctrica1.pdf>

<sup>37</sup> Principalmente, los entonces vigentes Real Decreto 1578/2008, de 26 de septiembre, de retribución de la actividad de producción de energía eléctrica mediante tecnología solar fotovoltaica para determinadas instalaciones y el Real Decreto núm. 485/2009, de 3 abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica.



Por ello, los magistrados concluyen que “la facturación por lectura estimada, que la recurrente ha impuesto ...de forma generalizada a sus numerosos clientes, ha comportado que éstos hayan abonado cantidades por servicios que no se les han prestado de forma efectiva, sin que constituya excusa absolutoria la circunstancia de que ...más adelante se pueda practicar una liquidación definitiva con base en la lectura real...” y aprecian que el órgano sancionador calificó correctamente como muy grave la infracción consistente en la imposición injustificada al consumidor de cobros indebidos (Fundamento de derecho segundo).

## **8. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO POR IMPAGO**

Esta cuestión se regula en el Real Decreto 1955/2000, de 1 diciembre, relativo a las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica<sup>38</sup>, conforme al cual “La empresa distribuidora podrá suspender el suministro a consumidores privados a tarifa cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo” (art. 85.1).

Esta regulación no contiene salvedad alguna respecto de consumidores vulnerables (simplemente, el real decreto no contempla la existencia de éstos) y el plazo de dos meses del presunto impago opera, por tanto, respecto de todo tipo de consumidores domésticos. Por el contrario, si el cliente de la distribuidora es una Administración pública, el plazo se eleva hasta los cuatro meses posteriores al requerimiento de pago; en el caso de que se trate de un suministro declarado esencial<sup>39</sup>, no se contempla que la empresa pueda suspender el suministro (art. 85.2).

El legislador penaliza el impago del consumidor determinante de la suspensión del suministro, puesto que le impone abonar el doble de los derechos de enganche, en concepto de compensación a la distribuidora por los gastos de desconexión<sup>40</sup>.

## **9. CONSUMIDORES VULNERABLES**

La Directiva 2009/72 establece que “Deben reforzarse las obligaciones de servicio público, inclusive en materia de servicio universal, y las consiguientes normas mínimas comunes para asegurarse de que todos los consumidores, en particular los vulnerables, puedan beneficiarse de la competencia y de precios justos” (Considerando 50).

Tienen la consideración de consumidores vulnerables los siguientes tipos de consumidores, siempre que el consumo eléctrico lo efectúen en su vivienda habitual:

1. Personas físicas con potencia contratada inferior a 3Kw.

<sup>38</sup> <http://www.boe.es/boe/dias/2000/12/27/pdfs/A45988-46040.pdf>

<sup>39</sup> El art. 89.2 del Real Decreto 1955/2000 relaciona los criterios a tener en cuenta para determinar qué servicios deben ser considerados esenciales.

<sup>40</sup> Art. 88 del Real Decreto 1955/2000, de 1 diciembre: “Los gastos que origine la suspensión del suministro serán por cuenta de la empresa distribuidora y la reconexión del suministro, en caso de corte justificado, será por cuenta del consumidor o sujeto cualificado, que deberá abonar una cantidad equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes como compensación por los gastos de desconexión”.



2. Pensionistas de 60 o más años que perciban pensión mínima por jubilación, incapacidad permanente o viudedad.
3. Familias numerosas.
4. Familias con todos sus miembros en situación de desempleo<sup>41</sup>.

El bono social es el instrumento legalmente habilitado para los consumidores vulnerables y debe cubrir “la diferencia entre el valor del precio voluntario para el pequeño consumidor y un valor base, que se denominará tarifa de último recurso y será aplicado por el correspondiente comercializador de referencia en las facturas de los consumidores que puedan quedar acogidos al mismo” (art. 45.3 LSE).

La única información sobre las características del bono social incluida en la web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo lo es en su sección de preguntas frecuentes<sup>42</sup>, y no en la página web referida, precisamente, al bono social<sup>43</sup>.

Por lo que se refiere al número de beneficiarios de esta medida o su distribución territorial, no se ha encontrado en la web del citado departamento ministerial ni en la de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia<sup>44</sup> ofrecen dato estadístico alguno.

Los únicos datos difundidos al respecto proceden de fuentes periodísticas, a la vista de las cuales se constata una progresiva reducción del número de beneficiarios del bono social energético:

- Según noticia publicada el 10/10/2014, la cifra se sitúa actualmente en 2,46 millones de beneficiarios, lo cual supone un descenso del 17,7% respecto de los tres millones que registrados en 2009, año en el que se puso en marcha el bono social<sup>45</sup>. La reducción de beneficiarios respecto al cierre de 2013 supera el 5%, puesto que en dicha fecha era de 2,6 millones<sup>46</sup>
- A pesar de tal reducción, el número de hogares que cuentan con bono social debido a que todos sus miembros se encuentran en situación de desempleo supera en la actualidad los 54.800, cifra que supone un incremento del 264% respecto a 2009.
- La razón de la disminución total del número de beneficiarios radica en que se ha reducido sustancialmente el número de usuarios con potencia inferior a 3 kW, que constituye el segmento con mayor número de acogidos al bono social y que ha pasado en este periodo de 2,6 a 1,9 millones.

<sup>41</sup> Se encuentra pendiente de desarrollo normativo la previsión que contiene el art. 45.2 LSE: “El bono social resultará de aplicación a los consumidores vulnerables que cumplan con las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que por real decreto del Consejo de Ministros se determinen. A estos efectos, se establecerá un umbral referenciado a un indicador de renta per cápita familiar”.

<sup>42</sup> <http://www.minetur.gob.es/energia/bono-social/Paginas/preguntas-frecuentes.aspx#dt7>

<sup>43</sup> <http://www.minetur.gob.es/energia/bono-social/Paginas/bono-social.aspx>

<sup>44</sup> <http://www.cnmc.es/es-es/energ%C3%ADA/consumidores/bonosocialelectricidad.aspx> . A esta página remite la homóloga de la Comisión Nacional de la Energía ([http://www.cne.es/cne/contenido.jsp?id\\_nodo=407&&keyword=&auditoria=F](http://www.cne.es/cne/contenido.jsp?id_nodo=407&&keyword=&auditoria=F) )

<sup>45</sup> <http://www.europapress.es/economia/energia-00341/noticia-economia-energia-bono-social-luz-sube-264-hogares-todos-miembros-paro-2009-20141010143250.html>

<sup>46</sup> [http://cincodias.com/cincodias/2013/01/07/empresas/1357729140\\_850215.html](http://cincodias.com/cincodias/2013/01/07/empresas/1357729140_850215.html)



- En el caso del País Vasco la reducción en 2013 respecto del año anterior ha sido de más del 4,2% en el bienio 2012-2013, puesto que el número de familias perceptoras ha pasado en dicho periodo de 79.463 a 76.119<sup>8</sup>.

Conforme a la información estadística elaborada por Eurostat, entre 2006 y 2011 el precio de la electricidad para los consumidores domésticos españoles –excluidos impuestos– aumentó casi el 70%, mientras que el incremento medio en la Unión Europea de los 27 no llegó al 20% y en la zona euro apenas superó el 13%<sup>47</sup>.

Además de pagar tarifas que se sitúan entre las más caras de Europa, el consumidor español constituye un caso único en el mundo, pues mantiene una deuda con el conjunto de las empresas del sector eléctrico una deuda que crece de forma crónica año tras año<sup>48</sup>.

La Directiva 2009/72 declara que “la pobreza energética es un problema cada vez mayor en la Comunidad. Los Estados miembros afectados que todavía no hayan tomado medidas al respecto, deben desarrollar, en consecuencia, planes de acción nacionales u otros marcos adecuados para luchar contra la pobreza energética, con el fin de reducir el número de personas que padecen dicha situación. En cualquier caso, los Estados miembros deben garantizar el suministro de energía necesario para los clientes vulnerables. De ese modo, podría aplicarse un enfoque integrado, por ejemplo en el marco de la política social, y las medidas podrían incluir políticas sociales o mejoras de la eficiencia energética para la vivienda. Como mínimo, la presente Directiva debe permitir políticas nacionales en favor de los clientes vulnerables” (Considerando 53).

En línea con este marco normativo, la Mesa del Congreso de los Diputados admitió a trámite el 05/11/2013 la Proposición de Ley de medidas para prevenir la pobreza energética<sup>49</sup> presentada por el grupo parlamentario de La Izquierda Plural, entre cuyas medidas se incluye la garantía de suministros básicos (electricidad, gas natural y gas butano) en momentos críticos del periodo invernal, supeditada al cumplimiento de las condiciones de renta familiar que se determinen o al informe del órgano competente en materia de servicios sociales. La toma en consideración de esta iniciativa legislativa se celebró en sesión celebrada por el Congreso de los Diputados el 13/12/2013<sup>50</sup>

## **10. CONTENIDO DE LOS CONTRATOS**

Comprobar si los contratos de energía tienen el contenido mínimo que establece el art. 44.1.d) LSE

Eventual inseguridad jurídica derivada de que [4] utiliza dos condicionados en el suministro de energía eléctrica con cuyo contenido no es idéntico: el aportado a la inspección y el publicado en su web: [4.7]

<sup>47</sup> [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/Energy\\_price\\_statistics](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Energy_price_statistics)

<sup>48</sup> [http://economia.elpais.com/economia/2012/06/28/actualidad/1340910349\\_730091.html](http://economia.elpais.com/economia/2012/06/28/actualidad/1340910349_730091.html)

<sup>49</sup> [http://www.congreso.es/public\\_oficiales/L10/CONG/BOCG/B/BOCG-10-B-142-1.PDF](http://www.congreso.es/public_oficiales/L10/CONG/BOCG/B/BOCG-10-B-142-1.PDF)

<sup>50</sup> [http://www.congreso.es/public\\_oficiales/L10/CONG/DS/PL/DSCD-10-PL-166.PDF](http://www.congreso.es/public_oficiales/L10/CONG/DS/PL/DSCD-10-PL-166.PDF)



## 11. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones de contratación analizadas en la elaboración de este informe han permitido identificar en ellas distintos tipos de cláusulas abusivas en el sentido establecido para éstas por el texto refundido vigente en materia de protección de los consumidores<sup>51</sup>.

Se relacionan en anexo las cláusulas abusivas identificadas en los condicionados de las empresas inspeccionadas, conforme al orden alfabético de éstas y, dentro de cada una, con arreglo al elemento de abusividad identificado en cada caso con fundamento en los arts. 85 a 90 TR.

Se resumen a continuación los tipos identificados, en el orden en que los enumera el art. 82.4 TR:

**a) Vinculación del contrato a la voluntad del empresario** (art. 85 TR), en alguno de los siguientes elementos:

1. Gastos de reposición (art. 85.3): [\[6\]](#).
2. Gastos en caso de desconexión (art. 85.3): [\[1\]](#) y [\[4\]](#).
3. Modificación de condiciones (art. 85.3): [\[3\]](#).
4. Periodicidad de las lecturas (art. 85.3): [\[4\]](#).
5. Suspensión del suministro por falta de disponibilidad de energía (art. 85.3): [\[4\]](#).
6. Suspensión del suministro por incumplimiento de condiciones del distribuidor (art. 85.3): [\[4\]](#).
7. Facturación de cargos adicionales (art. 85.3): [\[1\]](#).
8. Exigencia de abonos pendientes (art. 85.3): [\[4\]](#).
9. Imputación de pagos (art. 85.3): [\[5\]](#).
10. Gastos exigibles por suspensión imputable al consumidor (art. 85.6): [\[4\]](#).
11. Otras indemnizaciones excesivas (art. 85.6): [\[3\]](#) y [\[4\]](#).

**b) Limitación de los derechos del consumidor** (art. 86 TR), en alguno de los siguientes elementos:

1. Exclusión de responsabilidad empresarial en caso de custodia inadecuada del equipo por el consumidor (art. 86.1): [\[5\]](#).
2. Información no gratuita (art. 86.7): [\[6\]](#).
3. Factura en papel (art. 86.7): [\[6\]](#).
4. Supuestos de ineficacia del contrato (art. 86.7): [\[1\]](#).
5. Modo de ejercicio del derecho de desistimiento (art. 86.7): [\[4\]](#).
6. Cómputo de la demora en el pago (art. 86.7): [\[5\]](#).
7. Prelación de pagos en caso de adeudar varios conceptos (art. 86.7): [\[4\]](#).
8. Interrupción del suministro no indemnizable (art. 86.7): [\[6\]](#).
9. Suspensión del suministro por impago (art. 86.7): [\[1\]](#), [\[2\]](#) y [\[4\]](#).
10. Obligación de comunicar el motivo de ausencia (art. 86.7): [\[6\]](#).
11. Imposición del momento de la lectura (art. 86.7): [\[6\]](#).
12. Estimación de consumo (art. 86.7): [\[6\]](#).

<sup>51</sup> “Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas 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” (art. 82.1).



13. Supuestos de suspensión automática (art. 86.7): [6].
14. Supuestos de suspensión facultativa por la empresa (art. 86.7): [6].
15. Acceso a información contractual (art. 86.7): [6].
16. Plazo de resolución de reclamaciones (art. 86.7): [6].
17. Solicitud de devolución de la fianza depositada ante la distribuidora (art. 86.7): [4].

**c) Falta de reciprocidad en el contrato** (art. 87.1 TR), en:

1. Los incrementos de precio: [2].
2. La prevención de situaciones de interrupción: [6].
3. El abono de los gastos de suspensión del suministro: [6].
4. La gestión de las contraseñas: [6] y [4].
5. La facturación de consumos estimados: [4].
6. La extinción del contrato por incumplimiento: [6].

**d) Ejecución del contrato** (art. 89.2 TR). En concreto, son cláusulas abusivas que afectan a la ejecución del contrato las que trasladan al consumidor las consecuencias económicas de errores de gestión que no le son imputables:

1. Errores, imprecisiones o desactualizaciones de que adolezca la información contenida en el sitio web de la empresa: [4].

**e) Competencia judicial** (art. 90.2 TR); en particular, la cláusula que:

1. Establece pactos de sumisión expresa a órganos judiciales del territorio en el que tiene su sede la empresa: [6] (Madrid).

## 12. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

Entre las cláusulas predispuestas y no negociadas individualmente que se consideran no ajustadas a derecho y que se relacionan en el anexo de este informe se incluyen las detectadas en relación con la política de privacidad declarada por cada empresa.

En dicha relación se sistematizan como limitaciones de los derechos del consumidor en razón de que los incumplimientos de la legislación sectorial de protección de datos de carácter personal implican verdaderas limitaciones del derecho de privacidad de la persona física que interviene como consumidor.

El análisis efectuado de las políticas de privacidad utilizadas por las empresas incluidas en la muestra de este informe aconseja estructurarlo en los siguientes tres bloques: recogida de datos, comunicaciones comerciales y cesión de datos.

**a) Recogida de datos**

El art. 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, por la que se regula la Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) requiere que en la fase de recogida se informe a los afectados de diversos extremos, entre los que se incluyen la existencia del fichero, la finalidad de la recogida de los datos, los destinatarios de la información, la posibilidad de ejercer los derechos (de acceso, rectificación, cancelación y oposición) y la identidad y dirección del responsable del tratamiento [letras a), d) y e)].

Las seis empresas inspeccionadas dan cumplimiento a esta exigencia legal, si bien en el caso de [4] el modo en el que está redactada la cláusula enunciativa de los derechos del afectado pudiera inducir a error en cuanto a su verdadero



alcance, puesto que parecen supeditarse a los tratamientos ajenos al mantenimiento de la relación contractual.

**b) Consentimiento del afectado**

El art. 8.2 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, establece que “*Los datos de carácter personal sólo podrán ser recogidos para el cumplimiento de finalidades determinadas, explícitas y legítimas del responsable del tratamiento*”.

No cabe considerar que sean legítimas las finalidades de los ficheros que no sean necesarias para la ejecución del contrato suscrito, que en muchos de los casos analizados en este informe debe recordarse que consiste en la adquisición de un bien.

**c) Comunicaciones comerciales**

En aplicación de la LOPD, se requiere “*el consentimiento inequívoco del afectado*” cuando el tratamiento de los datos de carácter personal de éste no afecte a la ejecución del contrato suscrito con la empresa que efectúa la recogida (art. 6, apartados 1 y 2).

El modo en el que debe obtenerse tal consentimiento se regula por el Reglamento de desarrollo de la LOPD mediante la exigencia de que el afectado pueda mostrar su oposición a que los datos sean objeto de tratamiento o de comunicación a terceros, y aclara que se considerará cumplido este deber cuando el afectado disponga de la posibilidad de manifestar expresamente su negativa al tratamiento<sup>52</sup>.

Cuatro de las seis empresas incluidas en la muestra de este informe incluyen en sus respectivos condicionados una casilla destinada a que el contratante pueda oponerse expresamente al tratamiento de sus datos con finalidades distintas de la ejecución del contrato suscrito: [1], [2], [3] y [4].

Sin embargo, las características y ubicación de las casillas habilitadas por estas tres comercializadoras obligan a considerar que ninguna de ellas reúne el requisito de *clara visibilidad* que establece el art. 15, segundo párrafo, del Reglamento de desarrollo de la LOPD.

[2] y [4] declaran en su respectiva política de privacidad que el envío de información comunicaciones comerciales se efectuará “por cualquier medio”, lo cual posibilita que las empresas envíen a los afectados comunicaciones electrónicas. En estos casos es aplicable también la normativa reguladora de las comunicaciones comerciales electrónicas; en concreto, la regulación de las comunicaciones comerciales no solicitadas realizadas a través de correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalentes que contiene el art.

---

<sup>52</sup> El art. 15 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD regula la solicitud del consentimiento en el marco de una relación contractual para fines no relacionados directamente con la misma:

*“Si el responsable del tratamiento solicitase el consentimiento del afectado durante el proceso de formación de un contrato para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual, deberá permitir al afectado que manifieste expresamente su negativa al tratamiento o comunicación de datos.*

*En particular, se entenderá cumplido tal deber cuando se permita al afectado la marcación de una casilla claramente visible y que no se encuentre ya marcada en el documento que se le entregue para la celebración del contrato o se establezca un procedimiento equivalente que le permita manifestar su negativa al tratamiento”.*

21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico<sup>53</sup>.

El contenido de dicha regulación puede resumirse en tres premisas:

1. Están prohibidas las comunicaciones comerciales electrónicas no solicitadas o autorizadas expresamente por su destinatario.
2. Quedan al margen de tal prohibición las efectuadas en el marco de un contrato suscrito entre las partes que reúnan los siguientes requisitos:
  - Los datos deben haberse obtenido lícitamente.
  - Las comunicaciones deben referirse a bienes o servicios de la empresa contratante.
  - Los productos incluidos en las comunicaciones deben ser similares al contratado por el afectado.
3. Tanto en el momento de la recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que envíe al afectado la empresa debe ofrecer a éste una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida de oposición a este tipo de envíos.

Ni [2] ni [4] circunscriben el envío de comunicaciones comerciales a productos similares al contratado por el afectado, sino que pretenden que alcance a otros correspondientes a sectores tales como telecomunicaciones, ocio o restauración, de modo casi omnicomprensivo.

#### d) Cesión de datos

En el caso de que la empresa que haya recogido datos de carácter personal del afectado y pretenda comunicarlos a un tercero, el art. 11.1 LOPD exige el consentimiento previo del titular de los datos, además de que la cesión debe realizarse para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas de cedente y cesionario.

El legislador contempla determinados supuestos en relación con los cuales no se requiere el consentimiento previo del afectado. El que ofrece mayor interés a efectos del presente estudio es el caso de que “*el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros. En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique*” [art. 11.2.c) LOPD].

<sup>53</sup> El art. 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico tiene el siguiente contenido:

“1. Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo caso, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.

Cuando las comunicaciones hubieran sido remitidas por correo electrónico, dicho medio deberá consistir necesariamente en la inclusión de una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida donde pueda ejercitarse este derecho, quedando prohibido el envío de comunicaciones que no incluyan dicha dirección”.



Tres de las seis comercializadoras inspeccionadas prevén en sus condicionados contractuales que el tratamiento de los datos recogidos incluirá la comunicación de los mismos a otras empresas:

- [3] incluye en su condicionado una casilla con la finalidad de que el afectado pueda oponerse a que sus datos personales sean cedidos a otras empresas, aunque adolece de similar falta de visibilidad que la de oposición al envío de comunicaciones comerciales.
- [2] incluye una casilla común destinada a explicitar la oposición del afectado tanto al envío de información comercial como a la cesión de sus datos.
- [4] ni siquiera incluye en la documentación contractual que utiliza con consumidores una casilla de oposición a la comunicación de sus datos con finalidades promocionales

### **13. CONCLUSIONES**

1. Los suministros de energía eléctrica, gas natural y agua constituyen ámbitos contractuales absolutamente imprescindibles para los consumidores, como consecuencia de las necesidades básicas que cubren en la vida diaria de las personas.  
La muestra utilizada para la elaboración de este informe incluye seis empresas: las cinco comercializadoras de referencia ([1], [2], [3], [4] y [5]).
2. Cada uno de estos sectores cuenta con la correspondiente normativa sectorial, que especialmente en el caso del sector eléctrico incluyen inequívocas declaraciones a favor de la protección de los consumidores.  
La ley española del sector eléctrico de 2013 tiene pendientes de desarrollo reglamentario importantes cuestiones de incidencia directa sobre los derechos e intereses económicos de los consumidores.
3. Por lo que se refiere al suministro de agua de consumo humano gestionado por [6], su reglamentación no sólo es preconstitucional sino que tampoco ha sido objeto de modificación alguna desde su aprobación en 1975.  
Se trata de una norma que identifica a todos sus clientes como “abonados” y que no es acorde con el marco jurídico general de consumidores, independientemente de que el servicio de atención al cliente de la empresa despliegue una amplia actividad y de que ésta acepte someterse a arbitraje de consumo en algunas reclamaciones de los consumidores.
4. La realidad revela que el proceso de liberalización de los mercados energéticos no ha ido acompañado de la materialización de los objetivos que se perseguían con él; además de que los servicios no se han abaratado, los consumidores se enfrentan a mayores incertidumbres en lugar de disfrutar de un mayor grado de transparencia en las relaciones jurídicas que suscriben con comercializadoras y distribuidoras.
5. Estas normativas sectoriales se unen a la legislación general de protección de los consumidores, la cual ha incorporado recientemente prescripciones específicas en relación con la electricidad, el agua y el gas no envasados para su comercialización en un volumen delimitado o en cantidades determinadas.



6. En los condicionados utilizados por las empresas inspeccionadas se constata la existencia de una gran cantidad de reenvíos normativos que, en muchos casos, ni siquiera citan la disposición reguladora concreta. Tal circunstancia constituye un incumplimiento del control de inclusión de las cláusulas predispuestas no negociadas individualmente, conforme al cual éstas deben permitir su comprensión directa, sin reenvíos a textos que no se hayan facilitado al consumidor. En este sentido se ha pronunciado el Tribunal Superior de Justicia de Madrid en sentencia de junio de 2014, en la que ha apreciado el carácter abusivo de determinadas condiciones generales utilizadas por [4].
7. Se constatan determinadas discordancias entre la normativa general de consumo y la del sector eléctrico, puesto que la vigente regulación española de los precios de la energía eléctrica posibilita que éstos sean susceptibles de modificación sustancial sin que los consumidores hayan sido informados previamente de ello, además de que permite la aplicación de tarifas diferentes en función del tipo de contador, cuestión esta última que forma parte del ámbito de actuación de la empresa.
8. No se ha encontrado en las webs del Ministerio de Industria, Energía y Turismo y de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia dato estadístico alguno acerca del número de beneficiarios de bono social o de su distribución territorial.  
El ordenamiento jurídico español no dispone de norma alguna destinada a prevenir o paliar la pobreza energética.
9. El análisis de los condicionados contractuales utilizados por las empresas inspeccionadas revela la existencia en ellos de determinadas cláusulas abusivas por vinculación de contrato a la voluntad del empresario, en especial de carácter limitativo de derechos de los consumidores.  
Tres de las empresas incluyen cláusulas abusivas referidas a la suspensión del suministro por impago, cuestión esta en la que el legislador sectorial penaliza incluso al consumidor al imponerle que abone en tal caso el doble de los derechos de enganche, en concepto de compensación a la distribuidora por los gastos de conexión.
10. Por su parte, el análisis de las políticas de privacidad de las comercializadoras permite apreciar también que incluyen cláusulas no ajustadas a la legislación de protección de datos de carácter personal en lo relativo a la previsión de envío de comunicaciones comerciales y de comunicación a terceros de los datos recogidos.

Madrid, 19 de diciembre de 2014.

Fernando Aragón Hernando.  
Jefe de la Oficina Municipal  
de Investigación de Consumo.

## ANEXO

 CLÁUSULAS NO AJUSTADAS A DERECHO IDENTIFICADAS EN CONDICIONES  
 GENERALES DE SUMINISTRADORAS DE ENERGÍA, GAS NATURAL Y AGUA,  
 ASÍ COMO EN NORMATIVA SOBRE ESTE ÚLTIMO SUMINISTRO

Empresa	Tipo <sup>54</sup>	Literal	Observaciones
[6]	Recomendación de mejora de práctica empresaria, para evitar limitación de derechos del consumidor: factura en papel (art. 86.7)	El formulario a cumplimentar por el cliente que desee registrarse como usuario de la Oficina Virtual de la empresa <sup>55</sup> incluye una casilla premarcada con la leyenda “ <i>Deseo suscribirme a la facturación electrónica y acepto las condiciones</i> ”, pero no informa directamente que el consumidor puede revocar tal consentimiento.	<p>El formulario enlaza con las condiciones aplicables al servicio de facturación electrónica (“Servicio [6.4]”), en las cuales se hace constar que “<i>El cliente podrá desistir de su petición en cualquier momento y volver al régimen ordinario de remisión de las facturas en soporte papel, mediante comunicación ...por los mismos medios establecidos para el alta del servicio</i>” (2.2).</p> <p>Sin embargo, mientras “Factura electrónica” es una de las opciones incluidas en la página “Gestiones online”<sup>56</sup> de las que dispone el usuario registrado, la “Solicitud de factura en papel” no figura en la relación de servicios que se le ofrecen; por tal motivo, el consumidor no puede en realidad revocar su solicitud de factura electrónica <i>por los mismos medios</i> a través de las que solicitó ésta.</p> <p>El legislador de consumo exige que “<i>La solicitud del consentimiento</i> (expreso del consumidor en orden a que la empresa le emita factura electrónica) <i>deberá precisar ...la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en la que podrá realizarse dicha revocación</i>” (art. 63.3, primer párrafo, TR).</p> <p>Por tanto, resultaría conveniente que el propio formulario de solicitud de factura electrónica incluyese ambas menciones, sin obligar al consumidor a que pueda informarse de ellas sólo accediendo expresamente a las condiciones aplicables al Servicio [6.4].</p>
[6]	Limitación de derechos del consumidor: interrupción del suministro (art. 86.7)	<p><i>“La falta de suministro no dará lugar a indemnización en los supuestos de avería, rotura de la red o falta de disponibilidad de agua.</i></p> <p><i>Los cortes de agua por tareas ineludibles de conservación y</i></p>	La interrupción o deficiencia en el suministro en supuestos tales como avería, rotura de la red o falta de disponibilidad puede que no deriven de que concurra una causa de fuerza mayor o caso fortuito.

<sup>54</sup> Todos los preceptos citados en esta columna lo son del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TR).

<sup>55</sup> [6.5]

<sup>56</sup> [6.6]



		<p>servicio no darán lugar a indemnización. El [6] quedará obligado a dar publicidad a sus medidas a través de dos periódicos de la mayor difusión en la localidad" (art. 11, dos primeros párrafos, del Decreto 2922/1975).</p>	<p>La exclusión de responsabilidad en los casos en los que la incidencia sea consecuencia de la falta de diligencia empresarial en el cumplimiento de sus obligaciones de mantenimiento vulnera el requisito de justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes [art. 80.1.c) TR].</p>
[6]	Propuesta de revisión de precepto: gastos a soportar por el consumidor	<p>"Una vez presentada la solicitud de suministro, será de cuenta del solicitante el gasto de información y proyecto requerido, aunque no llegue a formalizarse el contrato de suministro" (art. 16, tercer párrafo).</p>	<p>Presumiblemente, el <i>gasto de información</i> sujeto a contraprestación económica por el consumidor es el derivado de la elaboración de algún informe técnico requerido para la instalación de tubería de la red de distribución (párrafo primero del art. 16).</p> <p>Sin embargo, puesto que la empresa está obligada a facilitar al consumidor la información precontractual "<i>de forma gratuita</i>" (art. 60.4 TR), parece recomendable que el precepto reglamentario se redactase con carácter más específico, vinculado al análisis concreto de la solicitud de suministro, de modo que no pueda dar lugar a considerar que posibilita una limitación del derecho del consumidor a que la información contractual se le facilite de forma gratuita (art. 86.7 TR).</p>
[6]	Limitación de derechos del consumidor: obligación de comunicar el motivo de ausencia (art. 86.7)	<p>"Todo abonado que por ausencia temporal u otra razón prevea no consumir agua en la finca o local para el que fue contratado el suministro, queda obligado a poner en conocimiento del [6], con quince días de anticipación, la causa y el período para el que se estima tal circunstancia, con el fin de que se proceda a darle de baja provisional en el suministro de agua, reservándole los derechos adquiridos" (art. 24, primer párrafo).</p>	<p>La exigencia de esta comunicación previa alcanza a las <i>ausencias temporales</i> del domicilio o inmueble, es decir, también a las puramente vacacionales.</p> <p>La empresa no dispone de título jurídico para exigir que el consumidor le informe de la <i>causa</i> de su ausencia temporal.</p> <p>Se trata de un dato excesivo y no pertinente, cuya recogida no se ajusta al principio de calidad de los datos personales que establece el art. 4.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, además de que la recogida y tratamiento del mismo pudieran limitar la efectividad de las cautelas que cabe al afectado adoptar por razones de seguridad de su vivienda.</p>
[6]	Propuesta de revisión de precepto: estimación de consumo	<p>"Sin perjuicio de los recargos y sanciones previstas por este Reglamento, se pagará según tarifa todo volumen consumido y no abonado. Si este volumen no puede determinarse exactamente, se supondrá igual al máximo que haya podido pasar por la acometida en el período considerado a razón de ocho horas de consumo diarias. En ningún caso este período excederá de dos años" (art. 61).</p>	<p>El propio Reglamento para el servicio y distribución de las aguas de [6] establece que "<i>La lectura del contador se realizará trimestralmente. Cuando las necesidades del servicio así lo exijan, los períodos entre lecturas consecutivas podrán oscilar entre un mes y seis meses, pero en ningún caso se realizarán menos de cuatro lecturas anuales, siempre que sea posible el acceso al aparato de medida en las fechas que por el [6] se fijen</i>" (art. 49).</p> <p>La estimación de consumo que posibilita el</p>



[6]	<p>Limitación de derechos del consumidor: supuestos de suspensión automática (art. 86.7)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ “<i>Una vez finalizado el plazo fijado para el pago voluntario, se procederá a la suspensión del suministro, salvo que, al presentarse a tales efectos los agentes del [6] en la dirección de concesión, fuera abonado el recibo</i>” (art. 64, primer párrafo).</li><li>▪ “<i>En caso de pago por cheque bancario que resultase incorriente por falta de fondos o cualquier otra causa no justificada, se procederá, sin más trámite, a la suspensión del suministro, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiera lugar</i>” (art. 66).</li></ul>	<p>transcrito art. 61 no debiera aplicarse a los supuestos en los que la falta de lecturas sea imputable a la propia empresa, pues supondría trasladar al consumidor las consecuencias económicas de errores empresariales de gestión (art. 89.2 TR), además de elevar a ocho horas diarias y a un periodo de dos años los criterios de estimación de seis horas y un año que fija el ya de por sí cuestionable art. 87, último párrafo, 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.</p> <p>Ambas cláusulas determinan el carácter automático de la suspensión del suministro en caso de falta efectiva de pago por el consumidor.</p> <p>Cabría en principio considerar que al automatismo de la suspensión que posibilitan ambos preceptos se encuadra en la facultad empresarial de resolver las obligaciones recíprocas que prevé el art. 1124 del Código Civil en el caso de que una de las partes no cumpla las que le incumben.</p> <p>La necesidad de revisión del Decreto 2922/1975 para adecuarlo al derecho de consumo que ha ido consolidándose en España desde los años 80 aconseja reforzar la protección del consumidor en línea con lo establecido en otros sectores; por ejemplo, en el de la energía eléctrica se exige que la empresa requiera fehacientemente de pago al consumidor y que hayan transcurrido al menos dos meses desde tal requerimiento, para proceder a la suspensión del suministro por impago (art. 85.1 del ya citado Real Decreto 1955/2000).</p>
[6]	<p>Limitación de derechos del consumidor: supuestos de suspensión facultativa (art. 86.7)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ “<i>El [6] podrá suspender el suministro de agua a sus abonados en los casos siguientes: Primero.- Si no hubiera satisfecho en los plazos fijados el importe del servicio y demás conceptos legalmente autorizados a incluir en la facturación</i>” (art. 73.1º, primer párrafo).</li><li>▪ “<i>El Organismo podrá suspender el suministro en el caso de que no se haya ingresado la cantidad adeudada antes de la presentación de la reclamación ante la. Delegación del Gobierno</i>” (art. 73.1º, último</li></ul>	<p>En estos casos la empresa se reserva la facultad de suspender el suministro, es decir, no se trata de una consecuencia automática del impago.</p> <p>Al igual que en los supuestos de suspensión automática, cabría en principio considerar que esta facultad empresarial se enmarca en la de resolver las obligaciones recíprocas que prevé el art. 1124 del Código Civil, cuando una de las partes incumpla las que le incumben.</p> <p>Sin embargo, es extensible a los mismos la referencia que acaba de hacerse al art. 85.1 del Real Decreto 1955/2000, con la finalidad de reforzar en la contratación que [6] realice con consumidores al requisito</p>



		párrafo).	de justo equilibrio de derechos y obligaciones de las partes exigible de las condiciones no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].
[6]	Limitación de derechos del consumidor: acceso a información contractual (art. 86.7)	<p><i>"El abonado podrá obtener del [6] cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones, comprobaciones de contador, cobros, tarifas aplicadas y, en general, sobre toda cuestión relacionada con el suministro de su acometida que haya tenido lugar en un período de dos años anteriores a la fecha de presentación de la petición correspondiente"</i> (art. 70).</p>	<p>El periodo de dos años resulta muy inferior al habitual durante el que el consumidor puede necesitar en algunos casos para contrastar documentalmente las incidencias que puedan surgirle en la ejecución del contrato de suministro que tiene suscrito.</p> <p>Conforme a lo establecido por el art. 1966.3º, prescriben a los cinco años las referidas a la exigencia del cumplimiento de "pagos que deban hacerse por años o en plazos más breves".</p> <p>En sectores como el energético y el de hidrocarburos se viene constatando que son las empresas comercializadoras las que en algunos casos emiten facturas complementarias correspondientes a supuestos consumos habidos hasta tres y cuatro años atrás.</p>
[6]	Limitación de derechos del consumidor: presentación y resolución de su reclamación (art. 86.7)	<p><i>"Si el usuario considera incorrecto el importe de la facturación recabará del órgano expedidor del recibo su rectificación en plazo máximo de treinta días. Realizada o denegada la rectificación o no contestada a petición del usuario en términos de un mes, el interesado podrá entablar en quince días, a partir de la contestación o del transcurso del mes citado, reclamación ante el Delegado del Gobierno.</i></p> <p><i>La Delegación del Gobierno dictará resolución en el plazo máximo de un mes"</i> (art. 73.1º, segundo y tercer párrafos).</p>	<p>La 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, introdujo diversas modificaciones en el texto refundido en materia de consumo, entre ellas la relativa a que los empresarios "deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación" (art. 21.3, segundo párrafo, TR).</p> <p>El art. 73.1º del Decreto regulador del suministro de agua por [6] incluye dos prescripciones que no son acordes con el TR:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el caso de que el cliente presente reclamación, le impone que lo haga <i>en plazo máximo de treinta días</i>, exigencia que no cabe considerar que sea aplicable a los consumidores.</li> <li>2. Posibilita que la empresa <i>no conteste</i> en el plazo de un mes, lo cual vulnera la obligación de que "Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas..." (art. 21.3, segundo párrafo, TR).</li> </ol> <p>Aparte de estas dos limitaciones de derechos del consumidor, el procedimiento alude a un órgano –la Delegación del Gobierno en la empresa– que es ajeno a la estructura orgánica del [6] (Decreto 68/2012, de 12 de julio, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de</p>



			Madrid).
[6]	Falta de reciprocidad: prevención de situaciones de interrupción (art. 87.6)	<p><i>“Los abonados que por la naturaleza del uso que den al agua no puedan prescindir eventualmente del consumo durante el período de interrupción forzosa del suministro deberán las medidas necesarias en previsión de dicha contingencia”</i> (art. 11, tercer párrafo, del Decreto 2922/1975).</p>	<p>Impone al consumidor que adopte <i>las medidas necesarias</i> en previsión de eventuales interrupciones forzosas del suministro, sin establecer para la propia empresa una carga de naturaleza similar. Y ello a pesar de que las interrupciones a las que alude el precepto no se producirán obviamente como consecuencia de circunstancias imputables al consumidor.</p> <p>El precepto obliga al consumidor que no desee verse privado del consumo de agua a que esté en todo momento debida y suficientemente aprovisionado con cargo exclusivamente a sus propios recursos, algo desproporcionado y que en modo alguno resulta justificable, incluso en el caso de que la interrupción derive de un verdadero supuesto de fuerza mayor, habida cuenta que la empresa no compromete actuación alguna por su parte ante una circunstancia de tal naturaleza.</p>
[6]	Falta de reciprocidad: en el abono de los gastos de suspensión del suministro (art. 87.6)	<p><i>“Cuando el abonado, en virtud de lo dispuesto en este Reglamento, solicite la resolución del contrato y consiguiente suspensión del suministro, el [6] procederá a la condena de la acometida, practicándose la liquidación que proceda.</i></p> <p><i>Los gastos de condena. serán abonados en todos los casos de cuenta del abonado”</i> (art. 45).</p>	<p>La resolución del contrato instada por el consumidor puede derivar de incumplimientos contractuales en los que haya incurrido exclusivamente la empresa. Por tanto, no se justifica la generalidad del precepto transrito, al ordenar que incumbe al consumidor abonar <i>en todos los casos</i> los gastos de condena de la instalación, en lugar de precisar que tal exigencia sólo es aplicable cuando la resolución del contrato solicitada por el consumidor no venga motivada por causa imputable a la empresa.</p>
[6]	Falta de reciprocidad: en la extinción del contrato por incumplimiento (art. 87.6)	<p>El contrato de suministro puede extinguirse <i>“Por incumplimiento del mismo o de las obligaciones que recaen sobre el contratante”</i> (art. 28.3).</p>	<p>Se constata una similar falta de reciprocidad, al referirse exclusivamente al incumplimiento por el consumidor de sus obligaciones contractuales.</p> <p>El precepto vulnera el requisito de justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes exigible de las cláusulas predispuestas no negociadas individualmente [art. 80.1.c) TR].</p> <p>Por otro lado, la redacción del precepto es redundante, puesto que los dos supuestos de extinción que contempla son en realidad el mismo: el incumplimiento empresarial de sus obligaciones contractuales.</p>
[6]	Falta de reciprocidad: en la gestión de contraseñas (art. 87.6)	<p><i>[6] queda exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la incorrecta o negligente utilización de la clave de acceso... [6], por motivos de seguridad, podrá modificar la clave de acceso, notificando</i></p>	<p>La eventual negligencia del consumidor en la utilización de su clave de acceso puede ir unida a una actuación similar por parte de la empresa, dado que ésta se reserva la facultad de modificarla unilateralmente.</p> <p>La falta de reciprocidad se constata en el</p>

		convenientemente al usuario la fecha de modificación y la nueva clave de acceso" (condición general segunda de la Oficina Virtual).	hecho de que el condicionado predisposto por la empresa no contempla supuesto alguno de responsabilidad por su parte en la gestión de las tecnologías de la información y la comunicación propias de su Oficina Virtual.
[6]	Competencia judicial: órganos de la sede de la empresa (art. 90.2)	"Las partes, con renuncia a su fuero jurisdiccional propio, se someten a la competencia de los juzgados y tribunales de Madrid para resolver las controversias suscitadas de la interpretación y cumplimiento de este contrato, y las que pudieran generarse en la ejecución de las operaciones que se realicen al amparo del mismo" (condición general séptima de la Oficina Virtual).	Constituye una previsión de sumisión jurisdiccional que vulnera la prohibición establecida al respecto por el texto refundido de protección de los consumidores.  Por otro lado, el art. 54.2 de la Ley 1/2000, de 7 enero, de Enjuiciamiento Civil determina que "No será válida la sumisión expresa contenida en contratos de adhesión, o que contengan condiciones generales impuestas por una de las partes, o que se hayan celebrado con consumidores..." .
[1]	Vinculación a la voluntad del empresario: gastos en caso de desconexión (art. 85.3)	"Si la suspensión (por impago) se hiciera efectiva, no se repondrá el suministro hasta que el Cliente no haya pagado la totalidad de la deuda, los intereses devengados y los gastos ocasionados por la suspensión y reposición del suministro" (condición general 10, quinto párrafo).	No consta que la empresa ofrezca información precontractual alguna acerca del importe de los <i>gastos de suspensión</i> y, en su caso, nueva conexión del suministro suspendido por impago del cliente.  En Sentencia 475/2014, de 23 de junio, el TSJM declara abusiva una cláusula similar, "porque ...no se especifica cuál es el interés de demora" (FD 3º).
[1]	Vinculación a la voluntad del empresario: procedencia de facturación de cargos adicionales (art. 85.3)	"Si se apreciaran retrasos o errores en la facturación por cualquier motivo, incluyendo falta de lecturas, o por parte de la Distribuidora se detectara un inadecuado o irregular funcionamiento y/o instalación de los equipos de medida y control, se emitirán en su caso las pertinentes facturas ...que deberán ser atendidas conforme a lo establecido en la presente condición general, sin perjuicio de las reclamaciones que puedan corresponder al cliente frente a la Distribuidora. Cualquier cargo efectuado por la Distribuidora será trasladado al cliente, incluyendo cargos derivados de un inadecuado o irregular funcionamiento y/o instalación de los equipos de medida y control" (condición general 10, último párrafo).	La detección de un eventual funcionamiento irregular de los equipos de medida debe corresponderse con la periodicidad de las lecturas efectivamente realizadas por la empresa distribuidora. Lejos de ello, esta cláusula otorga presunción de veracidad a <i>cualquier cargo</i> que efectúe la distribuidora, sin requerir acreditación alguna del motivo y la cuantía del cargo, ni del plazo al que se extiende la alegada regularización.  Respecto a esta última cuestión, debe tenerse en cuenta que el periodo que la distribuidora pretenda regularizar no puede superar el año.
[1]	Limitación de derechos del consumidor: supuestos de ineficacia del contrato (art. 86.7)	"La eficacia del presente Contrato está sometida al cumplimiento de todos los requisitos que se indican a continuación: - [...] - Que el contrato de suministro o de acceso previos no hubieran sido rescindidos por impago.	Los dos requisitos transcritos no debieran condicionar la eficacia del contrato suscrito con el consumidor: <ul style="list-style-type: none"><li>- El primero porque es una circunstancia existente en el momento de que las partes suscriben el contrato y, por tanto, obstáculo para la firma de éste.</li><li>- El segundo porque es el consumidor</li></ul>



		<p>- [...]</p> <p>- Que la Empresa distribuidora acepte la Tarifa de Acceso solicitada.</p> <p><i>El Cliente conoce y acepta que si dentro de un (1) mes desde la firma del presente Contrato no se hubieran cumplido todos los requisitos señalados, el Comercializador comunicará esta circunstancia al Cliente, entendiéndose entonces que el presente Contrato deviene ineficaz, sin que proceda indemnización alguna por ello a favor del Cliente</i> (condición general 2).</p>	<p>quién puede optar entre las modalidades de contratación a las que legalmente pueda acogerse.</p> <p>Por otro lado, el plazo de un mes que se reserva la empresa comercializadora no se corresponde con la agilidad que caracteriza la contratación de un suministro de carácter esencial como es el de energía eléctrica.</p>
[1]	Limitación de derechos del consumidor: suspensión del suministro por impago (art. 86.7)	Además de que la deuda se incrementará con los correspondientes intereses de demora, transcurrido el plazo de pago sin que éste hubiese sido atendido “...la Comercializadora se reserva el derecho a solicitar ...la suspensión del suministro eléctrico...”, sin mayor concreción (condición general 10, quinto párrafo).	El Real Decreto 1955/2000, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica contempla como supuesto de suspensión del suministro el impago por el consumidor, pero exige que “ <i>hayan transcurrido al menos dos meses</i> ” desde que la empresa formuló el requerimiento fehaciente de pago. El condicionado de esta comercializadora no hace referencia al preceptivo trámite de requerimiento fehaciente que incumbe a la empresa evacuar ni al requisito de que deben haber transcurrido como mínimo dos meses desde aquél.
[1]	Limitación de derechos del consumidor: falta de legibilidad del contrato (art. 86.7)	El modelo de contrato con consumidores aportado por la empresa ante la inspección municipal utiliza un tamaño de letra inferior a un milímetro y medio, tanto en el anverso de la hoja de contrato (información sobre política de privacidad) como en todo su reverso (“Condiciones generales del suministro de electricidad y/o de gas natural”).	Entre los requisitos de los contratos con consumidores se incluye el de legibilidad de las cláusulas predispuestas no negociadas individualmente. El legislador establece que “ <i>En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio</i> ” [art. 80.1.b) TR].
[1]	Limitación de derechos del consumidor: documento de desistimiento (art. 86.7)	El modelo de contrato con consumidores utilizado por la empresa incluye al dorso el “DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO (Contratos a distancia y celebrados fuera de establecimiento mercantil)”. El documento se inserta en la parte inferior, tras una línea en la que unas tijeras simbolizan que debe cortarse por ella para separar el documento.  El anverso del contrato, en la misma zona de la hoja (su parte inferior), incluye la información relativa a la política de privacidad	El modo en el que la empresa incluye el documento de desistimiento en el contrato impide que el consumidor conserve parte del contrato que suscribió y del que desea desistir.  Se trata de una pérdida documental significativa, ya que en el caso de que lo haga utilizando precisamente la parte de la hoja de contrato que lo incluye dejará de conservar la información que el anverso del contrato contiene en relación con el tratamiento de sus datos personales por la empresa y, de modo muy especial, la constancia de su eventual oposición a que dicho tratamiento incluya el envío de comunicaciones comerciales.



		<p>de la empresa.</p> <p>Estas características son comunes a los seis tipos de contrato aportados por la empresa a la inspección en noviembre de 2014 (precio fijo, PVPC, bono social, sin derecho a PVPC, TUR gas y sin derecho a TUR gas).</p>	
[1]	Limitación de derechos del consumidor: comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<p><i>“Asimismo (el cliente) consiente que sus datos sean tratados para la realización de campañas comerciales e informativas de los productos y servicios relacionados con el suministro de gas y electricidad de la citada empresa. En caso contrario, marque la siguiente casilla: <input type="checkbox"/> Me opongo al envío de información y ofertas comerciales por [1]”</i> (anverso del contrato).</p>	Frente a lo exigido por el art.15, segundo párrafo, del Reglamento de la LOPD, no cabe considerar que la casilla habilitada por la empresa para el rechazo de comunicaciones comerciales resulte “claramente visible” porque, con independencia del reducido tamaño de letra de la cláusula, ésta se incluye sin elemento distintivo alguno e inmediatamente a continuación de la autorización de comunicación de datos requerida para la gestión del contrato.
[2]	Limitación de derechos del consumidor: suspensión del suministro por impago (art. 86.7)	<p>La empresa “...podrá tramitar la suspensión del suministro del Cliente...por las razones siguientes: [...]”</p> <p><i>b) Por incumplimiento de alguna de las obligaciones dimanantes de este Contrato y, en especial, la falta de pago de cualquier factura en el plazo previsto</i>” (condición general 8 del contrato de electricidad).</p>	<p>El ya citado Real Decreto 1955/2000 contempla como supuesto de suspensión del suministro el impago por el consumidor, pero exige que “<i>hayan transcurrido al menos dos meses</i>” desde que la empresa formuló el requerimiento fehaciente de pago.</p> <p>El condicionado de esta comercializadora no hace referencia al preceptivo trámite de requerimiento fehaciente que incumbe a la empresa evacuar ni al requisito de que deben haber transcurrido como mínimo dos meses desde aquél.</p>
[2]	Limitación de derechos del consumidor: tratamiento de sus datos personales (art. 86.7)	<p><i>“A su vez y salvo manifestación en contrario en cualquier momento, a la suscripción de este Contrato el Cliente consiente expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en el fichero para que [2] pueda remitir por cualquier medio, incluyendo medios telefónicos, telemáticos y electrónicos (entre otros por correo electrónico y SMS), información comercial de los productos y servicios comercializados por el Grupo [2] y sus filiales ....o terceros relacionados con el suministro de energía, mantenimientos energéticos y de equipos, telecomunicaciones e Internet, los servicios financieros y seguros, equipamiento y asistencia en el hogar, automoción y afines, ocio, restauración, hostelería, viajes y electrónica, ...así como la cesión a las empresas del Grupo [2] o sus filiales con esta misma finalidad”</i></p> <p>(condición general 14, tercer</p>	<p>Frente a lo exigido por el art.15, segundo párrafo, del Reglamento de la LOPD, no cabe considerar que la casilla habilitada por la empresa para el rechazo de comunicaciones comerciales resulte “claramente visible” porque se incluye sin elemento distintivo y sin continuidad con el párrafo cuyo literal se acaba de transcribir.</p> <p>La comunicación a terceros de los datos del afectado requiere el consentimiento inequívoco del consumidor, ya que dicho tratamiento no afecta a la ejecución del contrato que suscribió con la empresa (art. 11.1, en relación con el 6, preceptos ambos de la LOPD).</p>



		<p>párrafo, del contrato de electricidad).</p> <p>“<input type="checkbox"/> <i>No deseo que mis datos personales sean tratados por el CR para el envío de información comercial ajena a la relación contractual ni cedidos a las empresas del Grupo [2] o sus filiales para estos fines</i>” (condición general 14, quinto párrafo, del contrato de electricidad).</p>	
[2]	Falta de reciprocidad: incrementos de precio (art. 87.1)	<p>“<i>Serán asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio aplicable, cualquier tipo de variación del precio aplicable al suministro...</i>” (condición general 4, primer párrafo, del contrato energía).</p>	<p>Si bien alude en su segundo inciso a que pueden existir variaciones en el precio del suministro lo cierto es que en el primero presume expresamente que tienen carácter unidireccional, sólo en el sentido de que resultarán más gravosos para el consumidor.</p>
[3]	Vinculación a la voluntad del empresario: indemnizaciones excesivas (art. 85.6)	<p>“<i>Asimismo, en caso de impago imputable al Cliente el Comercializador repercutirá al Cliente hasta cuarenta (40) euros por cada factura impagada en concepto de compensación por los costes generados por la gestión de la deuda no satisfecha en plazo</i>” (condición general 11, último párrafo).</p>	<p>El art. 1108 del Código Civil posibilita que las partes puedan acordar qué intereses se aplicarán como indemnización de daños y perjuicios en el caso de que la obligación consista en el pago de una cantidad de dinero.</p> <p>Sin embargo, la empresa ha predisposto el contenido de esta cláusula, motivo por el que no cabe considerar que las penalizaciones transcritas hayan sido pactadas entre empresa y adquirente.</p> <p>El precepto legal citado establece el interés legal del dinero como criterio supletorio a aplicar en el caso de que las partes no hayan pactado la penalización por impago. Pues bien, cabe considerar que la comisión fijada por la cláusula transcrita constituye una <i>indemnización desproporcionadamente alta</i> a efectos de la normativa de consumo (art. 85.6 TR).</p>
[3]	Limitación de derechos del consumidor: tratamiento de sus datos personales (art. 86.7)	<p>“<i>Salvo manifestación en contrario en este documento o en cualquier momento posterior, el titular de los datos personales consignados consiente que éstos puedan ser utilizados por el Comercializador con el fin de enviarle información sobre sus actividades y servicios, además de la cesión a otras sociedades del Grupo de éste ... con fines informativos relacionados con los servicios que prestan, así como a las personas o entidades integradas en la red de ventas del Comercializado en relación con la oferta o prestación de sus servicios [...]</i></p> <p><i>Marcando la casilla:</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Deniego la utilización de los datos por el Comercializador con fines informativos y comerciales.</i></p>	<p>El art. 15, segundo párrafo del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD) determina que se entenderá cumplido el deber empresarial de permitir al afectado que manifieste expresamente su negativa al tratamiento o comunicación de datos para finalidades extracontractuales cuando le ofrezca la posibilidad de marcar al efecto “<i>una casilla claramente visible</i>”.</p> <p>Las dos casillas establecidas por esta empresa para que el afectado pueda mostrar su negativa expresa a que sus datos sean tratados o comunicados para finalidades que no guardan relación directa con la ejecución del contrato suscrito no reúnen el requisito de <i>clara</i></p>

		<input type="checkbox"/> Deniego que los datos personales sean cedidos a todas las empresas del Grupo [3] España" (condición general 15).	visibilidad que exige el precepto indicado, ya que se incluyen de modo indiferenciado en la densa tipografía utilizada a lo largo de las tres páginas de condiciones generales del contrato de suministro de energía eléctrica.
[4]	Vinculación a la voluntad del empresario: modificación de condiciones (art. 85.3)	<i>"[4] podrá revisar y/o modificar las Condiciones del presente Contrato, debiendo comunicarlo al cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor, quien podrá optar por resolver el contrato"</i> (condición general energía 9).	El predisponente se reserva plenas facultades para modificar de modo unilateral el contrato suscrito con el consumidor sin que concurra motivo alguno. En caso de modificación unilateral del contrato por el empresario, el legislador exige no sólo que concurra algún motivo, sino también que éste sea válido y se especifique en el contrato.
[4]	Vinculación a la voluntad del empresario: exigencia de abonos pendientes (art. 85.3)	<i>"En caso de rescindirse o resolverse, por cualquier causa, el Contrato de Suministro de gas natural suscrito entre el Cliente y [4], el Cliente se compromete al abono de las cuotas pendientes y de cualesquiera de las otras cantidades vencidas y exigibles de conformidad con el contenido de la presente Condición, autorizando a [4] a exigir inmediatamente su pago"</i> (condición general gas 6, segundo párrafo).	Se trata de una cláusula determinante de la vinculación incondicional del consumidor al contrato independientemente de que la empresa pudiera haber incumplido las obligaciones que le incumben, puesto que la locución <i>por cualquier causa</i> ampara los supuestos de resolución ajenos a la voluntad del consumidor.
[4]	Vinculación a la voluntad del empresario: indemnizaciones excesivas (art. 85.6)	<i>"Si el CLIENTE opta por contratar la oferta alternativa a precio fijo y resuelve el Contrato antes de su finalización sin causa justificada, podrá serle aplicada una penalización de hasta un 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro"</i> (condición general energía 6, quinto párrafo).	El condicionado no incluye criterio o parámetro alguno que permita garantizar que el importe de la penalización a satisfacer en este caso por el consumidor sea proporcional al plazo contractual pendiente de ejecución. De este modo, habiéndose suscrito el contrato con una duración de un año, la laxitud de la cláusula facultaría teóricamente a la empresa a aplicar el mencionado porcentaje de penalización aun en una fase avanzada de ejecución contractual.
[4]	Vinculación a la voluntad del empresario: periodicidad de las lecturas (art. 85.3)	<i>"La empresa distribuidora realizará la lectura mensual o bimestralmente, determinando así la frecuencia de facturación aplicable. Podrá emplearse, en su caso, otra frecuencia de facturación cuando el volumen del consumo o la calidad del servicio lo aconsejen"</i> (condición general gas 5).	
[4]	Vinculación a la voluntad del empresario: suspensión del suministro por falta de disponibilidad de energía (art. 85.3)	<i>"Las empresas distribuidoras y transportistas están autorizadas a suspender el suministro en casos de indisponibilidad de acuerdo con la normativa que las regula... El contrato estará en suspenso en tanto la distribuidora no ponga en servicio las nuevas instalaciones"</i>	Una cosa es que, por razones de fuerza mayor o caso fortuito, surja una situación de falta de disponibilidad y otra bien distinta que la reanudación del suministro se condicione sin salvedad alguna a las actuaciones que implemente la distribuidora, cuya eventual negligencia puede suponer una absoluta vulneración

		(condición general gas 9).	de los derechos del consumidor en el disfrute de un servicio de primera necesidad, además de un injustificado incumplimiento del contrato suscrito por éste.
[4]	Vinculación a la voluntad del empresario: suspensión del suministro por incumplimiento de condiciones del distribuidor (art. 85.3)	<i>“El suministro podrá suspenderse en caso de: ...k) no se atenga a las condiciones establecidas por la empresa distribuidora”</i> (condición general gas 12).	Tal como indica la condición general 1 utilizada por esta empresa, <i>“El contrato de suministro de gas natural canalizado está formado por la Hoja de Contratación, Hoja de Condiciones Económicas ...y las presentes Condiciones Generales”</i> ; pues bien, ninguno de dichos documentos informa al consumidor contratante de cuáles sean las <i>condiciones de la distribuidora</i> determinantes de la pretendida suspensión del suministro.
[4]	Vinculación a la voluntad del empresario: gastos por suspensión imputable al consumidor (art. 85.6)	<i>“En los casos de suspensión por causa imputable al Cliente, éste deberá abonar todos los gastos de desconexión, reconexión y los incurridos por la suspensión, incluidos los judiciales, si se originasen”</i> (condición general gas 12, último inciso).	Conforme al Real Decreto 1434/2002, de 27 diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, <i>“Los gastos que origine la suspensión del suministro serán por cuenta de la empresa distribuidora y la reconexión del suministro, en caso de corte justificado e imputable al consumidor, será por cuenta del Consumidor...”</i> (art. 59). El legislador sectorial no impone al consumidor obligación alguna de pago respecto de los <i>gastos judiciales</i> , los cuales quedarán a resultas de la decisión sobre costas que adopte el órgano judicial.
[4]	Limitación de derechos del consumidor: prelación de pagos (art. 86.7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>“En caso de adeudar varios conceptos a GN SUR, los pagos parciales se imputarán conforme a las indicaciones del CLIENTE realizadas con anterioridad al evento y, en su defecto, en primer lugar, a saldar los pagos por otros bienes o servicios y, en último lugar, al suministro”</i> (condición general energía 4, tercer párrafo).</li> <li>▪ <i>“En caso de adeudar varios conceptos a [4], los pagos parciales se imputarán conforme a las indicaciones del Cliente realizadas con anterioridad al evento y, en su defecto, en primer lugar, a saldar los cargos por otros bienes, servicios o cobros y, en último lugar, al suministro”</i> (condición general gas 5).</li> </ul>	Ambas cláusulas exigen que el consumidor haya determinado el orden de imputación de pagos con carácter previo a que haya surgido la deuda que supuestamente tiene contraída. Carece de fundamento jurídico esta limitación del derecho del deudor a determinar, en el momento de realizar el pago, el concepto por el que lo hace. Por otro lado, constituye una indebida vinculación a la voluntad del empresario que sea éste quien determine en otro caso el destino de los pagos, que puede eventualmente referirse a productos de los que el consumidor no tenga conocimiento. Una y otra cláusula sólo difieren en los sustantivos utilizados para identificar la presunta deuda del consumidor.
[4]	Limitación de derechos del consumidor: devolución de fianza	<i>“Cuando la empresa distribuidora exija a [4], en virtud del contrato de acceso a la red, la entrega del depósito de garantía previsto en el art. 79.7 del citado Real Decreto</i>	Se constatan en esta cláusula las siguientes irregularidades: 1. Una de carácter sustancial, ya que impone al consumidor la carga de que solicite a la distribuidora la devolución



	(art. 86.7)	<p>1955/2000, de 1 de diciembre, o legislación que la desarrolle o sustituya [4] procederá a abonar dicha cantidad en nombre del CLIENTE, y se la cobrará a este último mediante su cargo en la facturación por el suministro de energía. La devolución del depósito de garantía se efectuará por la empresa distribuidora, al CLIENTE, previa solicitud de éste a la propia distribuidora, en el momento en que se resuelva formalmente el contrato de acceso, en la forma establecida en el art. 79.7 del citado Real Decreto o legislación que lo desarrolle o sustituya" (condición general energía 4, último párrafo).</p>	<p>de la fianza, a pesar de que el RD 1955/2000 no exige dicho requisito que sin embargo, pues "La devolución del depósito de garantía ...será automática a la resolución formal del contrato..." (art. 79.7, último párrafo).</p> <p>2. Otra meramente formal, en el sentido de que predispone el procedimiento a observar para el cobro y devolución de la fianza que cabe a la distribuidora exigir invocando al efecto, en dos ocasiones, no sólo la norma que regula en la actualidad esta cuestión sino también la que pueda sustituirla. Sin embargo, en el caso de que la regulación vigente quede sustituida y resulte aplicable al contrato ahora suscrito, el procedimiento se ajustará a la nueva norma.</p>
[4]	Limitación de derechos del consumidor: suspensión del suministro por impago (art. 86.7)	<p>"El suministro de energía eléctrica podrá suspenderse por las siguientes causas:</p> <p>a) falta de pago;</p> <p>b)..."(condición general energía 6).</p>	<p>El Real Decreto 1955/2000, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica contempla como supuesto de suspensión del suministro el impago por el consumidor, pero exige que "hayan transcurrido al menos dos meses" desde que la empresa formuló el requerimiento fehaciente de pago. El condicionado de esta comercializadora no hace referencia al preceptivo trámite de requerimiento fehaciente que incumbe a la empresa evacuar ni al requisito de que deben haber transcurrido como mínimo dos meses desde aquel.</p>
[4]	Limitación de derechos del consumidor: modo de ejercicio del derecho de desistimiento (art. 86.7)	<p>"En el plazo de catorce días laborables, a contar desde la celebración del presente Contrato, el Cliente podrá dejar sin efecto el mismo mediante la remisión del formulario de desistimiento que se adjunta por cualquiera de los medios indicados en dicho formulario" (condición general energía 7).</p>	<p>El consumidor puede ejercer su derecho mediante "otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato" (art. 106.1 TR), motivo por el cual no es preceptivo si desea desistir del contrato que remita a la empresa el formulario.</p> <p>Constituye una ventaja para el consumidor que la empresa haya fijado el cómputo del plazo de desistimiento en días hábiles. Incluso la propia existencia de este derecho tiene carácter general en la contratación del suministro de electricidad por la empresa, ya que no se circunscribe al caso de que el consumidor haya suscrito el contrato a distancia.</p>
[4]	Limitación de derechos del consumidor: respecto de sus datos personales (art. 86.7)	<p>"El Cliente tiene derecho a oponerse al tratamiento y utilización de sus datos para cualquier fin distinto del mantenimiento de la relación contractual, pudiendo ejercer, en cualquier momento, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en la siguiente dirección: ..." (condición</p>	<p>Los derechos que el legislador otorga al afectado garantizan a éste el poder de control sobre sus datos de carácter personal, independientemente de que sean necesarios en la gestión del contrato que haya suscrito, ya que en la ejecución misma de éste puede considerar que el tratamiento efectuado no se ajusta a normativa.</p> <p>Es por ello que el afectado puede ejercer</p>



		general 10, último párrafo, de los contratos de energía y de gas).	sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto de cualquier tipo de tratamiento de sus datos, no sólo respecto del que se refiera a finalidades ajenas al contrato.  El literal de la cláusula es idéntico en los condicionados de ambos suministros.  Por el contrario, el enfoque es correcto en la Nota Legal de la empresa, en la que se declara que <i>“El Usuario puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, en los términos establecidos en la legislación vigente”</i> (punto 6.1.1).
[4]	Limitación de derechos del consumidor: comunicaciones comerciales (art. 86.7)	(1) <i>“Asimismo sus datos podrán ser utilizados para el envío, por cualquier medio, de información y comunicaciones comerciales sobre los productos y ofertas del Grupo [4.2] relacionados con el suministro y consumo de energía, mantenimiento de instalaciones de gas o electricidad y de equipamiento y asistencia en el hogar, actividades de ocio o para la realización de prospecciones relacionadas con el sector energético, pudiendo conservar sus datos con esta finalidad comercial o promocional incluso una vez finalizada la relación contractual que se formaliza mediante el presente contrato. En caso de no desear que sus datos sean tratados y conservados con las anteriores finalidades promocionales o de prospección comercial rogamos marque la siguiente casilla □”</i> (condición general energía 10, segundo párrafo).  (2) <i>“En cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de la incorporación de sus datos a un fichero ...para el mantenimiento, desarrollo y gestión de la relación contractual, así como para el envío, por cualquier medio, de información y comunicaciones comerciales sobre los productos y ofertas de [4.3] relacionados con el suministro y consumo de energía, Internet, servicios financieros y de seguros,</i>	(1) y (2) Puesto que el envío de comunicaciones comerciales constituye una finalidad del tratamiento de datos absolutamente ajena a la ejecución del contrato, se precisa <i>“el consentimiento inequívoco del afectado”</i> (art. 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD).  En el contrato de energía, no cabe considerar que la casilla a través de la que el titular de los datos puede oponerse a dicho tratamiento sea <i>“claramente visible”</i> , tal como exige el art. 15 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD. En lugar de incluirse al dorso del contrato, junto al espacio reservado a firmas, figura al dorso de la hoja de condiciones generales, con una tipografía y características que no permiten siquiera apreciar la existencia misma de la casilla. Aunque apenas perceptible, en el contrato de energía se incluye al menos una casilla; en el de gas, ni siquiera eso, puesto que a pesar de que alude a la existencia de <i>“la casilla siguiente”</i> lo cierto es que en su lugar incluye un trazo horizontal de un cm.  Puesto que ambas cláusulas prevén el envío de comunicaciones comerciales <i>“por cualquier medio”</i> , es aplicable la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI), cuyo art. 21 exige que cuando exista una relación contractual entre las partes las comunicaciones deben referirse a productos similares al contratado, requisito que incumplen la cláusulas transcritas en la medida en que el objeto de los envíos comerciales alcanza a sectores claramente diferentes del suministro contratado.



		<p><i>mantenimiento de instalaciones de gas o electricidad de equipamiento y asistencia en el hogar; ...pudiendo conservar sus datos para estos fines incluso una vez finalizada la relación contractual. En caso de no desear que sus datos sean tratados con las anteriores finalidades promocionales o de prospección comercial rogamos marque la casilla siguiente ____ “ (condición general gas 15, primer párrafo).</i></p> <p>(3) <i>Mediante la aceptación del aviso legal que encontrará al llenar el formulario de registro, el Usuario consiente que sus datos puedan ser comunicados... La finalidad de la comunicación de los datos facilitados por el Usuario será ...el envío de información y comunicaciones comerciales sobre los productos y ofertas del Grupo [4.3]...“ (Nota legal, punto 6.I.6).</i></p>	
[4]	Limitación de derechos del consumidor: cesión de sus datos personales (art. 86.7)	<ul style="list-style-type: none"><li><i>El Cliente acepta que sus datos sean comunicados a [4] y demás empresas del Grupo [4.3] que se relacionan y pueden ser consultadas, en cada momento, en la página [4.4], en la nota legal, las cuales desarrollan actividades en el sector del gas natural y de la energía eléctrica, con las mismas finalidades promocionales o de prospección comercial anteriormente señaladas. En caso de no desear que sus datos sean comunicados y tratados con las anteriores finalidades promocionales o de prospección comercial rogamos marque la siguiente casilla □“ (condición general energía 10, tercer párrafo).</i></li><li><i>El Cliente acepta que sus datos sean comunicados a [4] y demás</i></li></ul>	<p>La comunicación a terceros de los datos del afectado requiere el consentimiento inequívoco del consumidor, ya que dicho tratamiento no afecta a la ejecución del contrato que suscribió con la empresa (art. 11.1, en relación con el 6, preceptos ambos de la LOPD).</p> <p>La casilla habilitada en el contrato de energía para que el titular exprese su oposición a este tipo de tratamiento de sus datos adolece de similares deficiencias que la casilla utilizada por esta empresa en relación con el envío de comunicaciones comerciales y, por tanto, no cabe considerar que cumpla el requisito de <i>clara visibilidad</i> que exige el art. 15 del Real Decreto 1720/2007, aprobatorio del Reglamento de desarrollo de la LOPD.</p> <p>En materia de comunicación a terceros el contrato de gas resulta incluso más deficiente, puesto que:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ni siquiera ofrece al afectado la oportunidad de oponerse expresamente a este tipo de tratamiento de sus datos</li></ol>



		<p>empresas de [4.2] que se relacionan y pueden ser consultadas, en cada momento, en la página web [4.5], en la Nota Legal, con las mismas finalidades promocionales o de prospección comercial anteriormente señaladas. Si en el transcurso de un mes desde la firma del presente contrato no se ha opuesto a dicha comunicación se entenderá que el Cliente ha dado su consentimiento, el cual podrá revocar en cualquier momento" (condición general gas 15, tercer párrafo).</p>	<p>mediante la marcación de una casilla específica.</p> <p>2. No aclara que durante el período que contempla la empresa se abstendrá de efectuar cualquier comunicación de datos del afectado, ya que no cabe considerar que éste la haya consentido tácitamente.</p> <p>A diferencia de lo que sucede en el contrato que la empresa utiliza para el suministro de gas natural canalizado, las condiciones generales relativas al suministro de energía eléctrica no hacen constar que dicho contrato "está formado por la Hoja de Contratación, Hoja de Condiciones Económicas cuando sea entregada el Cliente y las presentes Condiciones Generales".</p>
[4]	Falta de reciprocidad: en la gestión de contraseñas (art. 87.1)	<p><i>"Será responsabilidad del Usuario Registrado prestar la diligencia debida para impedir el acceso y/o utilización de los Servicios que haya contratado por parte de terceros que accedan o utilicen en su nombre los códigos o claves identificativas. Asimismo, el Usuario Registrado será el único responsable de la elección, pérdida, sustracción o utilización no autorizada de cualquier código o clave identificativa y de las consecuencias que de ello se puedan derivar... En todo caso, será responsabilidad del Usuario Registrado el uso adecuado de los Servicios contratados y la custodia del Login y Password"</i> (Nota legal, punto 5.2).</p>	<p>La diligencia que el consumidor viene obligado a observar en la gestión de sus claves de acceso en la comunicación electrónica mantenida con la empresa, así como la responsabilidad que le incumbe en caso de su actuación lo justifique, no eximen a la empresa de su eventual responsabilidad en el caso de que la incidencia derive de un comportamiento negligente suyo.</p> <p>En el ámbito de la seguridad de las comunicaciones electrónicas resulta un absoluto exceso declarar que el consumidor es <i>en todo caso</i> el responsable de la custodia de contraseñas y, en consecuencia, de las consecuencias que de ello deriven.</p> <p>En su Nota Legal, la propia empresa relaciona algunos supuestos de fuerza mayor (punto 10) que no se corresponden con la atribución unilateral de responsabilidad ahora cuestionada.</p>
[4]	Falta de reciprocidad: facturación de consumos estimados (art. 87.6)	<p><i>"Cuando no haya sido posible la realización de la lectura del contador, se podrán efectuar facturaciones estimadas con una regularización como mínimo anual"</i> (condición general gas 5).</p>	<p>Tal como está redactada la cláusula, da cobertura a los supuestos en los que la omisión de lecturas regulares derive de incidencias de la propia empresa y no sea en modo alguno imputable al consumidor.</p> <p>En tales casos, la facturación de consumos estimados no corresponde necesariamente a prestaciones reales. El elemento de abusividad de esta cláusula radica en que impone al consumidor el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente (art. 87.6 TR).</p>
[4]	Ejecución: traslado al consumidor de errores de gestión (art. 89.2)	<p><i>"El Usuario del Portal asume, conoce y acepta, por el hecho mismo de visitarlo, que los datos e informaciones sobre productos o servicios, y cualesquiera otros datos e informaciones contenidos en el Portal aparecen en el mismo, única y exclusivamente, a efectos</i></p>	<p>El portal de la empresa ([4.6]) incluye una amplia información de carácter económico (<i>Tarifas Planas, Tarifas Online, Tarifas Óptimas Consumo, Mantenimiento y Reparación,...</i>) relativa a la contratación de energía y de gas; además, el Área Privada de que dispone es un canal que permite al consumidor contratar con la empresa.</p>



		<i>informativos, como información de carácter preliminar dispuesta a la atención del Usuario, y que en un momento dado pueden contener errores, imprecisiones o no estar actualizadas</i> “ (Nota legal, punto 3.1).	Incumbe a ésta revisar los contenidos de su web y subsanar cualquier tipo de error, imprecisión o desactualización de que puedan adolecer, puesto que la información que tenga publicada o comunicada constituye oferta comercial que integra el contrato y puede ser exigible por el consumidor (art. 61.2 TR).
[5]	Vinculación a la voluntad del empresario: gastos en caso de desconexión (art. 85.3)	<i>Efectuada la suspensión del suministro, éste será repuesto como máximo al día siguiente del abono de la totalidad de la cantidad adeudada, incluidos los intereses de demora que haya devengado y los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reconexión del suministro</i> “ (condición general 8.4, segundo párrafo).	No consta que la empresa ofrezca información precontractual alguna acerca del importe de los gastos de suspensión y, en su caso, reconexión. En Sentencia 475/2014, de 23 de junio, el TSJM declara abusiva una cláusula similar, “porque ...no se especifica cuál es el interés de demora” (FD 3º).
[5]	Vinculación a la voluntad del empresario: imputación de pagos (art. 85.3)	<i>Con carácter previo al pago del principal, se deberán abonar por el Cliente los intereses de demora y demás gastos que, en su caso, fuesen debidos</i> “ (condición general 8.6, primer párrafo).	La vinculación a la voluntad empresarial alcanza no sólo a la cuantificación de los gastos supuestamente debido sino también al hecho de que los mismos tienen carácter preferente en el pago del principal adeudado por el consumidor. En Sentencia 475/2014, de 23 de junio, el TSJM declara abusiva una cláusula similar, “porque ...no se especifica cuál es el interés de demora” (FD 3º).
[5]	Limitación de derechos del consumidor: exclusión de responsabilidad empresarial (art. 86.1)	<i>El Cliente será responsable de custodiar adecuadamente los equipos de medida y control y se obliga a no manipular ninguno de los componentes de la instalación, y en especial de estos equipos, exonerando en todo caso a [5] de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación, y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le fueran exigibles por dicha manipulación</i> “ (condición general 6.3).	El hecho de que el cliente haya podido incumplir las obligaciones que le incumben en lo relativo a custodia y conservación de los equipos de medida no exime a la empresa del cumplimiento de los suyos, entre los cuales se incluye el de reaccionar con diligencia frente a posibles negligencias en el mantenimiento de dichos equipos o eventuales manipulaciones de los mismos.
[5]	Limitación de derechos del consumidor: cómputo de la demora en el pago (art. 86.7)	<i>La demora en el pago, total o parcial, por parte del Cliente devengará, sin necesidad de previo requerimiento, un interés de demora ...a partir del día siguiente del vencimiento del plazo de pago, salvo que el pago esté domiciliado, en cuyo caso los intereses se devengarán a partir del séptimo día natural desde la fecha de la factura</i> “ (condición general 8.3).	Puede suponer un perjuicio para los intereses económicos del consumidor que, en el caso de que el pago de los recibos esté domiciliado, la aplicación de intereses de demora se compute a partir del octavo día siguiente a la fecha de emisión de la factura cuando, si no existe domiciliación, el cómputo se inicie una vez vencida la fecha de vencimiento del plazo de pago.
[5]	Limitación de derechos del consumidor: tratamiento de sus datos personales (art. 86.7)	<i>Igualmente le indicamos que los datos necesarios para gestionar el acceso a la red, la identidad del Cliente, dirección, consumo y las situaciones de impago serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán</i>	Esta cláusula prevé la comunicación de datos de carácter personal del supuesto deudor sin sujeción a requisito alguno, y sólo se posibilita que el afectado pueda oponerse a la difusión de su presunto impago mediante escrito dirigido en este sentido a la distribuidora.



		<p><i>incorporados en el fichero del Sistema de información de puntos de suministro, cuyo responsable es su Empresa Distribuidora, al que podrán tener acceso la Oficina de Cambios de Suministrador y las comercializadoras que lo soliciten. El Cliente podrá prohibir expresamente la difusión de estos datos mediante escrito dirigido a su Empresa Distribuidora, salvo que se encuentre en situación de impago en cuyo caso constará su CUPS y la información de dicha situación</i>“ (condición general 12.4, segundo párrafo).</p>	<p>Deben considerarse aplicables a este tipo de comunicaciones los requisitos establecidos para la inclusión de datos en ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito, esto es, que exista una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada y respecto de la cual no se haya entablado reclamación judicial, arbitral o administrativa, que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda y existencia de requerimiento previo de pago al presunto deudor [art. 38.1 del Real Decreto 1720/2007, de 21 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 (LOPD)].</p>
[5]	Limitación de derechos del consumidor: comunicaciones comerciales (art. 86.7)	<p>(1) <i>“El Cliente presta expresamente su consentimiento a que los datos personales que haya facilitado queden incorporados al fichero ...con la finalidad promocional de ofrecerle, de forma segmentada y personalizada, información acerca de productos y servicios, propios o de terceros, promocionados por [5]. Las familias de productos o servicios sobre los que recibirá información serán de carácter energético, telecomunicaciones, financieros, para el hogar y entretenimiento. Si el Cliente no deseara que sus datos sean tratados por [5] con finalidad promocional podrá indicarlo marcando la casilla habilitada a este efecto en el apartado Comunicaciones Comerciales de las Condiciones Particulares del presente Contrato o comunicarlo a [5] por los medios indicados”</i> (condición general 13.1, primer párrafo).</p> <p>(2) <i>“Con objeto de cumplir lo preceptuado en la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y la Ley 32/2003 General de Telecomunicaciones, el Cliente queda informado y presta expresamente su consentimiento a que [5] proceda al envío de</i></p>	<p>(1) Esta <i>finalidad promocional</i> es totalmente ajena a la ejecución del contrato suscrito por el afectado y, por tanto, requiere que éste haya consentido inequívocamente dicho tratamiento (art. 6 LOPD).</p> <p>Se constatan dos irregularidades en la cláusula transcrita:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. No cabe afirmar que el afectado <i>presta expresamente su consentimiento</i> si –como es el caso– dispone sólo de la posibilidad de oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales. Es decir, si opta por marcar dicha casilla, su decisión expresa es la de oponerse a tal tratamiento, no la de consentirlo.</li><li>2. Frente a lo exigido por el art.15, segundo párrafo, del Reglamento de la LOPD, la casilla habilitada por la empresa para el rechazo de comunicaciones comerciales no resulta <i>“claramente visible”</i>, puesto que se incluye al dorso de la primera hoja del contrato y claramente separada del espacio reservado para la firma de las partes.</li></ol> <p>(2) La segunda cláusula adolece también de dos irregularidades:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La casilla relativa a envío de comunicaciones comerciales electrónicas es de las mismas características que la del resto de comunicaciones comerciales. Por ello, tampoco aquí dispone el afectado de la posibilidad de <i>prestar expresamente su</i></li></ol>



	<p>comunicaciones comerciales a través de los medios electrónicos facilitados.... Si el Cliente no deseara recibir ninguna comunicación comercial por medios electrónicos podrá indicarlo marcando la casilla habilitada a este efecto en el apartado <i>Comunicaciones Comerciales de las Condiciones Particulares del presente Contrato</i>" (condición general 13.2).</p> <p>(3) "En [5] queremos garantizar que todas las comunicaciones comerciales que dirigimos a nuestros clientes cumplen la legislación vigente. Por ello, en cumplimiento de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones, le informamos que [5] podrá enviarle por medios electrónicos información acerca de productos y servicios propios o de terceros, ya sean éstos de carácter energético o no, relativos al hogar, actividades de ocio, telecomunicaciones y servicios financieros, si así lo ha autorizado expresamente al facilitarnos sus datos. En cualquier momento podrá revocar esta autorización en la dirección [5.1], así como a través del enlace habilitado a este efecto en las comunicaciones comerciales que reciba" (Información legal, Consentimiento para la utilización de medios electrónicos en la comunicación con los clientes y usuarios).</p>	<p>consentimiento a dicha recepción, sino sólo la de oponerse a ésta.</p> <p>2. La Ley 32/2003 que invoca ha quedado derogada en su totalidad por la Ley 9/2014, de 9 mayo, General de Telecomunicaciones [disposición derogatoria única a]).</p> <p>(3) En la página de inicio de la web de la empresa se enlaza con la sección <i>Información legal</i> ([5.2]), en la cual la cláusula transcrita suscita también un par de observaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Hace referencia, una vez más, a la <i>autorización expresa</i> del afectado para la recepción de comunicaciones comerciales, a pesar de que en modo alguno cabe afirmar que el titular de los datos preste su consentimiento expreso en este sentido.</li><li>2. Si bien invoca ya la vigente ley sectorial de telecomunicaciones, se atiene a la denominación publicada en el BOE de 10/05/2014 y no tiene en cuenta la corrección de erratas publicada en el BOE de 17/05/2014, conforme a la cual la denominación correcta de la Ley 9/2014 es <i>General de Telecomunicaciones</i>.</li></ol>
--	---	--

- - -