



INFORME DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU) AL PROYECTO DE REAL DECRETO POR EL QUE SE MODIFICAN EL REAL DECRETO 1955/2000, DE 1 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE REGULAN LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE, DISTRIBUCIÓN, COMERCIALIZACIÓN, SUMINISTRO Y PROCEDIMIENTOS DE AUTORIZACIÓN DE INSTALACIONES DE ENERGÍA ELÉCTRICA, Y EL REAL DECRETO 1434/2002, DE 27 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE REGULAN LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE, DISTRIBUCIÓN, COMERCIALIZACIÓN, SUMINISTRO Y PROCEDIMIENTOS DE AUTORIZACIÓN DE INSTALACIONES DE GAS NATURAL (IPN/CNMC/029/26)

Con el fin de dar respuesta al trámite de audiencia, previsto en el artículo 26.6 de Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, este Consejo realiza las siguientes observaciones:

PRIMERA. - Obligación de constituir garantías financieras o suscribir un seguro de responsabilidad para proteger a los consumidores frente al cese de actividad

El proyecto de real decreto no contempla mecanismos destinados a reforzar la protección económica de los consumidores frente al incumplimiento de las obligaciones asumidas por las empresas que operan en el sector energético.

En este sentido, se propone modificar el Real Decreto 1955/2000 para incorporar la obligación de que las empresas que desarrollen actividades de distribución, comercialización, suministro e instalación de infraestructuras energéticas dirigidas a consumidores finales constituyan garantías financieras suficientes o suscriban un contrato de seguro de responsabilidad o de caución que cubra las cantidades anticipadas por los consumidores y las indemnizaciones derivadas del incumplimiento de sus obligaciones contractuales cuando se produzca el cese de su actividad, la declaración de concurso o cualquier otra circunstancia que imposibilite la correcta ejecución de los contratos.

La experiencia reciente ha puesto de manifiesto la necesidad de reforzar esta protección. Un ejemplo de ello es el caso de la entidad Social Energy (Senerco Energy Services S.L.), evidenciando que miles de consumidores han quedado desprotegidos tras el cese de la actividad de la empresa, habiendo abonado importantes cantidades para la instalación de sistemas fotovoltaicos que nunca llegaron a ejecutarse o





finalizarse, perdiendo además la posibilidad de acceder a las ayudas y subvenciones públicas asociadas a dichas instalaciones. Esta situación ha ocasionado importantes perjuicios económicos que, en muchos casos, resultan de muy difícil reparación por la vía judicial al encontrarse la empresa en una situación de insolvencia.

La existencia de un seguro obligatorio o de otra garantía financiera equivalente permitiría asegurar, al menos parcialmente, la restitución de las cantidades anticipadas y el resarcimiento de los daños sufridos por los consumidores, incrementando la confianza en el mercado energético y evitando que el riesgo empresarial sea trasladado íntegramente a los usuarios.

Asimismo, esta medida contribuiría a fomentar una mayor solvencia y profesionalización de los operadores que actúan en el sector, reforzando la seguridad jurídica y la confianza de los consumidores en un ámbito especialmente relevante para la transición energética.

SEGUNDA. - Refuerzo del derecho a la información sobre las repercusiones económicas de las modificaciones regulatorias para los consumidores

Se valora positivamente que el proyecto de real decreto refuerce la información que debe facilitarse a los consumidores a través de las facturas de gas, incorporando nuevos mecanismos como el acceso al comparador de ofertas de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y la información relativa al origen e impacto ambiental del gas suministrado.

No obstante, la reforma continúa centrándose principalmente en facilitar información sobre el contrato y el suministro, sin abordar una cuestión de especial relevancia para los consumidores: el impacto económico que las modificaciones regulatorias pueden tener sobre el importe de sus facturas.

La exposición de motivos del proyecto justifica las medidas propuestas por la necesidad de hacer frente a futuras crisis energéticas, reforzar la resiliencia del sistema eléctrico y acelerar la transición energética. Sin embargo, en ningún momento se facilita una estimación comprensible acerca de cómo estas medidas pueden afectar, directa o indirectamente, a los consumidores domésticos, ni se prevé que dicha información sea puesta a disposición de la ciudadanía una vez aprobadas.





Desde la perspectiva de la protección de las personas consumidoras, resulta imprescindible que las decisiones regulatorias que puedan tener incidencia sobre los costes del sistema energético vayan acompañadas de una adecuada evaluación de sus efectos económicos sobre los usuarios finales.

Por ello, se propone incorporar una previsión expresa para que, con ocasión de la aprobación de las principales reformas regulatorias en materia energética, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico publique un informe de impacto dirigido a los consumidores, redactado en lenguaje claro y accesible, para garantizar que los ciudadanos puedan comprender de qué manera las decisiones regulatorias adoptadas por los poderes públicos pueden repercutir en uno de los gastos esenciales de los hogares: el suministro energético.

TERCERA. - Mayor protección de los consumidores vulnerables

La exposición de motivos del proyecto de Real Decreto señala expresamente que uno de sus objetivos es proteger a los consumidores frente a futuras crisis energéticas y reforzar su capacidad para adoptar decisiones informadas en el mercado energético.

No obstante, pese a esta finalidad declarada, el articulado no incorpora medidas específicas dirigidas a reforzar la protección de los consumidores vulnerables, quienes precisamente sufren con mayor intensidad las consecuencias derivadas del incremento de los precios de la energía y presentan mayores dificultades para acceder a la información sobre sus derechos y las ayudas públicas disponibles.

La experiencia acumulada durante las recientes crisis energéticas ha puesto de manifiesto que una parte significativa de los hogares con derecho a medidas de protección, como el bono social eléctrico o el bono social térmico, no llega a solicitarlas por desconocimiento de su existencia, por la complejidad de los procedimientos administrativos o por la insuficiente información facilitada por las propias empresas comercializadoras. En este contexto, se considera necesario aprovechar la modificación del Real Decreto 1434/2002 y las nuevas obligaciones de información incorporadas en las facturas para introducir mecanismos adicionales de protección dirigidos específicamente a estos consumidores. En particular, se propone que las facturas de electricidad y gas incorporen, de forma claramente visible y fácilmente comprensible:





- información sobre la existencia del bono social eléctrico y del bono social térmico;
- un aviso cuando, atendiendo a la modalidad de suministro o a la información disponible, el consumidor pudiera reunir los requisitos para solicitar dichas ayudas;
- información sobre los servicios públicos de asesoramiento energético y sobre los organismos competentes en materia de consumo y resolución de reclamaciones.

Asimismo, sería conveniente establecer la obligación de que las comercializadoras comuniquen de forma individualizada la existencia de estas ayudas cuando, como consecuencia de la información de que ya disponen, detecten indicios de una posible situación de vulnerabilidad o cuando el consumidor acumule impagos, solicite fraccionamientos o presente incidencias reiteradas relacionadas con el coste del suministro.

La transición energética únicamente podrá calificarse de justa si garantiza que las medidas de modernización del sistema energético vayan acompañadas de una protección efectiva de quienes presentan una mayor vulnerabilidad económica y social. En consecuencia, las obligaciones de información previstas en este proyecto no deberían limitarse a facilitar herramientas de comparación entre ofertas comerciales, sino que también deberían contribuir activamente a asegurar que ningún consumidor deje de acceder a las medidas de protección social por falta de información.

CUARTA. - Modificación del artículo 53 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural

Se considera que se debe incluir en la factura junto a cada uno de los conceptos incluidos en el apartado de resumen de la factura, una breve definición o descripción, redactada en un lenguaje claro, sencillo y accesible, que permita al consumidor conocer qué representa cada importe y por qué se le factura. La incorporación de estas definiciones contribuiría de manera significativa a mejorar la transparencia, facilitaría la comprensión de la factura y permitiría a las personas consumidoras ejercer con mayor eficacia sus derechos, comparar ofertas entre comercializadoras y verificar la correcta aplicación de las condiciones contratadas, reforzando así los objetivos perseguidos por la propia propuesta de Real Decreto.





QUINTA. - Modificación del artículo 53 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural: Inclusión de la información relativa a la existencia y duración del compromiso de permanencia

La propuesta de resolución establece, entre el contenido mínimo de la factura para consumidores en mercado libre, la obligación de incluir la fecha final del contrato de suministro. No obstante, consideramos que esta información resulta insuficiente para que las personas consumidoras conozcan con claridad las consecuencias que puede tener la resolución anticipada del contrato. Por ello, se propone que, además de la fecha de finalización del contrato, se incorpore de forma expresa la indicación de si el contrato está sujeto o no a un compromiso de permanencia y, en caso afirmativo, la fecha de finalización de dicho compromiso.

Esta información resulta especialmente relevante, ya que la duración del contrato y el compromiso de permanencia son conceptos distintos que pueden generar confusión entre las personas consumidoras. Mientras que la fecha de finalización del contrato informa sobre la vigencia del mismo, la permanencia determina la posible aplicación de penalizaciones económicas en caso de resolución anticipada. La inclusión expresa de esta información en la factura permitiría a las personas consumidoras conocer de forma inmediata si pueden cambiar de comercializadora sin asumir costes adicionales.

SEXTA. - Derecho a recibir información personalizada sobre ahorro energético

Se propone incorporar la obligación de que las comercializadoras incluyan, al menos una vez al año, recomendaciones personalizadas de eficiencia energética basadas en el histórico de consumo del cliente, indicando medidas sencillas que permitan reducir el consumo y el importe de la factura. Esta información debería facilitarse de forma gratuita, clara y comprensible, contribuyendo a mejorar la eficiencia energética y a reducir el gasto de los hogares.

