



















































### c.1) Información previa a la suscripción del contrato:

Las normas aplicables a los contratos de consumo (esto es, aquéllos en los que interviene un consumidor) prevén que toda práctica comercial debe incluir, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, información sobre las características del bien o servicio y su precio, posibilitando que el consumidor o usuario tome una decisión sobre la contratación. Con carácter previo a la suscripción del contrato, el empresario debe poner a disposición del consumidor y usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto del mismo (artículo 20 y 60 de la LGDCU<sup>24</sup>).

La información que debe facilitar se refiere tanto a los bienes o servicios, a los datos completos de identificación del empresario y al precio completo (a en los contratos que estamos analizando, el derecho del consumidor a conocer la tarifa que se le aplicará, los peajes y demás importes que deba abonar por el consumo de electricidad); debe igualmente conocer a la **fecha de entrega, ejecución del contrato** (en nuestro caso, el inicio de la vigencia del contrato y la fecha de conexión) **y duración; al procedimiento de que dispone para poner fin al contrato; las garantías ofrecidas; a la lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato**, si no es aquélla en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación; a la existencia del **derecho de desistimiento del contrato** que pueda corresponderle, **el plazo y la forma de ejercitarlo; a la dirección completa en la que el consumidor o usuario puede presentar sus quejas y reclamaciones**, así como, en su caso, la **información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos**. Esta información debe facilitarse al consumidor de **forma gratuita**.

Junto a estos derechos, irrenunciables por el consumidor, las normas sectoriales en materia de electricidad prevén facetas específicas del derecho a la información. Entre ellos, el consumidor tiene derecho a conocer qué empresas distribuidoras, comercializadoras y comercializadoras de último recurso operan en el mercado, derecho que cobra especial relieve teniendo en cuenta el origen monopolístico del sector en nuestro país.

Por ello, al regular las medidas de promoción de la competencia, el Real Decreto 485/2009, anteriormente citado, incluye el **deber de las empresas distribuidoras de facilitar, a través de su página web, y cada vez que sean requeridas por un consumidor, el listado de comercializadoras facilitado por la Comisión Nacional de Energía con sus respectivos números de teléfono de atención al cliente y direcciones de página web**, especificando cuáles han asumido la obligación de suministro de último recurso.

Por otra parte, al llevarse a cabo la contratación el consumidor **tiene derecho en el momento de la contratación, a ser informado y asesorado, en función de los datos facilitados por él, sobre la tarifa y potencia o potencias a contratar más conveniente a sus necesidades, sobre los demás complementos tarifarios y demás condiciones del contrato, así como la potencia adscrita a la instalación**. Dicha información debe ser

<sup>24</sup> La Ley prevé un contenido mínimo de la información que debe recibir el consumidor, referida a los siguientes aspectos: (i) datos completos de identificación del empresario; (ii) las características esenciales del bien o servicio de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado; (iii) el precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario y si este precio no puede fijarse, debe informarse al consumidor sobre la base de cálculo que le permita comprobar el precio; (iv) los procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato y el sistema de tratamiento de las reclamaciones, cuando se aparten de las exigencias de la diligencia profesional; y (v) la existencia, en su caso, del derecho de desistimiento.



facilitada por la empresa distribuidora y/o comercializadora, según la modalidad de contratación; como ya se ha dicho, a los efectos que aquí interesan, en el caso del cliente doméstico, el supuesto más común será la contratación única del suministro y acceso con una empresa distribuidora (artículo 80 del Real Decreto 1955/2000, ya mencionado)<sup>25</sup>.

Finalmente, entre la **información promocional** que se facilite al consumidor debe informársele de la contribución de cada fuente energética primaria en la mezcla global de energías primarias utilizadas para producir la electricidad en el conjunto del sistema eléctrico español durante el año anterior (o el previo al anterior, en las facturas emitidas durante los meses de enero a marzo), incluyendo la correspondiente a las importaciones, así como su impacto ambiental asociado, según la información publicada por la Comisión Nacional de Energía, basada en los datos facilitados por el operador del sistema (artículo 110.bis del Real Decreto 1955/2000).

Para reforzar estos derechos, que constituyen deberes de información para la empresa distribuidora o comercializadora, se ha previsto que las empresas que los incumplan incurrirán en infracción grave, de conformidad con el artículo 61.a.5 de la Ley del Sector Eléctrico.

#### c.2) Obligaciones de información durante la vida del contrato:

Dadas las particularidades del contrato de suministro de electricidad, y su naturaleza de contrato de *tracto sucesivo*, durante la vigencia del contrato existen concretos deberes de información al consumidor que el empresario debe cumplir, so pena de incurrir en una infracción grave.

Entre dichos deberes destaca el **deber de la empresa suministradora** (comercializadora o distribuidora) **de informar al consumidor sobre el origen de la energía que le es suministrada**, en los términos contemplados en artículo 45.1.j de la Ley del Sector Eléctrico y en el artículo 110.bis del Real Decreto 1955/2000, antes referido. Esta información debe facilitarse al cliente final en sus facturas o junto a ellas.

El consumidor tiene **derecho a ser informado detalladamente sobre sus datos de consumo**; en este sentido la Ley del Sector Eléctrico impone a las empresas comercializadoras el deber de desglosar en las facturaciones a sus clientes al menos los importes correspondientes a la imputación de los peajes, los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento del sistema y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan (artículo 45.1.c), derecho que, igualmente se establece a favor de los consumidores de último recurso en el artículo 18.6 de la Ley, a cuyo tenor: «*con el fin de que exista la mayor transparencia en los precios del suministro de energía eléctrica, se desglosarán en la facturación al usuario, en la forma que reglamentariamente se determine, al menos los importes correspondientes a la imputación de los costes de diversificación y seguridad de garantía de abastecimiento y permanentes del sistema y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan*».

<sup>25</sup> A estos efectos, téngase en cuenta que, de conformidad con el artículo 99.1.c del Real Decreto 1955/2000, entre los medidores de calidad del servicio de las empresas, se incluye la calidad en la atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación.

El incumplimiento del deber de remisión a los destinatarios de los datos de consumo obtenidos de los equipos de medida por parte de las empresas, se considera infracción grave a tenor del número 18 del artículo 61.a) de la Ley del Sector Eléctrico; en cuanto al incumplimiento por los comercializadores y distribuidores de cualquier requisito de información exigible en sus facturas se considera infracción leve, de acuerdo con el artículo 62.5 de la norma.

Como hemos tenido ocasión de ver, al ocuparnos de la continuidad del suministro de electricidad, el consumidor tiene derecho a ser informado con carácter previo de las interrupciones programadas, con una antelación mínima de veinticuatro horas mediante carteles anunciadores, situados en lugares visibles y mediante dos de los medios de comunicación escrita de mayor difusión de la provincia (artículo 101.3 del Real Decreto 1955/2000).

Igualmente, en el caso del consumidor acogido a la TUR tiene derecho a ser informado de la suspensión del suministro en caso de impago, previamente a que la empresa comercializadora proceda a tal suspensión. No debe olvidarse que nos hallamos ante contratos onerosos y bilaterales, suscritos por un consumidor y un empresario, en los que cada una de las partes asume obligaciones recíprocas, cuyo cumplimiento podrá exigir la otra parte; así, la empresa comercializadora viene obligada *ex lege* a suministrar electricidad en las condiciones antes expuestas y el consumidor, a pagar el precio establecido por dicho servicio. Si bien el Código civil establece para los contratos que entrañen obligaciones recíprocas, como el que nos ocupa, que el incumplimiento de una de las partes faculta a la otra para resolver el contrato o bien exigir su cumplimiento (*ex* artículo 1.124), la normativa sectorial establece un requisito previo para que la empresa comercializadora quede liberada de prestar el suministro: dicha empresa debe requerir el pago fehacientemente<sup>26</sup> al consumidor acogido a la TUR y sólo podrá suspender el suministro cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde tal requerimiento, sin que el pago se hubiera hecho efectivo. En todo caso, en esta comunicación debe hacerse referencia expresa al trámite de interrupción del suministro por impago y precisar la fecha a partir de la que éste se interrumpirá, en caso de no abonarse en fecha anterior las cantidades adeudadas (artículo 50 de la Ley del Sector Eléctrico y artículo 85 del Real Decreto 1955/2000). Una vez realizado el pago de lo adeudado por el consumidor al que se le ha suspendido el suministro, le será repuesto éste de inmediato.

El consumidor también tiene derecho a ser informado de las cantidades que deban serle deducidas de la factura en caso de interrupción del suministro por las causas previstas en las normas aplicables (véase el apartado b.2.1 anterior). Si la empresa distribuidora no proporciona esta información (ya sea solicitada por el consumidor ya por la empresa comercializador) se considera infracción, de acuerdo con lo previsto en la Ley 54/1997.

El consumidor también tiene derecho a estar permanentemente informado sobre los precios y tarifas que se aplicarán al suministro (tanto al precio del consumo de electricidad como al peaje de acceso a la red), habida cuenta la duración del contrato, y de que se trata de precios fijados por el Gobierno. Dicha información, de

<sup>26</sup> El sentido de fehaciente empleado por el artículo 50 de la Ley se define en la propia norma, en un sentido amplio, entendido como cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado, la fecha, identidad y el contenido del mismo. Por otra parte, el artículo 85 del Real Decreto 1955/2000 establece que, en caso de rechazo de la notificación por parte del consumidor, se especificarán las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.

conformidad con el artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000, que regula los contratos de suministro eléctrico suscritos por clientes domésticos, debe ser realizada mediante los siguientes mecanismos: debe indicarse en el contrato la disposición oficial donde se fijen tales precios y tarifas; su actualización debe ser llevada a cabo a través de la facturación. Asimismo, los consumidores deberán ser debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna cuando reciban el aviso.

#### **d) Solución de conflictos.**

El artículo 8.f) de la LGDCU contempla, entre los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, el establecimiento de **procedimientos de resolución de conflicto eficaces**, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión, regulándose en la propia Ley, como procedimiento específico, el **arbitraje de consumo** o, cuando lo prevea la legislación sectorial, **la vía especial de solución de conflictos alternativa a la judicial**<sup>27</sup>.

La normativa española sobre el sector eléctrico no obliga a las empresas suministradoras a someterse al arbitraje de consumo. Si bien ello parece lógico dado que el legislador español ha previsto que se acojan a la TUR tanto consumidores en el sentido de la LGDCU como otros sujetos que, aún cuando actúan como consumidores finales de electricidad, tienen la condición de empresarios o profesionales en otros ámbitos, sujetos que no pueden acudir al arbitraje mencionado al carecer de la condición de consumidor *stricto sensu*, ello no es óbice para el cumplimiento de la Directiva, pues a tal efecto hubiera bastado con establecer mediante normas de *ius cogens* distintos mecanismos de régimen de resolución de conflictos, en función de su intervención o no en el mismo de un consumidor *stricto sensu*.

En su lugar, las normas sectoriales españolas prevén mecanismos *ad hoc* para la resolución extrajudicial de los conflictos, al atribuir competencias en este sentido a la Comisión Nacional del Sistema Eléctrico, con relación a los conflictos derivados de la aplicación de los contratos o al procedimiento de acceso a la red<sup>28</sup>. Por otra parte, el artículo 44.4 de la Ley contempla que reglamentariamente se establecerán los procedimientos de resolución de reclamaciones. Dicho precepto también prevé en su apartado 5 «*sin perjuicio de las competencias que correspondan a las Comunidades Autónomas y sin perjuicio del establecimiento por los prestadores de sistemas propios de tramitación de reclamaciones que se ajusten a lo dispuesto en la Recomendación 98/257/CE, de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, se preverá reglamentariamente la posibilidad de acudir al sistema arbitral de consumo para la resolución de tales reclamaciones*».

Dos objeciones deben formularse con respecto a esta regulación: por una parte, la previsión con carácter meramente potestativo (*se preverá reglamentariamente la posibilidad de acudir al sistema arbitral de consumo*) no cumple, a nuestro juicio, con las prescripciones de la Directiva, explicitadas en su Anexo I; por otra parte, la dele-

<sup>27</sup> Los artículos 57 y 58 de la LGDCU establecen y regulan el sistema arbitral del consumo, vía extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito. El procedimiento ha sido desarrollado por el Real Decreto 231/2008, de 15 febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

<sup>28</sup> En este sentido, véanse los artículos 38.3 y 42.4 de la Ley del Sector Eléctrico.

gación reglamentaria no ha sido implementada por el Gobierno, pues no puede entenderse como tal la regulación contenida en el artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000, añadido por el artículo 2.16 del Real Decreto 1454/2005, de 2 de diciembre, al establecer que los contratos de suministro eléctrico suscritos con clientes domésticos deben contener entre sus cláusulas el procedimiento de resolución de conflictos establecido por el suministrador y Organismos o Tribunales a los que corresponde dirimir sobre su resolución.

A nuestro juicio, dado que el legislador ha optado por establecer una regulación específica con relación al cliente doméstico (*sic* consumidor a los efectos de la LGDCU), hubiera debido aprovechar tal regulación para remitirse al arbitraje institucional de consumo y dar, de este modo, escrupuloso cumplimiento al claro mandato que la Directiva ha dirigido a los Estados miembros.

#### **e) El contenido del contrato.**

El apartado 4 del artículo 44 de la Ley del Sector Eléctrico, en su redacción dada mediante Ley 17/2007, de adaptación a la Directiva 2003/54/CE, prevé: *«reglamentariamente se establecerán, por las Administraciones 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»*.

Tampoco esta delegación reglamentaria se ha implementado. Si bien es cierto que el Real Decreto 1955/2000 contiene en su artículo 110.ter los requisitos mínimos que debe reunir los contratos suscritos con clientes domésticos, debe señalarse que dicho precepto fue añadido al citado reglamento en virtud de una modificación llevada a efecto en el año 2005<sup>29</sup>; se trata, pues, de una norma anterior al precepto legal que, como se ha dicho, fue redactado en el año 2007 y, en consecuencia, no se ha dictado al amparo de la indicada previsión legal (téngase en cuenta a estos efectos que el artículo 110.ter aún se refiere a los contratos de acceso a las redes suscritos por empresas distribuidoras y los contratos de suministro suscritos por empresas suministradoras). Por tanto, una vez más debe objetarse la falta de adecuación de la disposición reglamentaria a la Ley, contribuyendo a la indefensión del consumidor doméstico, situación que se aleja tanto del mandato constitucional de protección de sus legítimos derechos e intereses, como igualmente del mandato contenido en las Directivas comunitarias y aún en la norma legal española.

Efectuada la advertencia anterior, debe analizarse cuál es el **contenido mínimo previsto para los contratos de suministro de electricidad**, cuando tales contratos sean suscritos con clientes domésticos. De acuerdo con la norma, estos contratos deberán contener, al menos, claramente especificados, los siguientes datos:

- la identidad y la dirección de la empresa distribuidora o suministradora;
- la duración del contrato, las condiciones para su renovación y las causas de rescisión y resolución de los mismos, así como el procedimiento para realizar una u otras;
- el procedimiento de resolución de conflictos establecido por el suministrador y Organismos o Tribunales a los que corresponde dirimir sobre su resolución;

<sup>29</sup> En efecto, el artículo 110.ter fue añadido por el artículo 2.16 del Real Decreto 1454/2005, de 2 de diciembre por el que se modifican determinadas disposiciones relativas al sector eléctrico.

- el código unificado de punto de suministro, número de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias contratadas;
- la información sobre precios y tarifas aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos. Esta información deberá estar permanentemente actualizada a través de la facturación;
- el nivel de calidad mínimo exigible en los términos establecidos en el citado Real Decreto y las repercusiones en la facturación que correspondan en caso de incumplimiento;
- los plazos para la conexión inicial establecidos en el citado Real Decreto;
- otros servicios prestados, incluidos en su caso los servicios de mantenimiento que se propongan, de acuerdo con la normativa vigente;

Como no podía ser de otro modo, el precepto establece que **las condiciones incluidas en los contratos deberán adecuarse a lo establecido en la normativa vigente en materia de contratos con los consumidores y deberán comunicarse antes de la celebración o suscripción de los mismos, bien se realice directamente o a través de terceros.**

Incluye una norma especial relativa a los contratos suscritos en el mercado libre, los cuales incluirá además, las posibles, penalizaciones en caso de rescisión anticipada del contrato de duración determinada por voluntad del consumidor y la diferenciación entre los precios y condiciones del contrato y su plazo de vigencia y los de carácter promocional y finaliza el artículo 110.ter estableciendo que los consumidores deben ser debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna cuando reciban el aviso. Una última consideración sobre el contrato es la relativa a su forma. En este sentido el artículo 3.2 del Real Decreto 1435/2002 impone la **forma escrita** al contrato de suministro eléctrico<sup>30</sup>.

<sup>30</sup> Téngase en cuenta, a este respecto, que el número 2 artículo 3 del Real Decreto 1435/2000, fue impugnado por Iberdrola, S.A. en tanto en cuanto establecía que en el caso en que el consumidor optase por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador, este último sólo podía contratar con el distribuidor el acceso a las redes en calidad de mandatario del consumidor. La Sentencia de Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 3ª) de 29 junio 2004 declaró que, al amparo de la normativa legal entonces vigente –la Ley 54/1997, según su redacción inicial, antes de ser modificada por la Ley 17/2007- «*Habida cuenta de que la comercialización se ejerce libremente, en los términos previstos en la Ley 54/1997, y que su régimen económico «vendrá determinado por las condiciones que se pacten entre las partes» (artículo 11.3 de la Ley), no hay obstáculo para que, en el seno de unas relaciones caracterizadas por la autonomía de la voluntad, los consumidores cualificados otorguen un «mandato» a los comercializadores para que éstos, a su vez, intervengan en su nombre cuando aquellos consumidores opten por contratar el acceso a las redes a través de un comercializador.*» Como lógica consecuencia de la anterior declaró en el apartado 2º de su Fallo: «*Anular el inciso “sólo” del apartado 2 del artículo 3 («Formalización de contratos de tarifas de acceso y de adquisición de energía») de dicho Real Decreto 1435/2002 ( RCL 2002, 3092) , apartado cuya redacción era la siguiente: “En el caso en que el consumidor opte por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador, este último sólo podrá contratar con el distribuidor el acceso a las redes como mandatario del consumidor”*». Por tanto, en resto de la dicción del artículo 3.2 ahora analizado se encuentra plenamente vigente, y resulta aplicable a la contratación eléctrica.

### 3 ANÁLISIS DE LOS MODELOS DE CONTRATOS OFRECIDOS POR COMERCIALIZADORAS ESPAÑOLAS

Procedemos en este apartado a efectuar el análisis crítico de los contratos de adhesión que las empresas comercializadoras ofrecen a los clientes. Se trata de **contratos tipo**, en los que todas las cláusulas han sido dispuestas y pre-dispuestas previamente por la empresa, contratos al que el consumidor puede adherirse, pero carece, en línea de principio, de facultad de negociar cada una de las cláusulas individualmente.

Nos hallamos, pues, ante uno de los denominados **contratos de adhesión**, integrados por **condiciones generales de la contratación**, que son objeto de regulación en la Ley 7/1998, de 13 abril, de las Condiciones Generales de la Contratación, (en adelante LCGC), norma aplicable tanto si en el contrato interviene un sujeto que tenga la condición de consumidor a efectos de la LGDCU, como si se trata de la contratación entre empresarios.

El artículo primero de dicha ley define las condiciones generales de la contratación como «*las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos*». La norma legal establece que el hecho de que ciertos elementos de una cláusula, o que una o varias cláusulas aisladas se hayan negociado individualmente, no excluye la aplicación legal al resto del contrato, si la apreciación global lleva a la conclusión de que, en efecto, se trata de un contrato de adhesión. La empresa que propone el contrato se denomina predisponente –en el caso que nos ocupa, las comercializadoras- y quien se adhiere –en nuestro caso, el cliente- se denomina adherente.

La redacción de las condiciones generales debe ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez; en caso de existir condiciones particulares, prevalecerán sobre las generales, excepto que estas últimas resulten más beneficiosas para el adherente, a cuyo favor deben resolverse las dudas en la interpretación de las condiciones generales oscuras. En ningún caso quedan incorporadas al contrato las condiciones generales que el adherente no haya tenido oportunidad real de conocer de manera completa al celebrar del contrato o cuando no hayan sido firmadas<sup>31</sup>, ni tampoco las que sean ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles, salvo, en cuanto a estas últimas, que hubieren sido expresamente aceptadas por escrito por el adherente y se ajusten a la normativa específica que discipline en su ámbito la necesaria transparencia de las cláusulas contenidas en el contrato.

Seguidamente la Ley establece los supuestos en que una cláusula o condición general es nula, por contravenir una norma legal o por ser abusiva con relación al adherente, mediante un listado de supuestos específicos. La norma es-

<sup>31</sup> Téngase en cuenta que, junto a la firma en los contratos escritos, la norma prevé que, cuando el contrato no deba formalizarse por escrito y el predisponente entregue un resguardo justificativo de la contraprestación recibida, es suficiente con que el predisponente anuncie las condiciones generales en un lugar visible dentro del lugar en el que se celebra el negocio, que las inserte en la documentación del contrato que acompaña su celebración; o que, de cualquier otra forma, garantice al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido en el momento de la celebración. Y en los casos de contratación telefónica o electrónica reglamentariamente se han establecido los mecanismos de aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional, como grabaciones, firma electrónica... Sin embargo, en estos casos el empresario está obligado a enviar inmediatamente al consumidor justificación escrita de la contratación efectuada, en la que deben constar todos los términos de la misma.

tablece que **tienen la consideración de abusivas, cuando el contrato se haya celebrado con un consumidor, las cláusulas definidas en el artículo 10 bis y disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.** A estos efectos debe tenerse en cuenta que el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ha procedido a una nueva regulación de las condiciones generales de la contratación con consumidores en su Título II, determinando una más detallada y exhaustiva relación de **cláusulas abusivas en los artículos 82 a 91.**

De acuerdo con lo que antecede, el análisis de los contratos propuestos por las empresas comercializadoras no puede limitarse a su adecuación o no a la normativa sobre el sector eléctrico, sino que dicho análisis debe efectuarse, a su vez, a la luz del **contenido de las normas reguladoras de las condiciones generales de la contratación**, y dado que el objeto del estudio se centra en el consumidor doméstico, con relación a **la normativa sobre protección de los consumidores y usuarios.** Es bajo este triple prisma que deben analizarse cada uno de los contratos de adhesión propuestos, sin olvidar la situación de aquellos consumidores que, sin haber suscrito un nuevo contrato de suministro, se han visto acogidos a la TUR *ope legis*, en virtud del Real Decreto 485/2009 de 3 de abril.

Emplearemos distinta metodología para el análisis de los contratos de adhesión propuestos por las comercializadoras de último recurso o los ofrecidos por las comercializadoras de mercado libre, impuesta por la propia naturaleza del estudio.

Los contratos de adhesión propuestos por las comercializadoras de último recurso, dado que la mayor parte de los consumidores domésticos se encuentran acogidos a esta modalidad de contratación, se analizarán individualmente, examinando cada una de las cláusulas que los integran. Seguidamente se llevará a cabo una valoración crítica conjunta sobre la contratación analizada, su nivel de cumplimiento de la normativa y la posición contractual en la que, en realidad, se encuentra el consumidor español de energía eléctrica. En el caso de los contratos propuestos por las comercializadoras de mercado libre, el análisis se centrará en el nivel de cumplimiento de las normas sectoriales, focalizado en las cláusulas que se refieren al contenido mínimo del contrato, derivado de las normas reglamentarias de aplicación (*sic* artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000), sin perjuicio de referirnos también de manera ineludible, a la normativa de protección de los consumidores y usuarios. Seguidamente se efectuará una valoración global del nivel de cumplimiento de la normativa por parte de estos contratos.

### 3.1 CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO DE ÚLTIMO RECURSO

Los contratos de adhesión que las empresas comercializadoras de último recurso ofrecen a los clientes acogidos a la TUR. Tales comercializadoras, en el momento de emisión de este informe, son las enumeradas en el artículo 2 del Real Decreto 485/2009 de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica y son las siguientes:

- IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.
- ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.
- UNIÓN FENOSA METRA, S.L.
- HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.
- E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.

Cada una de ellas, al igual que las que operan en el mercado libre, dispone de modelos de contrato tipo, en los que todas sus cláusulas han sido dispuestas y predispuestas previamente por la empresa, de tal modo que el consumidor puede adherirse o no al contrato, pero no dispone de la facultad de negociar sus cláusulas individualmente.

Se analizan los contratos propuestos por cada una de las comercializadoras de último recurso, indicando en cada caso si el análisis se efectúa sobre el contrato suscrito por un consumidor o sobre los modelos facilitados por la compañía, así como si hemos dispuesto de un contrato o de un modelo contractual completo o sólo del clausulado general. Esta información, como se ha dicho, se encuentra sistematizada en el **ANEXO I** del presente informe.

### 3.1.1 El contrato propuesto por IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.

Para proceder al análisis del contrato propuesto ofrecida por IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. (en adelante Iberdrola) se ha efectuado la búsqueda del mismo su página Web [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), en la que el consumidor puede encontrar las CONDICIONES GENERALES, pero no el contrato propiamente dicho (la póliza) o, en su caso, las condiciones particulares. También hemos tenido acceso a un contrato facilitado por un consumidor; hemos comprobando que no es plenamente coincidente con el publicado en la Web.; por ello el análisis se centra en este último al ser más completo que el mero condicionado de la Web.

El contrato consta de la póliza, formada por una única hoja, impresa en sus dos caras y de clausulado anejo, intitulado CONDICIONES PARTICULARES DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TARIFA DE ÚLTIMO RECUSO, compuesto por quince cláusulas. Las cláusulas figuran igualmente impresas en una única hoja de tamaño DIN-A 4, al completo en su anverso y a penas una cláusula en su reverso; la impresión se ha efectuado a tres columnas y con una letra de reducidísimas dimensiones, de difícil lectura para una persona sin dificultades visuales. Resulta, por ello, dudoso, que el contrato cumpla el requisito de legibilidad exigido en el artículo 80.1.b) de la LGDCU; también es dudosa, dadas las discrepancias entre el documento publicado en la Web y el que ha sido firmado por el consumidor que se cumpla el requisito de accesibilidad.

#### a) Las condiciones particulares del contrato (la póliza):

En cuanto al contrato propiamente dicho, constan los datos completos de identificación de: (i) la empresa comercializadora, (ii) el cliente; y (iii) la dirección del suministro. También recoge las condiciones del suministro, con la referencia del contrato (número de póliza), su tipo, tensión contratada, tarifa de acceso, potencia contratada, CUPS, el nombre de la empresa distribuidora y un teléfono de urgencias. Con relación a las condiciones económicas se refiere a la TUR, indicando que dicho precio será el fijado en cada momento por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que el cliente podrá consultar en todo momento en la página Web antes indicada, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000. Asimismo se incluye una cláusula en la que se refiere al precio mensual a abonar por el alquiler del contador.

El contrato contiene una cláusula relativa a su duración que, en el caso analizado alcanza unos dos meses y medio, estipulando que la vigencia se iniciará posteriormente a la aceptación del contrato, sujeta a la siguiente condición: el consumidor debe disponer de un contrato de acceso con la empresa distribuidora (que en el propio documento se indica que será una empresa del grupo). La cláusula concluye previendo la prórroga del contrato por períodos anuales.



El contrato contiene otra cláusula relativa a la facturación, previendo que podrá ser mensual o bimensual, incluye previsiones sobre la facturación electrónica y una cláusula de no aceptación de comunicaciones comerciales y una cláusula final de previsión de que, en caso de contratación electrónica o telefónica, el documento suscrito tiene la condición de confirmación documental a los efectos del Real Decreto 1906/1999 de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo de la Ley 7/1998.

El contrato finaliza con la indicación del lugar y fecha de su firma, que figura preimpresa en cuanto al legal representante de la compañía y manuscrita en cuanto al cliente.

#### **b) Las condiciones generales:**

**Cláusula 1ª:** sobre el objeto de contrato, identificado como el suministro de electricidad a tarifa de último recurso a los consumidores finales de acuerdo con el Real Decreto 485/2009; no obstante a lo largo del resto del contrato se refiere al “Cliente” pues, como hemos dicho, este condicionado se ofrece también a sujetos que desarrollan una actividad profesional, artística o empresarial, si cumplen con los requisitos relativos a la TUR. Esta referencia al consumidor final merece nuestro reproche, en tanto en cuanto puede llevar a confusión para el lector no experto, como es el caso del consumidor doméstico. Acto seguido enuncia el carácter personalísimo del contrato, su aplicación exclusivamente a los usos pactados, recogiendo, de este modo, lo previsto en el artículo 79.3 del Real Decreto 1955/2000 y concluye remitiéndose a la regulación del Real Decreto 485/2009 (sobre la puesta en marcha del suministro de último recurso).

**Cláusula 2ª:** prevé la duración del contrato, por el plazo de un año a contar desde la fecha de inicio del suministro, en contradicción con la duración que se recoge en el clausulado especial –que debe prevalecer sobre el general, a tenor de la normativa–; prevé la renovación del contrato por períodos anuales, salvo que el cliente manifieste su voluntad de resolverlo con una anticipación mínima de quince días respecto de su finalización o la de la prórroga respectiva. Este plazo se corresponde con el previsto en el artículo 4.5 del Real Decreto 1435/2002, norma que establece que, en tal caso, no procederá cargo alguno en concepto de penalización por rescisión de contrato.

**Cláusula 3ª:** contiene las causas de extinción del contrato: (i) por acabar el período de duración; (ii) por mutuo acuerdo; (iii) por incumplimiento, especialmente por impago; y (iv) por desistimiento del cliente avisando con cinco días hábiles de antelación, por cualquier medio que deje constancia de su recepción, de la identidad del interesado y de la voluntad de resolver el contrato; la cláusula se remite a la normativa tarifara vigente en cuanto a las consecuencias económicas de tal desistimiento, casi transcribiendo el segundo párrafo del artículo 79.4 del Real Decreto 1955/2000; tales consecuencias económicas son las que regula el artículo 4.5 del Real Decreto 1435/2002 –nos remitimos la letra b) del apartado 2.2.2 de este informe–. Sin embargo, consideramos que, tratándose de una penalización *stricto sensu*, su falta de previsión expresa en supone que la compañía no pueda reclamarla al consumidor que desiste del contrato. En otro caso, debería estimarse el carácter abusivo de la cláusula en lo atinente a la penalización.

**Cláusula 4ª:** recoge, la más amplia autorización del cliente a favor del comercializador (Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.) para que, en nombre del cliente suscriba con la empresa distribuidora (según consta en el contrato, Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U.) cuantos contratos de acceso a las instalaciones sean precisos

para poder llevar a la práctica el contrato de suministro; continua la cláusula especificando que cuantos derechos deriven del contrato de acceso para el consumidor, le corresponden a éste, quien será titular de los depósitos de garantía que pueda haber percibido el distribuidor para realizar al conexión.

Téngase en cuenta que no suele entregarse al consumidor el contrato que la comercializadora ha suscrito con su nombre con la distribuidora, teniendo en cuenta, a su vez, que ambas sociedades pertenecen al mismo grupo empresarial.

**Cláusula 5ª:** se refiere a la calidad del suministro contratado, remitiéndose a los artículos 101 a 103 del Real Decreto 1955/2000 y «a la normativa que la sustituya o modifique»; incluye una referencia a la continuidad (número y duración de interrupciones) y la calidad de la onda de tensión; imputa la responsabilidad a la empresa distribuidora, e incluye los descuentos en la facturación a los que tiene derecho el consumidor en caso de incumplimiento de los índices de calidad, remitiéndose expresamente al artículo 105 del citado Real Decreto.

**Cláusula 6ª:** regula los equipos de medida que debe instalar el consumidor, mediante su contratación con la empresa distribuidora, refiriéndose, una vez más al Real Decreto 1955/2000 (artículos 103 y siguientes), incluye la obligación del cliente de permitir el acceso a Iberdrola y al distribuidor para las tareas de instalación, lectura, control, verificación y mantenimiento de tales aparatos, así como el acceso a los datos de consumo. Finalmente en la cláusula se hace una referencia al supuesto de alquiler de tales apartados, en cuyo caso se facturará como renta la suma estipulada por la normativa aplicable.

**Cláusula 7ª:** regula el precio del suministro, remitiéndose a la TUR; asimismo se estipula que Iberdrola pagará, los «derechos de acometida, depósito de garantía, verificación, enganche y **cualquier otro importe correspondiente a servicios que, de acuerdo con la normativa aplicable corresponda percibir a la Empresa Distribuidora**», importes que se repercutirán al cliente en la facturación; en el contrato no se especifica ninguna cuantía y se incluyen la fórmula abierta que se ha transcrito. La cláusula se cierra previendo que cualquier cambio de la TUR o de cualquiera de los conceptos será “trasladado automáticamente” a los precios del suministro, sin que ello pueda considerarse como una modificación unilateral del contrato de las que da derecho al cliente a la resolución del mismo, de conformidad con la cláusula 13ª.

**Cláusula 8ª:** relativa a la facturación y al pago, regula la facturación mensual -opción señalada en las condiciones particulares-, según las lecturas del consumo efectuadas por el distribuidor o el consumo estimado, según el procedimiento previsto por la Resolución de 14 de mayo de 2009 de la Dirección General de Política Energética y Minas, en cuyo caso se especificará en la factura que se trata de una estimación y los pagos del cliente se considerarán pagos a cuenta. La cláusula también regula específicamente la facturación, cuando proceda, de energía reactiva, que se realizará según la normativa que resulta aplicable, así como el sistema de facturación electrónica si el cliente ha manifestado su voluntad en tal sentido, indicando la misma Web que figura en el contrato para la actualización de tarifas.

En cuanto al pago, la cláusula casi transcribe el artículo 84.1 del Real Decreto 1955/2000, recogiendo el pago en el plazo de veinte días naturales desde la emisión de la factura y los distintos sistemas de pago previstos en la norma,

previando igualmente el pago de una cuota fija en función de los consumos históricos o, si no los hay, estimados, que se regularizará en la facturación del consumo real. En caso de demora, y sin necesidad de previo requerimiento, se aplicará al consumidor el interés legal del dinero incrementado en dos puntos porcentuales a partir del día siguiente al vencimiento del pago; la información sobre impagos podrá ser incorporada al sistema de información de puntos de suministro al que podrá tener acceso la Oficina de Cambios de Suministrador, cumpliendo la normativa sobre protección de datos.

Regula la suspensión del suministro en idénticos términos que el artículo 50.3 de la Ley del Sector Eléctrico, el artículo 85 del Real Decreto 1955/2000 y el artículo 4.4 del Real Decreto 1435/202 -*vide* el apartado 2.2.2 subapartado a.3.1) del presente informe-, y contempla que la suspensión del suministro no exime al cliente de su obligación de pago del importe de la facturación pendiente. Se recogen también las demás causas legales de suspensión contempladas en el artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, así como la rescisión del contrato si, transcurridos dos meses desde la fecha de suspensión del suministro, no se ha verificado el pago por el consumidor. Finalmente la cláusula contiene una regla de imputación de pagos, estipulando que los intereses y gastos se considerarán liquidados con carácter previo al pago del principal.

**Cláusula 9ª:** atribuye la responsabilidad de cada sujeto: a Iberdrola, en cuanto al suministro y la contratación del acceso, de conformidad con la normativa y el contrato; corresponde al cliente la responsabilidad referente a su instalación interior, la realización de inspecciones y verificaciones obligatorias y aparatos que utilice, así como del uso conforme de las instalaciones; a la empresa distribuidora le corresponde la responsabilidad por la operación y mantenimiento de las redes y de la calidad y disponibilidad del suministro, de acuerdo con la normativa aplicable.

**Cláusula 10ª:** regula el derecho del cliente a subrogar a un tercero en el contrato, siempre que se encuentre al corriente de pago; es suficiente una comunicación fehaciente a Iberdrola en la que el nuevo cliente debe hacer constar sus datos de identificación y facturación. También contempla el derecho de Iberdrola a ceder el contrato a sociedades participadas, vinculadas o sucesora, bastando la comunicación al cliente.

**Cláusula 11ª:** se prevé la posibilidad de realizar todas las comunicaciones relacionadas con el contrato por medios telefónicos o telemáticos, mediante el uso de claves de identificación y de seguridad, otorgando plena validez a estos actos.

**Cláusula 12ª:** relativa al tratamiento de datos, en la que, conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, se informa al cliente de la incorporación de los datos del contrato a un fichero, cuyo responsable es Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U., se le informa de que los datos se comunicarán a la empresa distribuidora y pueden ser comunicados a la Agencia Tributaria, así como del derecho del cliente al acceso, rectificación y cancelación. El cliente asume la responsabilidad sobre la veracidad de los datos por él facilitados.

**Cláusula 13ª:** relativa a la modificación de las condiciones del contrato, indica que, de acuerdo con la normativa vigente, será puesta en público conocimiento con una antelación de un mes. No obstante la cláusula no advierte del derecho a resolver el contrato por parte del consumidor de conformidad con la misma normativa.

**Cláusula 14ª:** regula el derecho de desistimiento del cliente en el plazo de siete días para el caso de contratos suscritos por medios telefónicos o telemáticos o fuera de un punto de venta de Iberdrola, de acuerdo con las normas de protección y defensa del consumidor que regula el derecho de desistimiento en caso de contratación a distancia o fuera de establecimiento mercantil, citando en concreto el artículo 3 de la LGDCU y remitiéndose a los artículos 44 y 45 del mismo texto en lo referente a las consecuencias derivadas del desistimiento.

**Cláusula 15ª:** el contrato se cierra con la cláusula relativa a las reclamaciones, legislación aplicable y fuero. En el primer sentido, las reclamaciones deben dirigirse por escrito a Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U., a cuyo fin se facilita un apartado de correos; telefónicamente a una línea de atención al cliente (901202020) o por correo electrónico, en la dirección facilitada en el propio contrato (cliente@iberdrola.es). Las condiciones particulares quedan sujetas a la legislación española y las partes se someten a los juzgados y tribunales del lugar en el que se presta el servicio.

El condicionado general no aparece firmado por el cliente ni por la empresa.

### 3.1.2 El contrato propuesto por GAS NATURAL S.U.R. SDG, S.A.

Para proceder al análisis de la contratación ofrecida por GAS NATURAL S.U.R. SDG, S.A. (en adelante Gas Natural) se ha solicitado el contrato, para disponer de información precontractual, por distintos medios (fax, teléfono, correo ordinario y electrónico). La información finalmente obtenida se refiere relativa al suministro dual de gas y electricidad, pero no exclusivamente a este último suministro, como se solicitaba. Por ello, como en el caso anterior, se ha procedido al examen de un contrato facilitado por un consumidor, comprobando como ha sucedido con Iberdrola, que no resulta plenamente coincidente con el remitido por Gas Natural.

El contrato propuesto consta de la póliza o contrato propiamente dicho, rotulado “CONTRATO ÚLTIMO RECURSO”, formado por una única hoja, impresa en el papel comercial de la empresa (con su logotipo) a una sola cara. En hoja aparte, intitulada “CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE ELECTRICIDAD. MODELO DE AUTORIZACIÓN” se contiene una autorización a la compañía para que actúe como sustituta a la hora de contratar el acceso a redes con la empresa distribuidora, explicitando que Gas Natural asumirá, a todos los efectos, la posición del cliente; esta hoja también contiene el logotipo de la compañía. En hoja independiente figuran las CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE ÚLTIMO RECUSO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, compuestas por veintiuna cláusulas –numeradas de la 1ª a la 17ª y de la 20ª a la 23ª, faltando, por tanto, la 18ª y la 19ª-, igualmente impreso a dos columnas en una única hoja de tamaño DIN-A 4, al completo en su anverso y su reverso. A pesar de que la letra empleada sigue siendo reducida, su lectura resulta más fácil que el contrato anteriormente examinado, de modo que, en este caso, se cumple en mayor medida el requisito de legibilidad antes aludido.

#### a) CONTRATO ÚLTIMO RECURSO:

En cuanto al contrato propiamente dicho, constan los datos completos de identificación de: (i) el cliente (ii) la dirección del suministro; por lo que se refiere a la empresa, los datos de la misma figuran al pie de la hoja, a modo de membrete, junto a un “Teléfono de atención” (902 200 850) y la dirección Web ([www.gasnaturalfenosa.es](http://www.gasnaturalfenosa.es)). Los siguientes datos que aparecen en el contrato aluden al suministro: CUPS, referencia catastral, número de póliza,

tarifa, potencia en kW, consumo anual en kW, término de potencia y término de consumo. Seguidamente se identifica la modalidad contractual, a saber, “Plan de Energía: SUR (hasta 10 kW)”. La siguiente cláusula alude a la forma de pago, del siguiente tenor literal: “Período de facturación: La periodicidad de facturación será la establecida por su distribuidora”. En ella se indican casillas para seleccionar si la forma de pago será domiciliado o no domiciliado, y seguidamente los datos bancarios para rellenar, en su caso. Los últimos pactos aparecen sin rotular y se refieren a la duración anual y a la fecha de firma del contrato. Finalmente, bajo el lugar, fecha y firma del contrato aparece la firma del legal representante de la compañía, preimpresa, como en el caso anterior, y la del cliente (ésta manuscrita); bajo las firmas hay una opción para señalar expresamente, caso de no querer recibir comunicaciones comerciales.

#### **b) Las condiciones particulares:**

**Cláusula 1ª:** contiene el objeto de contrato, identificado como el suministro de electricidad de último recurso, contratando conjuntamente la adquisición de energía y el acceso a redes. Se declara aplicable al contrato el Real Decreto 485/2009, su normativa de desarrollo o legislación que lo sustituya, declara el carácter personal y su aplicación exclusiva a los usos pactados. Se refiere a las estipulaciones contenidas en la póliza como a las condiciones particulares.

**Cláusula 2ª:** el cliente declara disponer de justo título para ocupar las instalaciones objeto del suministro, y se compromete a mantenerlas en condiciones técnicas y de seguridad adecuadas, y facilitar, a requerimiento de Gas Natural, la documentación acreditativa.

**Cláusula 3ª:** rotulada “condiciones económicas”, regula el precio del suministro, limitándose a decir que el cliente pagará la TUR recogida en las condiciones particulares, la cual incluye todos los conceptos contenidos en el Real Decreto 485/2009, añadiendo que si a lo largo de la vigencia del contrato esta cifra se modifica se aplicará automáticamente la que corresponda al contrato.

**Cláusula 4ª:** regula la facturación, que tendrá carácter mensual y comprenderá la totalidad de energía suministrada, según los equipos de medida, o si, en caso de avería, no es posible, utilizando valores alternativos disponibles de conformidad con el Real Decreto 1110/2007.

**Cláusula 5ª:** regula la forma y plazos de pago, remitiéndose las condiciones particulares que, como se ha dicho, se remite, a su vez, a la periodicidad que establezca la distribuidora, aún cuando en la anterior cláusula 4ª se refiera a la facturación mensual. Nos hallamos, pues ante un posible conflicto en la interpretación del contrato. Regula las consecuencias de la falta de pago por parte del cliente, especificando que será de aplicación la Ley 3/2004, de 29 de diciembre por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Resulta dudoso si esta norma puede ser aplicada a un consumidor final a los efectos de la LGDCU, aún cuando se establezca la libertad de pacto a este respecto en la normativa sectorial, pues en definitiva se contraviene el mandato contenido en la directiva sobre la protección del consumidor.

Seguidamente se prevé la posibilidad de suspensión del suministro por falta de pago, notificándolo al cliente con un preaviso mínimo de cuarenta y ocho horas, si bien, no se recoge en la cláusula el resto del contenido previsto

en las normas para el caso de suspensión del suministro, pudiendo entender que existe una información deficitaria al consumidor sobre sus derechos en lo tocante a este extremo. Asimismo, en la cláusula prevé la reposición del mismo una vez el cliente haya satisfecho la totalidad de la deuda, incluidos gastos e intereses, sin especificar el plazo de reposición.

**Cláusula 6ª:** rotulada “suministro de energía eléctrica” regula: el punto de medición, situado en las instalaciones del cliente, con remisión a las condiciones particulares; la lectura, a realizar por la empresa distribuidora, incluyendo el permiso del cliente para acceder a sus instalaciones; y la previsión de facturación estimada, remitiéndose a la Resolución de 14 de mayo de 2009 citada en el apartado 3.1.10 del informe al analizar el contrato de Iberdrola. Regula los equipos de medida, que debe poner a disposición de Gas Natural el cliente, incluyendo una línea telefónica para la lectura remota y, remitiéndose expresamente al artículo 12 del Real Decreto 1110/2007, que estipula que el cliente es el responsable de la medida, mantenimiento, operación y verificación, obligándose a facilitar el acceso a quienes la compañía designe a estos efectos.

La cláusula regula, igualmente, la calidad del servicio, diferenciando la continuidad del suministro y la calidad del producto, de conformidad con el Real Decreto 1955/2000, al cual invoca de modo expreso, atribuyendo la responsabilidad a la distribuidora, contra la cual el cliente, según el redactado, tiene acción directa, y ello a pesar de que se ha conferido autorización expresa para que Gas Natural asuma a todos los efectos la posición del cliente. Se contempla expresamente el derecho a los descuentos en la facturación en caso de incumplimiento, asumiendo Gas Natural la obligación de tramitación de la reclamación ante la empresa distribuidora. Se concreta el mandato conferido a Gas Natural, que se obliga a tramitar ante la distribuidora los cambios en la potencia solicitados por el cliente, si bien, serán de cargo de éste los gastos correspondientes y las cantidades que Gas Natural haya pagado a la distribuidora en concepto depósito de garantía, que se repercutirán al cliente, explicitando que el depósito es propiedad de éste, quien tiene derecho a su devolución en caso de resolver el contrato de acceso, remitiéndose al artículo 79.3 del Real Decreto 1955/2000, que de nuevo cita la cláusula.

Seguidamente recoge los supuestos de suspensión del suministro, incluyendo la fuerza mayor o razones de seguridad, riesgo para las personas o bienes o tareas programadas en la red (previstos en el artículo 50 de la Ley del Sector Eléctrico); el incumplimiento del contrato, incluyendo supuestos concretos, como el impago, la utilización de la energía en forma o usos distintos de los pactados en el contrato; si se revende o cede la energía; no permitir el acceso a las instalaciones para su revisión; manipular las instalaciones o los equipos de medida; la deficiente conservación de las instalaciones, cuando ello suponga peligro; incumplir las obligaciones derivadas del acceso a la red. La cláusula prevé que la suspensión del suministro se comunique al cliente con una anticipación, al menos, de 48 horas.

**Cláusula 7ª:** regula la resolución del contrato, bien por mutuo acuerdo, bien a instancia de una de las partes, comunicándolo por escrito a la otra, si concurre alguna de las siguientes causas: impago total o parcial de las cantidades acordadas; los casos previstos en la normativa vigente; incumplimiento por el cliente de las obligaciones derivadas del contrato; en caso de fraude o manipulación de los equipos de medida; si se prolonga la situación de fuerza mayor durante más de tres meses; por incumplimiento de las condiciones que dan derecho a la TUR. La resolución es automática desde que la parte que ha originado la causa de resolución reciba la notificación de la otra parte en la que conste la voluntad de resolver el contrato y la causa invocada.

**Cláusula 8ª:** contiene de nuevo la autorización a Gas Natural para actuar en nombre del cliente con distribuidoras y otras comercializadoras en lo relativo a la modificación y cancelación de los contratos de suministro y el apoderamiento expreso a Gas Natural para contratar, en nombre del cliente, el acceso a la red, con una distribuidora .

**Cláusula 9ª:** se estipula que las notificaciones entre las partes se practicarán siempre por escrito.

**Cláusula 10ª:** el cliente reconoce estar al corriente de pago con relación a la instalación en la que se va a prestar el suministro, asumiendo la obligación de pago de los importes pendientes que, en su caso, existan; se declara que el cambio de comercializadora no extinguirá las obligaciones que nacen del contrato, pudiendo la distribuidora suspender el suministro por impago, a petición de la comercializadora, debiendo abonar al cliente, en tal caso, los gastos que deriven de la suspensión y eventual reposición del suministro.

**Cláusula 11ª:** regula la cesión del contrato por el cliente a un tercero, siempre que el cliente se encuentre al corriente de pago; es suficiente una comunicación escrita con las firmas del nuevo cliente, que se subrogará en todos los derechos y deberes del cedente. Asimismo se contempla el derecho de Gas Natural a ceder el contrato a otras comercializadoras del grupo, cesión que deberá ser comunicada al cliente, indicando la fecha de efectos de la cesión.

**Cláusula 12ª:** se atribuye a cada parte responsabilidad civil por los actos que le sean imputables, obligándose a mantener una póliza de seguros en vigor para garantizar dicha responsabilidad. Asimismo, Gas Natural declara no ser responsable por consumos realizados por el cliente de modo distinto al acordado en el contrato y el cliente asume la responsabilidad de mantener las instalaciones en adecuadas condiciones de seguridad.

**Cláusula 13ª:** sobre la entrada en vigor del contrato, se especifica que si los clientes tenían un contrato en mercado libre, la fecha efectiva será la de la cesión del contrato de acceso por el distribuidor a Gas Natural, en tanto que comercializadora de último recurso; en los demás casos, una vez se formalice el contrato de acceso y el aparato de medida reúna condiciones técnicas idóneas. Si transcurren más de 60 días desde la firma del contrato y esta fecha, Gas Natural puede resolver el contrato, sin perjuicio de firmar un nuevo contrato, plazo más dilatado que el previsto en las normas reguladoras del sector eléctrico para la conexión *ex novo* o para la cesión de un contrato ATR preexistente.

La cláusula contiene una autorización a Gas Natural para que la compañía pueda verificar los datos de solvencia del cliente, tanto mediante el acceso a los archivos previstos en las normas vigentes sobre el sector eléctrico o solicitando informes a entidades financieras.

**Cláusula 14ª:** sobre la duración del contrato: doce meses desde la entrada en vigor, prorrogables por períodos iguales salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes, comunicada con quince días antelación.

**Cláusula 15ª:** regula el desistimiento unilateral del cliente con anterioridad al tiempo mínimo de duración pactado, con una penalización que como máximo podrá ascender al 5% del importe de la TUR por la energía estimada pendiente de suministro. En la cláusula se remite al apartado 16 anterior; posiblemente se refiera a la cláusula 14ª que, en efecto, regula la duración.

**Cláusula 16ª:** se autoriza a Gas Natural a incluir los datos del cliente que mantenga la situación de impago, una vez efectuada la segunda notificación fehaciente.

**Cláusula 17ª:** relativa al tratamiento de datos, en la que, conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, se informa al cliente de la incorporación de los datos del contrato a un fichero, cuyo responsable es Gas Natural S.U.R. SDG, S.A. para la ejecución y normal desarrollo del contrato, así como sobre comunicaciones comerciales y de prospección, efectuadas por las empresas del grupo, relativas a distintos servicios, indicando que en caso de no desearlo el cliente podrá marcar la casilla que figura seguidamente. De nuevo se refiere a la facultad de Gas Natural para consultar en los ficheros correspondientes la solvencia del cliente. El cliente acepta también la cesión de sus datos a otras empresas del grupo, con la misma finalidad comercial y de prospección indicada, datos que podrán ser consultados en la página Web siguiente: [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com). Asimismo, se recoge el derecho del cliente a la rectificación y cancelación de los datos.

**Cláusula 20ª:** las partes se comprometen a mantener la confidencialidad del contrato, hasta dos años después de su terminación.

**Cláusula 21ª:** para cualquier discrepancia sobre la interpretación o cumplimiento del contrato se prevé la sumisión expresa a los juzgados y tribunales de Madrid. Dado que en este caso se ha examinado el contrato real, suscrito por un consumidor, y que el punto de suministro se halla en dicha ciudad, la cláusula se adecua a la legislación. Si la misma cláusula apareciera en contratos cuyo suministro se efectúe en localidades distintas, sería a todas luces abusiva de conformidad con lo previsto en el artículo 90.2 de la LGDCU al establecer un pacto de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del correspondiente al domicilio del consumidor y usuario, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquel en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble. En los modelos que nos ha remitido la compañía se somete a los tribunales del lugar del suministro.

**Cláusula 22ª:** se declara que el contrato y sus anexos son el único documento válido entre las partes, quedando anulado y sin valor, cualquier otro acuerdo o compromiso, documento o comunicación oral o escrita anterior. Esta previsión no es acorde con el artículo 61.2 de la LGDCU a cuyo tenor *el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato*. Conviene recordar, no obstante, que la norma legal prevé una salvedad si el contrato contiene cláusulas más beneficiosas, en cuyo caso prevalecerán estas últimas sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

Asimismo, la cláusula estipula que cualquier modificación del contrato debe ser notificada por escrito al cliente, pudiendo oponerse por escrito a las mismas, en el plazo de quince días.



**Cláusula 23ª:** se prevé que las condiciones particulares prevalecerán sobre las generales. Esta regla es conforme con la normativa reguladora de las condiciones generales de la contratación.

El condicionado tampoco aparece firmado, en este caso, por ninguna de las partes.

### 3.1.3 El contrato propuesto por ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.

Para proceder al análisis de la contratación propuesta por ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U. (en adelante Endesa) se ha solicitado el contrato por diversos medios (fax, teléfono, correo ordinario y electrónico). La compañía nos ha remitido el contrato completo, si bien, han sido necesarias distintas gestiones. También disponemos de diversos contratos facilitados por consumidores, coincidentes con el facilitado por la compañía, por lo cual procedemos a analizar este último. Finalmente conviene destacar que no hemos encontrado modelo contractual en su página Web [www.endesaonline.com](http://www.endesaonline.com), resultado dudoso que se cumplan las condiciones de accesibilidad impuestas por las normas consumeristas.

El contrato está formado por una hoja de tamaño DIN-A 4 impresa a dos caras. En el anverso, rotulado CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA se recoge el contrato, propiamente dicho, impreso en papel oficial de la compañía con su logotipo; el reverso, rotulado CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA, contienen las 14 cláusulas. Al final de las mismas aparece el formulario del escrito de desistimiento que, en su caso, podrá ejercer el cliente. Como en los anteriores casos, la impresión ha sido realizada a tres columnas en una letra de reducidas dimensiones, de difícil lectura aún para quien no padezca ningún problema visual.

#### a) CONDICIONES PARTICULARES:

En cuanto al contrato propiamente dicho, constan los datos completos de identificación del cliente, previendo, además, en su caso, la posibilidad de establecer datos de contacto distintos para el envío de facturas y otras comunicaciones; seguidamente, en el apartado rotulado como “CONDICIONES TÉCNICO – ECONÓMICAS” se indican los datos relativos al punto de suministro, el Código Universal del Punto de Suministro (CUPS), la empresa distribuidora, que se identifica como ENDESA DISTRIBUCIÓN ELECTRICA, la tensión nominal de suministro y la referencia Catastral.

En cuanto a los datos de identificación de la compañía, en lugar visible, en el encabezamiento, sólo aparece el logotipo de la empresa, en el que figura el nombre “Endesa”; en cuanto a otros datos de identificación aparecen, en letra de muy reducidas dimensiones, en el margen izquierdo del documento, indicando el nombre completo de la compañía mercantil, sus datos de inscripción registral y su CIF, pero no así su sede social ni ningún otro domicilio físico al que acudir el consumidor, así como tampoco su Web, teléfono de atención al cliente, ni otros datos.

El siguiente apartado contiene los datos relativos al precio del contrato, apareciendo rotulado como “TARIFA APLICABLE (Régimen legal aplicable a Tarifa Último Recurso)”, dejando espacio para los datos siguientes: tarifa; potencia contratada (kW) y la diferenciación en hora punta, llano o valle. El siguiente apartado del contrato identifica el PRODUCTO CONTRATADO, dejando un espacio en blanco para identificar el concreto producto del que se trate, así como espacio para indicar si existirá alquiler del equipo de medida.

El último apartado se refiere a los DATOS DE PAGO, con espacio para indicar la entidad financiera, sucursal, dígito de control y número de cuenta. Finalmente, se especifica que tanto las Condiciones Particulares como las Condiciones Generales (al dorso del documento) han sido leídas y aceptadas por el Cliente, que las suscribe y firma, declarando igualmente que los datos e información reflejada son completos y veraces, y autorizando a Endesa a efectuar las comprobaciones que considere oportunas.

Como en los casos anteriores, el contrato finaliza con la indicación del lugar y fecha de su firma, preimpresa en cuanto al legal representante de la compañía y manuscrita por el cliente.

#### **b) Las condiciones generales:**

**Cláusula 1ª:** relativa al objeto del contrato, lo identifica como el suministro de energía eléctrica por el Comercializador de Último Recurso (o CUR) en el punto de suministro indicado en las Condiciones Particulares. La cláusula prosigue con la aceptación por parte del cliente “de forma expresa y como única modalidad” de la contratación conjunta de la adquisición de la energía y el acceso a las redes a través del comercializador, para que éste le ofrezca un precio global. Se autoriza y faculta al comercializador para que, en lugar del cliente, suscriba el contrato de acceso a la red con la distribuidora y, en caso de ser necesario legalmente, gestione la resolución de su actual contrato. El Cliente se obliga, asimismo, a no resolver el nuevo contrato de acceso a la red, en tanto permanezca vigente el contrato de suministro. La cláusula se cierra declarando el contrato de tracto sucesivo y personal, debiendo el cliente utilizar la energía para el punto contratado sin poder cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros.

**Cláusula 2ª:** se define el punto de suministro como el punto de entrega situado en la instalación del Cliente; en tal punto se efectúa la medida del consumo de la energía eléctrica suministrada por el comercializador; se indica que la calidad del servicio será la definida reglamentariamente, remitiéndose al Real Decreto 1955/2000, a cuyo tenor el comercializador se compromete a incorporar en el contrato de acceso con la distribuidora la obligación de ésta de cumplimiento de los niveles mínimos de calidad exigidos; asimismo el comercializador se obliga a trasladar las bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que aplique la distribuidora por incidencias en su red. La cláusula se cierra refiriéndose a las potencias máximas que el cliente puede consumir al amparo del contrato, que deberán ser conformes con la normativa.

**Cláusula 3ª:** sobre los equipos de medida, impone el deber del cliente de disponer de ellos durante la vigencia del contrato, siendo éste responsable de su custodia y del cumplimiento de las obligaciones establecidas por la legislación vigente; el equipo puede ser propiedad del cliente o alquilado -si así se ha acordado en las Condiciones Particulares-, siendo responsabilidad de quien sea propietario sus verificaciones e inspecciones periódicas; el cliente se obliga a permitir el acceso físico para realizar las lecturas, comprobación, verificación y precintado, así como a no manipular ninguno de los componentes de la instalación, exonerando al comercializador de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación, sin perjuicio de las responsabilidades legalmente exigibles por tal manipulación.

**Cláusula 4ª:** regula el precio del suministro, remitiéndose a la tarifa de acceso que corresponde a la distribuidora y demás componentes regulados reglamentariamente, según lo estipulado en las condiciones particulares, así como el precio del alquiler del equipo de medida, en su caso. La cláusula se cierra estipulando que serán a cargo

del cliente, todos los gastos, costes, tributos y pagos legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del contrato de acceso a la red. No se contiene referencia alguna a la TUR en el condicionado general, y, en el particular, sólo ha aparecido este término en el rotulado del apartado antes indicado.

**Cláusula 5ª:** sobre la facturación y el pago, se indica que podrá ser mensual o bimestral y que comprende la adquisición de energía y el acceso a la red. Se autoriza al comercializador –casi siempre identificado con las siglas CUR- la domiciliación bancaria en la cuenta designada en las condiciones particulares. Se indica que para la facturación se utilizarán las lecturas realizadas y en su ausencia, se facturará el consumo estimado de acuerdo con la Resolución de 14 de mayo de 2009, ya aludida. Se estipula que las facturas no abonadas totalmente en las fechas previstas se considerarán deuda vencida, devengando automáticamente intereses de demora que, para personas físicas se fijan en el interés legal del dinero y para empresarios, los establecidos en la Ley 3/2004 también citada. La cláusula se cierra declarando que el cliente queda expresamente informado que, de no atender el plazo de pago, y siempre que se cumplan la totalidad de los requisitos establecidos en los artículos 38 y siguientes del RD 1720/2007, los datos relativos al incumplimiento podrán ser comunicados por el comercializador a un fichero de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

**Cláusula 6ª:** sobre modificación de las condiciones económicas establece que el comercializador podrá repercutir directamente, sin que pueda ser motivo de resolución por las partes, cualquier variación o cambio que se produzca en la TUR, incluyendo expresamente las condiciones económicas y las que afecten al suministro.

**Cláusula 7ª:** imputa al cliente los gastos por los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación, y otros derechos de acometida necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación del existente. Se especifica que la comercializadora puede exigir al cliente tanto en el momento de la contratación como a lo largo de la vigencia del contrato la entrega de una fianza o depósito de garantía, autorizando al comercializador a que aplique dicho depósito al saldo de las cantidades pendientes de pago en el momento de la resolución contractual.

**Cláusula 8ª:** regula la suspensión del suministro, previendo el supuesto de impago por el cliente y, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula quinta, de acuerdo con la sección 4.ª del capítulo I del título VI del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, citado literalmente sin indicar en el contrato, siquiera someramente, su contenido. La cláusula prosigue con otros supuestos de suspensión: fuerza mayor (definido en la cláusula décima); por razones de seguridad o riesgo para personas o bienes, para realizar las tareas necesarias de mantenimiento, reparación, ampliación o sustitución de instalaciones; cuando se haga uso del suministro eléctrico en forma o para fines o usos distintos de los establecidos en el contrato; por resolución contractual; por el incumplimiento de alguna de las obligaciones dimanantes del contrato, insistiendo de nuevo en la falta de pago de cualquier factura en el plazo previsto; los supuestos previstos en la normativa eléctrica vigente, refiriéndose especialmente al incumplimiento de cualquier obligación que dicha normativa imponga al cliente como usuario del servicio. La cláusula concluye estableciendo que, en caso de suspensión por impago, no se producirá la reposición del mismo hasta que el cliente haya realizado todos los pagos, intereses y gastos por la suspensión y reposición del suministro.

**Cláusula 9ª:** regula las causas de resolución del contrato, que se suman a las señaladas en la legislación vigente. Dichas causas son: el incumplimiento de cualquier obligación dimanante del contrato, en especial, el impago del

precio, el uso del suministro eléctrico para finalidad o uso distinto del establecido, o el incumplimiento por parte del cliente del compromiso de no resolver el contrato de acceso a la red mientras esté vigente el contrato de suministro –tégase en cuenta que en la cláusula primera se ha apoderado al propio comercializador para proceder a tal resolución, de modo que, a todas luces, esta causa de resolución puede resultar una cláusula abusiva-; en los casos de imposibilidad legal de tramitar la suspensión de suministro; la situación de insolvencia o declaración de concurso de conformidad con la normativa vigente; la pérdida del derecho del cliente a la aplicación de la TUR si deriva de cambios normativos, o si éstos implican la imposibilidad de la comercializadora de ejercer su actividad; de acuerdo con la normativa, el desistimiento por medio de comunicación expresa y fehaciente por el cliente en el plazo de 7 días hábiles desde la firma del contrato o su recepción en el caso de contratación por vía telemática o telefónica, siempre y cuando durante ese periodo no se haya hecho uso del servicio.

**Cláusula 10ª:** se exonera al cliente y al comercializador del incumplimiento del contrato en casos de fuerza mayor, en especial, si el comercializador sufre imposibilidad de adquirir o hacer llegar la energía eléctrica al cliente por causas que no le sean imputables, o por intervención de terceros, incluyendo las incidencias en las redes de suministro propiedad de tales terceros.

**Cláusula 11ª:** regula la duración del contrato, su entrada en vigor y la del suministro, estipulando que se suscribe por un plazo de un año a contar desde el inicio del suministro, prorrogable automáticamente por periodos anuales salvo comunicación previa escrita por cualquiera de las partes. Se especifica que entrará en vigor a la fecha de su firma, si bien, su efectividad quedará condicionada al momento en que se disponga del acceso a la red y a la verificación por Endesa de los datos facilitados por el cliente. Se cierra la cláusula previendo que el cliente podrá dar por terminado el contrato en el plazo de 7 días hábiles desde su firma o recepción mediante comunicación expresa y fehaciente a la compañía; el cliente no dispondrá de dicho derecho de resolución unilateral –propiamente se trata de un desistimiento- si durante el período de 7 días se hubiera prestado cualquier servicio.

**Cláusula 12ª:** especifica que el contrato se rige por la ley española, en particular, la Ley 57/1997, del Sector Eléctrico y las normas que la desarrollen. Estipula que, en el caso de discrepancias o controversias sobre la interpretación, aplicación o ejecución del contrato el comercializador y el cliente se someten a la jurisdicción de los tribunales correspondientes al lugar donde radica la instalación en la que se presta el suministro.

**Cláusula 13ª:** se prevé la cesión del contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones si el cliente está al corriente de pago, previa solicitud por escrito que deberá llevar las firmas conjuntas del cliente y del nuevo titular y ser aceptada por Endesa, que gestionará ante la distribuidora la regularización del contrato de acceso; la cesión se condiciona a la efectividad del nuevo contrato de acceso. Por su parte, Endesa podrá ceder el contrato, previa notificación por escrito al cliente con al menos un mes de antelación, de conformidad con la normativa vigente. Conviene destacar que el uso en esta cláusula del término “consumidor” contrapuesto al cliente, e identificado, a su vez, con la identidad de uso y destino de la energía contratada, puede llevar a confusión sobre si el sentido de esta palabra debe buscarse en la normativa sectorial sobre electricidad, o bien, se trata del sentido dado a las normas consumeristas. Es evidente que se trata del primer sentido, habida cuenta que el contrato acogido a la TUR puede ser suscrito por un empresario, como así mismo se constata en la cláusula quinta al diferenciar el interés moratorio aplicable a los consumidores y a los

empresarios. Sin embargo, debemos apuntarlo como una posible causa de inseguridad jurídica más, que juega contra el consumidor doméstico.

**Cláusula 14ª:** sobre protección de datos, se refiere con carácter genérico a la normativa vigente relativa a tratamiento de datos de carácter personal, indicando que los datos del cliente se incorporan a un fichero creado bajo la responsabilidad del comercializador –referido, una vez más como CUR, sin especificar que se trata de Endesa, identificación que sólo se realiza en la primera cláusula del contrato-. El fichero tiene como fin el mantenimiento y la gestión de la relación contractual; Endesa (CUR) se compromete a guardar secreto sobre tales datos, adoptando las medidas legalmente previstas; con la firma del contrato se autoriza a la CUR para efectuar comunicaciones comerciales por cualquier medio, sobre los productos y servicios que comercializa el Grupo Endesa y a terceros relacionados con el suministro de energía, servicios financieros y seguros; telecomunicaciones e Internet; equipamiento y asistencia en el hogar o para realizar prospecciones. Se informa al cliente que puede revocar tal consentimiento en todo momento y de los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación en la dirección: “Apartado postal 1128, 41080 - Sevilla, A/A. Endesa Operaciones y Servicios Comerciales”. Finalmente se indica una casilla a señalar para el caso de que el cliente no desea autorizar el anterior tratamiento ni la cesión de sus datos personales.

En las condiciones generales, impresas en el reverso del contrato, tampoco aparece un espacio previsto para la firma de las partes.

### 3.1.4 El contrato propuesto por E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.

Para analizar el contrato propuesto por E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L. (en adelante E.ON) se ha solicitado a la compañía su remisión; han enviado por correo el condicionado general propuesto, pero no así la póliza propiamente dicha, por lo que sólo se procederá al análisis de la documentación enviada pues, a diferencia de los otros dos casos analizados, no disponemos de ningún contrato suscrito por un consumidor. Se ha procedido a la búsqueda del contrato propuesto en su página Web [www.eon-españa.com](http://www.eon-españa.com). En dicha página el consumidor puede encontrar las CONDICIONES GENERALES correspondiente al mercado libre, pero no a la TUR y tampoco el modelo de póliza propuesto. Por lo anterior se procede al análisis del condicionado general remitido por la compañía.

Las **condiciones generales del contrato**, en un total de dieciséis, figuran en una hoja de tamaño DIN-A 4 impresa a tres columnas, en una letra de reducidísima dimensión, de difícil lectura. Una vez más es harto dudoso que se cumpla el requisito de legibilidad establecido por la normativa sobre consumo. Su contenido es el siguiente:

**Cláusula 1ª:** se contiene el objeto de contrato, identificado como el suministro de electricidad de último recurso, refiriéndose a lo estipulado en el condicionado particular, del cual, como se ha dicho, no disponemos; al propio condicionado general y a la normativa sobre tarifas de último recurso, así como a la restante normativa del sector eléctrico, indicando también que el contrato queda sujeto a las modificaciones motivadas por futuros cambios en la regulación.

**Cláusula 2ª:** se dedica a la calidad del suministro contratado, remitiéndose a las normas y estándares de calidad según la regulación de la empresa distribuidora encargada de la gestión, a la cual atribuye la responsabilidad por

los niveles de calidad exigidos, añadiendo que en caso de incumplimiento las reclamaciones del cliente deben dirigirse contra dicha empresa, a la cual deberá notificar directamente las anomalías y averías. No obstante, el comercializador tramitará ante la empresa distribuidora los descuentos que correspondan en tal caso. Téngase en cuenta que se refiere a ambos sujetos, distribuidora y comercializadora, sin haber procedido a su diferenciación en ninguna cláusula previa del condicionado general. No se ha podido analizar si tales conceptos se identifican en el condicionado particular al no habernos sido facilitado.

**Cláusula 3ª:** rotulada “precio del contrato”, regula la contraprestación que debe pagar el cliente, que consiste en la tarifa de último recurso revisada periódicamente por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio u organismo que le sustituya, especificando que el precio no incluye impuestos ni excesos de potencia, energía reactiva y otros conceptos a facturar por la empresa distribuidora, los cuales serán trasladados inmediatamente al cliente, según la reglamentación que resulte aplicable en cada momento. Asimismo, se especifica que si el aparato de medida es de alquiler, el cliente deberá pagar el precio correspondiente al arriendo.

**Cláusula 4ª:** rotulada “Modificaciones de las condiciones del contrato” en la que se regula el traslado al contrato de cualquier cambio en los aparatos de medida o por ajustes que la distribuidora lleve a cabo en las potencias de acceso de terceros a la red (concepto que no se define). La cláusula se cierra previendo que, de existir errores en los componentes de las condiciones particulares que puedan tener incidencia económica en las partes, se procederá a su regularización desde la fecha en que se produjo el error con el fin de restablecer el equilibrio económico entre las partes.

**Cláusula 5ª:** regula la facturación, el pago y la garantía, remitiéndose al período de facturación que se establezca en cada momento (cláusula en blanco), en atención a los consumos reales, según las lecturas realizadas por la distribuidora, o bien, la estimada, remitiéndose a la Resolución de 14 de marzo de 2009 ya citada; el pago por domiciliación bancaria se realizará en el plazo de siete días desde la emisión de la factura; caso de no optar por este sistema, deberá verificarse en el plazo de los veinte días siguientes a la emisión de la factura en cualquiera de las entidades colaboradoras que aparecen en la misma. No se contienen los demás medios de pago previstos con carácter preceptivo por la normativa aplicable. En caso de impago, la cláusula prevé que se meritán automáticamente intereses moratorios, consistente en el interés legal del dinero incrementado en 1,5 puntos porcentuales, excepto en el caso de que el cliente sea una empresa, en cuyo caso se aplicará la Ley 3/2004, antes citada, añadiendo, en este contrato que será aplicable o la norma que la sustituya.

**Cláusula 6ª:** regula el acceso a la red de distribución, aunque su dicción es confusa al establecer que el cliente contratará la ATR con una distribuidora a través de la comercializadora, para acto seguido regular la autorización correspondiente a ésta para que actúe en nombre del cliente, incluyendo la autorización relativa a los datos del cliente; dicha autorización también comprende cancelar los contratos de suministro previos que puedan existir entre cliente y distribuidora, y la autorización para que la comercializadora pueda acceder al sistema de puntos de suministro, remitiéndose la artículo 7 del Real Decreto 1435/2002. La cláusula se cierra especificando que la potencia contratada será la que consta en las condiciones particulares y que, caso de pactarse sólo una, será la misma para todos los períodos de ATR.

**Cláusula 7ª:** regula los equipos de medida de los que debe disponer el cliente y que tienen que ser instalados y enganchados por la distribuidora, refiriéndose al Real Decreto 1955/2000; regula la posibilidad de que tales aparatos de medida pertenezcan al cliente en régimen de alquiler o de propiedad; que todo cambio en la normativa sobre este extremo será trasladado inmediatamente al contrato; incluye la obligación del cliente de permitir el acceso al distribuidor para proceder a las tareas de instalación, lectura, control, verificación y mantenimiento de tales aparatos, y el compromiso del cliente de no manipularlos. Finalmente, se regula el supuesto de mal funcionamiento o manipulación de tales apartados, en cuyo caso se facturará el consumo estimado, sin perjuicio de su regularización, cuando se disponga de datos reales.

**Cláusula 8ª:** regula la duración del contrato, por el plazo de un año a contar desde la fecha de inicio del suministro, que será el primer día de lectura establecido, estipulando su renovación por períodos anuales, salvo que el cliente manifieste su voluntad de resolverlo con una anticipación mínima de un mes, plazo que no se corresponde con el previsto en el artículo 4.5 del Real Decreto 1435/2002. Se prevé la posible resolución anticipada del contrato conforme a la normativa aplicable, debiendo el cliente abonar la energía consumida hasta el momento del corte o en el momento en que se produzca la sustitución efectiva por otra suministradora, según la tarifa vigente en el momento del suministro.

**Cláusula 9ª:** se prohíbe la cesión o traspaso del contrato por parte del cliente, salvo que éste desempeñe actividades empresariales, se encuentre al corriente de pago y lo comunique por escrito indicando los datos del nuevo titular, con el que, previo su consentimiento expreso y la verificación de datos por E.ON, se procederá a la firma de un nuevo contrato en las mismas condiciones que el anterior.

**Cláusula 10ª:** para los suministros de vivienda –y sólo para éstos- se prevé la subrogación en el contrato en caso de fallecimiento del cliente a favor de su cónyuge, descendientes, ascendientes y hermanos, salvo que se trate del cónyuge o hijos sometidos a la patria potestad, se exige que hubieran convivido en la vivienda del suministro al menos durante los dos años anteriores al deceso. También los herederos o legatarios podrán subrogarse en el contrato. Se regula con carácter específico la subrogación a favor de entidad jurídica, condicionada a la concesión de las autorizaciones administrativas necesarias. La subrogación debe tener lugar, en todos los casos, en el plazo de seis meses desde el óbito.

**Cláusula 11ª:** regula la suspensión del suministro, apartándose de lo previsto en la normativa reguladora, de carácter preceptivo, en tanto en cuanto constituyen garantías del consumidor para hacer efectivo el derecho de acceso universal al servicio. La cláusula prevé la suspensión en el término de diez días a contar desde que la comercializadora remita un requerimiento al cliente que ha incumplido los plazos de pago explicados en la cláusula quinta. Se imponen todos los gastos de reposición o de un nuevo contrato al cliente. La cláusula regula también la suspensión del suministro por fuerza mayor, seguridad, mantenimiento o por cualquier otro incumplimiento del cliente, sin derecho a indemnización alguna por parte de éste.

**Cláusula 12ª:** Se regulan las consecuencias en caso de contratación de incremento de potencia.

**Cláusula 13ª:** excluye recíprocamente la responsabilidad de las partes por daños indirectos o por lucro cesante

derivados del incumplimiento del contrato, salvo que medie una actuación dolosa, y tras excluir toda responsabilidad de la comercializadora por actos que no le sean imputables, excluye igualmente su responsabilidad en caso de cortes en el suministro que traigan causa de actos u omisiones imputables a la distribuidora.

**Cláusula 14ª:** relativa al tratamiento de datos, se informa al cliente de la incorporación de los datos del contrato a un fichero, propiedad de la comercializadora, que será la responsable de los datos; salvo que el consumidor haya indicado lo contrario en las condiciones particulares (que no nos han sido facilitadas), los datos podrán ser cedidos a otras empresas del grupo (considerando como tales las previstas en el artículo 42 del Código de comercio). Se refiere a la Ley Orgánica 15/1999 reconociendo el derecho de acceso, rectificación y cancelación, que podrá realizarse en el domicilio de E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L. que se consigna en la cláusula, o mediante correo electrónico a [LOPD-DerechosARCO@e-on.com](mailto:LOPD-DerechosARCO@e-on.com).

**Cláusula 15ª:** sobre la cesión del contrato, se remite a la prohibición estipulada en el contrato, salvo consentimiento expreso de ambas partes, estableciendo una salvedad para el caso de cesión por E.ON a otras sociedades de su grupo empresarial.

**Cláusula 16ª:** en cuanto a las reclamaciones, discrepancias, dudas e interpretaciones de las condiciones del suministro y del contrato que no puedan ser resueltas amistosamente por las partes, serán resueltas administrativamente por el organismo público del territorio en el que se realice el suministro (esto es, la administración autonómica), contra cuya resolución se podrán entablar las acciones que correspondan, ante los juzgados y tribunales que sean competentes.

Como en los demás casos examinados, no aparece en el contrato espacio alguno destinado a la firma del mismo por las partes.

### 3.1.5 El contrato propuesto por HC-NATURGÁS COMERCIALIZADORA ÚLTIMO RECURSO, S.A.

Para analizar el contrato propuesto por HC-NATURGÁS COMERCIALIZADORA ÚLTIMO RECURSO, S.A. (en adelante HC-Naturgás) se ha solicitado a la compañía su remisión; tras varias negativas nos han remitido el condicionado general propuesto para el suministro de gas y/o electricidad, pero no así la póliza propiamente dicha. También se ha procedido a la búsqueda del contrato propuesto sin éxito, en su página Web [www.hcenergia.com](http://www.hcenergia.com). Por lo anterior se procederá al análisis del condicionado general remitido por la compañía.

Las **condiciones generales del contrato**, en un total de dieciocho, figuran en una hoja de tamaño DIN-A 4 impresa a tres columnas, en una letra de reducidísima dimensión y de color gris oscuro, resultando, por tanto, como en los casos anteriores, de difícil lectura, cuestionando, un vez más, su legibilidad. Al final de la hoja aparece el formulario para ejercer el derecho de desistimiento. Su contenido es el siguiente:

**Cláusula 1ª:** se contiene el objeto de contrato, identificado como el suministro de electricidad sin especificar que se trata de un contrato acogido a la TUR, remitiéndose a las condiciones específicas de las que no disponemos; se refiere a la distribuidora de zona, excluyendo del contrato los trabajos de mantenimiento de la red, servicios com-



plementarios y técnicos. Estipula que el contrato se registrará por las condiciones específicas, las generales, los anexos al contrato y por la legislación vigente en cada momento, recordando, una vez más, que sólo se nos ha facilitado el condicionado general.

**Cláusula 2ª:** sobre la entrada en vigor del suministro, que tendrá lugar cuando la distribuidora autorice a la comercializadora el acceso a la red y éste sea efectivo (fecha de activación).

**Cláusula 3ª:** en cuanto a la duración se remite a las condiciones específicas, no facilitadas, pudiendo ser renovado a su vencimiento por períodos anuales, salvo denuncia del cliente comunicada con “suficiente antelación” o si lo impidiera la normativa vigente en dicho momento.

**Cláusula 4ª:** declara que el contrato queda sometido a la normativa eléctrica, de modo que cualquier modificación de la misma será trasladada automáticamente al contrato; cualquier otra modificación de las condiciones generales sólo podrá ser realizada por la comercializadora si el cliente lo acepta. La cláusula regula cómo proceder a tal modificación: la comercializadora debe comunicarlo previamente por escrito al cliente, el cual deberá oponerse en el plazo de quince días, entendiéndose la falta de respuesta como aceptación.

**Cláusula 5ª:** regula la terminación del contrato, por mutuo acuerdo, por renuncia a la prórroga o por imposibilidad de efectuarla, en cualquier momento a denuncia de una de las partes motivada por el impago o por el incumplimiento de las obligaciones de la otra parte y por las demás causas previstas en la ley.

**Cláusula 6ª:** el cliente autoriza a la comercializadora al cobro, en la factura, de otros bienes y servicios contratados a empresas del grupo o los pagos a terceros por servicios contratados y efectivamente prestados. Igualmente se autoriza a la comercializadora para que actúe en nombre del cliente con la distribuidora para hacer efectivos los suministros descritos en los CUP de las condiciones específicas. Al no disponer de las mismas no podemos pronunciarnos sobre si tal información consta en el contrato (póliza) y si está suficientemente identificada.

**Cláusula 7ª:** se prevé la posible cesión del contrato por parte del cliente, si se encuentra al corriente de pago, lo comunica fehacientemente a la comercializadora y ésta y el cesionario (nuevo cliente) consienten expresamente la cesión. Asimismo, la comercializadora puede ceder el contrato a cualquier empresa del grupo, participada o sucesora, bastando a tal efecto la mera comunicación al cliente.

**Cláusula 8ª:** sobre precios, remitiéndose a las condiciones específicas, establece que será la TUR –primera referencia que aparece a este término en el clausulado general- establecida en cada momento por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Salvo que se haya previsto algo en sentido distinto en las condiciones específicas, el precio no incluye IVA ni otros impuestos, especificando que el cambio de tipos tributarios o la nueva imposición de tributos se repercutirán íntegramente sobre los precios fijados. Se especifica que los cambios en las tarifas aprobados por la administración se trasladarán automáticamente al cliente, sin que tenga la consideración de modificación a los efectos de la cláusula cuarta (es decir, sin que dé derecho a resolver el contrato al cliente). No se hace referencia alguna la lugar en el que el cliente podrá estar informado sobre tales cambios (ni la Web de la compañía ni ninguna otra referencia).

**Cláusula 9ª:** rotulada “parámetros del suministro” establece que éstos son los elegidos por el cliente, que podrá modificarlos según la normativa vigente, comunicándolo a la comercializadora, que lo gestionará ante la distribuidora, siendo de cargo del cliente los costes de acometida, enganche, verificación, así como las modificaciones técnicas necesarias. Finalmente se especifica que tales cambios pueden derivar en modificaciones de las condiciones específicas.

**Cláusula 10ª:** en cuanto a la facturación y cobro se remite a las condiciones específicas y a la cláusula octava – también se remite a éstas-, indicando que se facturará el consumo derivado de las lecturas o estimaciones facilitadas por el distribuidor, detallando las referidas al alquiler de equipos. Se recoge el derecho del cliente a solicitar la comprobación y verificación de estos equipos, derecho que igualmente se reconoce a la comercializadora. En cuanto al pago, se prevé el plazo de veinte días naturales desde la emisión de la factura, sin hacer mención expresa a los distintos sistemas de pago previstos en el Real Decreto 1955/2000.

En caso de impago se sumará al monto de la deuda con el interés de demora, resultante de aplicar el interés legal del dinero incrementado en dos puntos porcentuales. La comercializadora se reserva el derecho a solicitar a la distribuidora la suspensión del suministro o a instar la resolución del contrato, lo que no exime al cliente de su deber de pagar la deuda. En caso de proceder a la suspensión, el suministro no se reanuda hasta que se verifique el pago de la deuda, más los gastos de suspensión y reposición. Se incluye una referencia al suministro efectuado a administraciones públicas, recogiendo las normas especiales en cuanto a la suspensión en este caso. Igualmente se prevé que la comercializadora podrá comunicar los datos a los ficheros específicos sobre solvencia patrimonial y financiera, así como al Sistema de información de Puntos de Suministro. Téngase en cuenta que la regulación sobre la suspensión que acabamos de exponer no se aviene en su completud a las previsiones del artículo 50.3 de la Ley del Sector Eléctrico.

**Cláusula 11ª:** sobre calidad del suministro, se remite a lo establecido en la normativa vigente en cada momento, especificando que la responsabilidad corresponde al distribuidor. Se reconoce la representación de la comercializadora ante la distribuidora para exigir tales niveles de calidad previa petición del cliente –téngase en cuenta que en la cláusula 6ª se ha apoderado a estos fines a la comercializadora- y añade que la comercializadora trasladará al cliente los descuentos y bonificaciones que aplique la distribuidora en aplicación de las normas vigentes.

**Cláusula 12ª:** intitulada “suspensión del suministro”, estipula que, junto a lo establecido en la cláusula décima (impago) el suministro podrá suspenderse por incumplimiento del contrato por el cliente, en el caso de instalaciones peligrosas, fuerza mayor y los demás supuestos previstos en la normativa vigente.

**Cláusula 13ª:** sobre responsabilidades, la comercializadora se obliga a cumplir con el cliente las condiciones de capacidad legal, técnica y económica prevista en la normativa, a suscribir y a mantener vigentes durante el contrato los relativos al acceso a la red y a facilitarle toda la información y asesoramiento que precise con relación al suministro eléctrico. A su vez el cliente se obliga a mantener las instalaciones, equipos de medida y aparatos eléctricos en condiciones de aptitud, siguiendo las instrucciones que reciba en tal sentido de la comercializadora y la distribuidora, imputándole las responsabilidades derivadas de su incumplimiento.

**Cláusula 14ª:** contiene la regulación relativa a otros servicios, caso de haber sido contratados en las condiciones específicas, estipulando que se regirán por los anexos que se incorporen a las condiciones generales.

**Cláusula 15ª:** a pesar de su rotulación como “contratación a distancia” regula la validez de las comunicaciones por medios electrónicos y telemáticos, especificando que, en caso de nuevas contrataciones, su validez jurídica dependerá de que el uso de tales medios se realice en las condiciones establecidas por la empresa comercializadora.

**Cláusula 16ª:** regula el derecho de desistimiento para el caso de que el cliente tenga la condición de consumidor y usuario de conformidad con el artículo 3 de la LGDCU. El consumidor, en el plazo de siete días desde la celebración del contrato, podrá desistir siempre que se trate de un caso de contratación a distancia o fuera de establecimiento mercantil. Al final del clausulado se contiene el documento de desistimiento que deberá remitirse por correo al domicilio que se indica en la cláusula, y que especifica que el ejercicio de tal derecho no comportará penalización alguna para el consumidor sin perjuicio del deber de restitución de las prestaciones.

**Cláusula 17ª:** para cualquier comunicación, duda o reclamación con relación al contrato se prevé que el cliente contacte telefónicamente con la línea de atención al cliente que, según indica la cláusula, figura en las condiciones específicas a las que no hemos tenido acceso.

**Cláusula 18ª:** sobre legislación aplicable y resolución de conflictos, se refiere a la ley española y a los juzgados y tribunales del punto de suministro.

Tampoco en el clausulado espacio alguno destinado a la firma del mismo por las partes.

## 3.2 VALORACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN PROPUESTOS POR LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ÚLTIMO RECURSO

Procedemos seguidamente a analizar en qué medida los contratos propuestos por las empresas comercializadoras de último recurso cumplen las normas aplicables: (i) a los contratos de adhesión, cuando en el mismo interviene un sujeto que tiene la condición de consumidor y usuario según el artículo 3 de la LGDCU; (ii) las normas sectoriales, de acuerdo con el marco jurídico descrito en el apartado 2 de este informe (más en concreto, el 2.2.2). Sin perjuicio de ello, se analizarán las cláusulas que deban ser consideradas abusivas, de conformidad con las normas sobre consumo, teniendo también en cuenta las previsiones de la Directiva 2009/72/CE.

### 3.2.1 Cumplimiento de las normas reguladoras de los contratos de adhesión. Legibilidad, accesibilidad, claridad, concreción y sencillez. Especial atención a la intervención en el contrato de un consumidor y usuario

Con carácter general para los cinco contratos examinados, debe manifestarse el **escaso nivel de cumplimiento de los requisitos de legibilidad previstos en la normativa** (artículo 801.b de la LGDCU y artículo 7.b de la LCGC). Como se ha ido exponiendo al examinar cada una de las modalidades de contrato de adhesión propuesto, **el formato elegido difícilmente puede calificarse de legible**, tanto por el tamaño de letra elegido, como por el formato del documento en

el que se recoge el clausulado como, en el caso concreto de HG-NATURGÁS, el color de la letra. Sirva como ejemplo, en cuanto al tamaño de la letra, que para poder igualar la mayoría de los contratos a una letra tan comúnmente utilizada como la "Arial 12" se ha tenido que aumentar en algo más del triple el tamaño de la letra elegida en el contrato correspondiente. Incluso el contrato que ofrece un formato más cómodo y legible (el propuesto por Iberdrola), su lectura resulta especialmente dificultosa incluso para quien no tenga ninguna dificultad visual.

**Tampoco se da cumplimiento al requisito de accesibilidad**, exigida por el artículo 801.b) de la LGDCU, por el artículo 7.a) de la LCGC y por el apartado c) del artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000; así se ha puesto de manifiesto en los apartados precedentes y en el ANEXO I de este informe. Sólo ha podido obtenerse información en las páginas Web de E.ON e Iberdrola; esta última es la única empresa que pone a disposición de los clientes el contrato completo, pues E.ON sólo publicita las condiciones generales de la contratación. Tampoco ha sido fácil la obtención de esta información, a pesar de las reiteradas ocasiones en que la misma ha sido solicitada a las diversas compañías. Por ello, **resulta cuanto menos dudoso, que un consumidor doméstico pueda disponer de tal información previamente a la suscripción del contrato, a fin de poder analizarla, estudiarla y compararla con otras ofertas existentes en el mercado.** Un examen riguroso de la conducta realizada por las compañías comercializadoras de último recurso podría llevar a calificarlas como prácticas desleales, a la luz del artículo 19 de la LGDCU, con las consecuencias que de ello derivan, toda vez que no se cumplen plenamente los deberes de informar al consumidor sobre sus derechos, deberes impuestos tanto por la normativa interna española, como por la Directiva 2009/72/CE.

Entrando en el contenido de **las cláusulas**, ciertamente **no puede decirse que las mismas tengan suficiente claridad y sencillez ni que sean fácilmente comprensibles para un lego en la materia**, contraviniendo lo prevenido en el Anexo I de la Directiva reiteradamente citada. Asimismo, las **condiciones generales** examinadas incumplen las previsiones del artículo 7.a de la LCGC -ser conocidas de manera completa por el contratante- y del artículo 80.1 de la LGDCU -no contener reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato-, a la luz de la **constante remisión que las mismas contienen a normas legales o reglamentarias.**

Es evidente que el sector eléctrico reviste **gran complejidad, tanto por la materia regulada, como por la dispersión normativa existente.** Sin embargo, lejos de contribuir a aportar información que el consumidor pueda comprender y tomar una decisión consecuente e informada, **los contratos analizados contienen constantes remisiones a la normativa aplicable**, como se puede comprobar en el análisis individualizado, realizado en apartados precedentes, llegándose a contar, en cada uno de ellos, al menos la cita de cinco normas distintas.

Si bien, en algunos casos, la regulación contractual reproduce el contenido de la norma invocada, en la mayoría se limita a citar el precepto aplicable, a indicar la disposición normativa o, lo que es peor, referirse de manera genérica a "lo previsto reglamentariamente", "según la legislación vigente" o fórmulas similares. La remisión a una disposición legal, teniendo en cuenta que el sector se halla sujeto a constantes modificaciones legales, imposibilita incluso al consumidor más diligente la averiguación del marco jurídico aplicable, pues aunque acuda a publicaciones oficiales de libre acceso para comprobar la Ley, Real Decreto o Resolución que se ha citado, en modo alguno, tiene garantizado que el texto que está examinando se encuentre en vigor o que alguno de sus preceptos no hayan sido derogados, dejado sin contenido o modificado por una norma posterior.

A lo anterior debe sumarse que, en buena medida, **los contratos analizados no cumplen adecuadamente el contenido mínimo previsto en las normas aplicables**, de modo que el consumidor ni siquiera tiene conocimiento de cuál es su posición jurídica en el contrato con el examen del mismo; por otra parte, como hemos podido ver en el apartado 3.1 precedente, **la mayor parte de los contratos analizados contienen cláusulas que pueden ser consideradas como abusivas**.

Finalmente, y en lo que concierne específicamente a las condiciones generales que forman parte integrante del contrato, se ha comprobado cómo en ninguno de los cinco casos examinados, ni en los contratos efectivamente suscritos por consumidores que nos los han facilitado, como en los modelos remitidos por las comercializadoras, no aparecen las firmas de las partes, ni espacio reservado al efecto. En aplicación a tenor del artículo 7.a) de la LCGC dichas cláusulas deben tenerse por no puestas, en cuyo caso, y como ya se ha advertido en distintos apartados de este informe, la posición jurídica de consumidor doméstico en el contrato será la definida –no sin cierta complejidad y dispersión– por las normas legales y reglamentarias aplicables.

La conclusión a la que se llega, es que resulta desalentador el formato elegido para proceder a su lectura, el consumidor encuentra graves dificultades de acceso al mismo, a todo ello debe sumarse la complejidad y difícil comprensión de algunas de las cláusulas, dado el carácter eminentemente técnico de las mismas, la pluralidad de remisiones a textos normativos, sujetos a constantes modificaciones, que colocan al consumidor en un laberinto jurídico en el que no sabría encontrar el camino de salida.

### 3.2.2 Cumplimiento de las normas sectoriales. Contenido mínimo del contrato

Para analizar hasta qué punto los contratos examinados cumplen las previsiones de la normativa sectorial, empezaremos por verificar si contienen el contenido mínimo del contrato dispuesto en el artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000.

#### a) Identidad y dirección de la empresa distribuidora o suministradora.

De los cinco documentos contractuales analizados, sólo en tres de ellos se disponía del contrato completo, entendiéndose por tal la póliza –ya se califique así, ya como condiciones particulares o como contrato–, y el condicionado general. En todos los contratos las referencias a la empresa distribuidora se repiten en diversas cláusulas, en especial para atribuir a ésta la responsabilidad por la falta del suministro o de la calidad pactada, exonerando a la comercializadora; también se refiere a la empresa distribuidora cuando se menciona el contrato de acceso a la red, se apodera a la comercializadora para su suscripción en nombre y **en la posición jurídica del cliente**, cuando se regulan los depósitos de garantía, la repercusión de los descuentos en la facturación que efectúa la distribuidora por incumplimientos en la calidad del servicio, e incluso en algún caso se declara que las reclamaciones del consumidor por tales circunstancias han de dirigirse directamente contra la distribuidora (cláusula segunda del contrato de E.ON).

Sin embargo, en ninguno de los contratos analizados aparece la dirección de la distribuidora; de hecho, sólo en dos se la identifica con su razón social, en el caso del contrato de Iberdrola (figura en el cuerpo del contrato y en la cláusula 4ª) y Endesa (sólo lo identifica en las condiciones particulares –contrato–). Desconocemos qué sucede en los contratos o pólizas que no nos han sido facilitados.

En cuanto a la identidad de la empresa comercializadora, que al fin y al cabo es aquélla con la que el consumidor contrata directa y personalmente, sólo podemos referirnos a los tres casos en los que se nos ha facilitado el contrato propiamente dicho. La comercializadora sólo queda claramente identificada, con sus datos completos, en el caso de Iberdrola. Gas Natural y Endesa la identifican a través del logotipo que aparece en la hoja en la que figura impreso el contrato, el mismo que emplean para su papel comercial. En el caso de Gas Natural junto al logotipo, al pie del documento, aparecen en letra diminuta los datos de identificación de la compañía; también al pie del documento se indica un teléfono de atención al cliente; en el caso de Endesa los únicos datos de identificación son los relativos a la inscripción en el Registro Mercantil y su NIF que en letra igualmente minúscula se consigna en el lateral del documento, escrito en dirección vertical.

De acuerdo con ello, podemos decir que de manera general se incumple este contenido mínimo, relativo a la identidad y dirección de la empresa comercializadora y de la distribuidora; en realidad el papel diferenciado de una y otra pasa inadvertido para el lego, de la simple lectura del contrato, y ello a pesar de que del contrato de suministro se derivará la suscripción de otro contrato, el de acceso a la red, y ello en virtud del apoderamiento que el consumidor ha otorgado un apoderamiento a la comercializadora, contrato, por cierto, del que el consumidor no dispone de un ejemplar ni de confirmación documental alguna, en clara contravención tanto de la normativa sectorial, como de las normas de protección del consumidores y usuarios.

**b) Duración del contrato, condiciones para su renovación y causas de rescisión y resolución de los mismos, y procedimiento para realizar una u otras.**

Varias son las cláusulas que se implican en este apartado. Procedemos a su análisis individual.

**b.1) Duración del contrato.**

En cuando a la duración del contrato, como hemos tenido ocasión de comprobar, con la excepción del contrato de HC-Naturgás, que se remite a las condiciones particulares, que no hemos podido examinar, se regula en las condiciones generales del contrato, fijándola en un año (o doce meses), tal como prevé la normativa. Resulta destacable el caso de Iberdrola, al contradecir su cláusula segunda el contenido de las condiciones particulares, según se ha expuesto al describir dicho contrato en el apartado 3.1.1 de este informe. Al respecto debe recordarse que deben prevalecer las condiciones particulares sobre las generales, sobre todo cuando, como, en el caso analizado, sólo las primeras se han firmado.

**b.2) Condiciones para su renovación.**

Todos los contratos examinados prevén su renovación por nuevos períodos anuales, salvo que el cliente manifiesta su voluntad de no hacerlo; a destacar, no obstante, que tanto Gas Natural como Endesa hacen extensivo el derecho a no renovar el contrato a la comercializadora, aspecto que entendemos debe ser considerado abusivo, dada la obligación legal de suministro de los comercializadores de último recurso, siempre que el cliente cumpla con los requisitos legales para acogerse a la TUR y las obligaciones que para él dimanen del contrato (pago, equipos de medida, seguridad de las instalaciones...); tres de los contratos establecen que la voluntad de no renovar debe comunicarse a la otra parte con una anticipación de quince días, plazo que se corresponde con el del artículo 4.5 del Real Decreto 1435/2002; E.ON, sin embargo, se limita a contener una referencia a la “suficiente antelación” y el contrato de HC-Naturgás sitúa el plazo de preaviso en un mes, con-

siderando, en ambos supuestos, que en caso de conflicto debería prevalecer el plazo previsto reglamentariamente. La valoración sobre este extremo es que, de forma mayoritaria, tampoco en este punto se respetan los derechos del consumidor doméstico ni el contrato le ofrece la seguridad jurídica exigible.

Nótese, por otra parte, que en ninguno de los casos se prevé que el cliente debe encontrarse al corriente del cumplimiento de sus obligaciones legales –en especial, la de pago–, a pesar de que constituye, sin duda, una exigencia de las compañías, pues en la mayoría de los contratos analizados se hace referencia a que la información sobre impagos se incorpore al sistema de información de puntos de suministro u otros registros de impagados, así como, por ejemplo, en la cláusula 10ª del contrato propuesto por Gas Natural aparece como condición de eficacia del mismo que el cliente se encuentre al corriente de pago con la compañía. Por ello, constituyendo en la práctica, un requisito para poder optar a renovar el contrato, debería consignarse en los contratos propuestos, dado se encuentra entre el contenido mínimo exigido por la normativa.

### **b.3) Causas de rescisión y resolución del contrato y procedimiento para ello. Suspensión del suministro.**

En cuanto a las causas de rescisión y resolución del contrato, incumple este contenido mínimo el contrato propuesto por E.ON. Los restantes sí las regulan en una cláusula específica, referida bien a la resolución, a la extinción –caso de Iberdrola– o a la terminación –caso de HC-Naturgás–, que recogen un listado de supuestos, empezando, normalmente, por el mutuo acuerdo, para proseguir con causas que suponen el incumplimiento de sus deberes, bien por parte del cliente, bien por ambas partes. Suele preverse el incumplimiento, de modo genérico, recogiendo, a su vez, ciertos supuestos del mismo, como el impago, la manipulación de los equipos de medida; nos remitimos en este punto al examen particularizado efectuado en el apartado 3.1 de este informe. Casi todos los contratos se refieren, además, a las causas previstas legalmente, lo que constituye, una vez más, un reenvío a textos ajenos al contrato que debe ser considerado como abusivo, a tenor de lo que ya se ha expuesto en el apartado a) de este punto.

Aunque la suspensión del suministro no forma parte del contenido mínimo del contrato previsto en el artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000, este extremo se regula en todos los contratos analizados. Ello obedece a que el artículo 50.1 de la Ley del Sector Eléctrico establece que la suspensión sólo puede tener lugar cuando conste esta posibilidad en el contrato. Vaya nuestra primera crítica para el legislador, que debió incluir en el contenido mínimo del contrato, las causas de suspensión, cuando ésta pretenda hacerse valer también por la compañía. Téngase en cuenta que la suspensión cobra especial relieve, al constituir un procedimiento previo a la resolución del contrato a instancia de la compañía ante el impago de facturas por parte del cliente.

Como se ha apuntado, la suspensión se incluye en todos los modelos contractuales analizados, bien mediante una cláusula *ad hoc*, bien regulándolo conjuntamente con otras cláusulas como las que regulan el precio, el pago y las consecuencias de la falta de pago, la resolución del contrato o la calidad del suministro, como se ha tenido ocasión de ver al examinar los contratos individualmente.

Salvo HC-Naturgás que se limita a remitirse a la normativa aplicable, los demás contratos propuestos transcriben en sus cláusulas las causas de suspensión, no así el procedimiento a seguir, que sólo se recoge en los contratos propuestos por Iberdrola y Gas Natural; Endesa contiene un reenvío, al remitirse al Real Decreto

1955/2000 y E.ON regula un procedimiento específico, que se aparta de la norma, estableciendo plazos más breves, en perjuicio del consumidor (en cuanto a dicho procedimiento ha sido explicado en el apartado 2.2.2 de este informe -*vide* el subapartado a.3.1, sobre la continuidad del suministro-). Teniendo en cuenta el carácter imperativo de la regulación, habida cuenta el carácter esencial del suministro de electricidad, debe considerarse esta cláusula como abusiva, a tenor del artículo 86.1 de la LGDCU.

De las causas relacionadas en cada contrato, sorprende especialmente el contrato propuesto por Endesa, la relativa a la resolución del contrato en caso de no resolver el cliente el contrato de acceso a la red que tenía suscrito previamente. Recordemos que en las condiciones especiales se conviene quién será la empresa distribuidora: la perteneciente a su grupo empresarial. Además, el cliente ha delegado en Endesa la gestión de sus relaciones con la distribuidora en virtud del poder expreso conferido en el propio contrato, como se ha apuntado en el apartado 3.1.3 al analizar la cláusula 9ª del contrato. A la luz de estas circunstancias debe denunciarse el carácter abusivo de la cláusula, de conformidad con el artículo 87.1 de la LGDCU, con relación al artículo 82.1.

Con esta salvedad, debe decirse que los contratos analizados no contienen, con carácter general, cláusulas abusivas al regular la resolución, si bien, tampoco éstas son suficientemente claras y su redacción adolece de una deficiente técnica jurídica, al poner en pie de igualdad una causa genérica, el incumplimiento, junto a supuestos concretos de dicho incumplimiento. Cabe destacar en este sentido, el contrato propuesto por Iberdrola, que regula de manera más sistemática y completa las causas de extinción del contrato, incluyendo además la resolución, el vencimiento del plazo pactado y el desistimiento unilateral a instancias del consumidor, que, conforme al artículo 79.4 del Real Decreto 1955/2000 puede realizar en los términos descritos en el apartado 3.1.1 al analizar la cláusula 3ª; sin embargo, ya hemos dicho que resultaría dudosa la aplicación de la sanción económica, al efectuarse mediante el reenvío a otro texto; por otra parte no podemos olvidar que ninguno de los condicionados generales aparece firmado por el consumidor-cliente, en señal de aceptación. Este supuesto también se regula en el contrato de Gas Natural, incluyendo expresamente la penalización, si bien, tampoco el clausulado ha sido firmado por el consumidor.

El desistimiento unilateral se regula en los contratos propuestos por las demás compañías, con la excepción de E.ON. Endesa lo incluye entre las causas de resolución, estipulando que procederá conforme a la normativa vigente, a saber: (i) según la sectorial, en los términos del artículo 79.4 al que acabamos de referirnos, aunque sin penalización alguna, al no haber sido expresamente prevista en el contrato; (ii) según las normas sobre consumo, si el cliente tiene tal condición, en los supuestos de contratación a distancia o fuera de establecimiento mercantil; HC-Naturgás contiene una regulación similar. En ambos casos consta en el contrato el documento para ejercer tal derecho.

Para concluir el análisis de las distintas causas de resolución contempladas en los diversos contratos propuestos, debe tenerse en cuenta la diferente regulación normativa existente. Por una parte, el artículo 4.5 del Real Decreto 1435/2002 (según su redacción de acuerdo con el artículo 4.3 del Real Decreto 1454/2005, de 2 de diciembre). De acuerdo con dicha norma las prórrogas de los contratos de suministro podrán ser rescindidas por el consumidor mediante comunicación efectuada con quince días de antelación, sin que proceda penalización alguna; sólo si dicha resolución se produce durante la vigencia del contrato, es decir, antes de



iniciada la primera prórroga, cabe aplicar la penalización máxima del 5% del precio correspondiente a la energía estimada pendiente de suministro.

Por otra parte, el artículo 79.4 del Real Decreto 1955/2000 establece que el consumidor podrá resolver el contrato de suministro o el de acceso antes de su vencimiento, si lo comunica a la empresa distribuidora con una anticipación mínima de cinco días hábiles a la fecha en que desee la baja del suministro, todo ello sin perjuicio de las condiciones económicas que resulten en aplicación de la normativa tarifaria vigente.

En apariencia nos hallamos ante un conflicto normativo, que debería resolverse entendiendo que se ha producido una derogación implícita por norma posterior de igual rango (en este caso por el más reciente Real Decreto 1435/2002). Pero la cuestión no es tan sencilla, pues los supuestos regulados por las dos normas no son sustancialmente el mismo. Mientras el artículo 5.4 prevé en su primer apartado que el cliente pueda resolver las prórrogas del contrato sin penalización alguna, siempre que lo comunique a la compañía con una antelación de quince días, en el segundo párrafo se regulan las consecuencias económicas (penalización) que derivan en caso de proceder a de la resolución del contrato propiamente dicho, *sic* "antes de iniciada la primera prórroga"; sin embargo, no prevé forma ni plazo específicos para ejercer tal desistimiento. En tal caso, debería realizarse en la forma y el plazo previstos en el artículo 79.4 del Real Decreto 1955/2000, a saber, mediante comunicación fehaciente efectuada con al menos cinco días de antelación.

Esta parece ser la interpretación de las compañías sobre el conflicto de normas analizado. Así se desprende del contrato propuesto por Iberdrola, en el que ambas normas se recogen en sus cláusulas 2ª y 3ª. Pero fácilmente se puede concluir, a la vista de cuanto antecede, que incluso el consumidor más avezado en la averiguación de sus derechos, acabará inmerso en una confusión con respecto a ello, en lo que concierne a los plazos para instar la resolución del contrato y a la eventual penalización que se la aplicará, salvo que sea un jurista especializado.

En lo tocante a este extremo -penalización por resolución del contrato antes de iniciada la primera prórroga-, otra cuestión que debe dilucidarse, al poner en conexión los dos reglamentos citados, es la atinente a si esta penalización puede aplicarse a todos los contratos de suministro eléctrico o sólo a aquellos que opten por la contratación en el mercado libre. Así se desprende de la lectura del artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000, al poner en conexión sus apartados a) y c). En el primero se regula el contenido mínimo que deben contener tales contratos, guardando silencio sobre penalización de tipo alguno; el apartado c), en cambio regula los contratos suscritos en el mercado libre previendo un contenido adicional específica, al decir que incluirán, además: «*las posibles, penalizaciones en caso de rescisión anticipada del contrato de duración determinada por voluntad del consumidor; la diferenciación entre los precios y condiciones del contrato y su plazo de vigencia y los de carácter promocional*».

De cuanto acaba de transcribirse es fácil colegir que el legislador español ha reservado la penalización por resolución anticipada a instancias del consumidor doméstico, para aquéllos que hayan suscrito su contrato en el mercado libre, y sólo y exclusivamente para éstos, como se desprende de la lectura de los apartados a) y c) de la norma reglamentaria.

Por ello, consideramos que las cláusulas de penalización incluidas en los contratos analizados, todos ellos correspondientes a la modalidad de TUR, no pueden ser aplicadas a los clientes domésticos, puesto que constituirían una cláusula abusiva, en tanto en cuanto supondrían la renuncia del consumidor a un derecho reconocido por la normativa. Sin perjuicio de ello, estas cláusulas sí podrían aplicarse a los demás clientes, esto es, a aquéllos sujetos que, a pesar de tener la consideración de consumidores finales, a efectos de la legislación eléctrica, no pueden tener tal consideración de acuerdo con el artículo 3 de la LGDCU, al tararse de empresarios, de profesionales o de artistas.

También, en caso de modificación de las condiciones pactadas por la comercializadora, el consumidor tiene derecho a instar la resolución del contrato. La modificación unilateral de las condiciones del contrato por el empresario viene regulado, de uno u otro modo, en la totalidad de los contratos analizados, cuestión lógica, teniendo en cuenta que su duración puede prolongarse en el tiempo, y que se hallan regulados por normas de *ius cogens*, sujetas a constantes modificaciones. En tal sentido el apartado e) del artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000 prevé que los consumidores sean debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna cuando reciban el aviso.

Sólo dos de los contratos objeto del presente análisis cumplen con esta previsión: Gas Natural en su cláusula 22ª y HC-Naturgás en su cláusula 4ª establecen la comunicación escrita al cliente y la posible oposición de éste en quince días. Iberdrola en su cláusula 13ª, si bien se limita a decir que la modificación se pondrá en “público conocimiento”, sin indicar el derecho del consumidor a resolver el contrario, derecho que expresamente niegan los contratos propuestos por Endesa y E.ON cuando la modificación de refiera a los cambios en las condiciones económicas (modificaciones en la TUR). Consideramos que estas cláusulas en virtud de lo anterior son abusivas al contravenir el artículo 85.3 de la LCGC, así como del artículo 86.1 de la misma, con relación al apartado e) del artículo 110.ter, puesto que no es impensable, por ejemplo, que, a la vista de un cambio normativo en la TUR, pueda considerarse más conveniente a sus intereses económicos renunciar a dicha tarifa y suscribir un contrato de mercado libre.

Por lo que se refiere al procedimiento de resolución del contrato, no queda suficientemente regulado en las cláusulas propuestas; si bien la mayoría de contratos prevén el modo concreto en que deben realizarse las comunicaciones que deriven del mismo –normalmente por escrito, y en varios se admiten expresamente las comunicaciones telemáticas– el consumidor que pretenda ejercer su derecho normalmente se ve obligado a analizar diversas cláusulas, pues en unas se regula la causa y el plazo y en otras la forma, incluso en el caso del desistimiento unilateral, a pesar de que conste el documento de desistimiento en el propio contrato.

### **c) Procedimiento de resolución de conflictos establecido por el suministrador y Organismos o Tribunales a los que corresponde dirimir sobre su resolución.**

Todos los contratos examinados regulan estos extremos, declarando competentes los tribunales del lugar del suministro (véanse, no obstante, los comentarios formulados al exponer el contrato propuesto por Gas Natural, en el apartado 3.1.2 de este informe).

Cabe destacar que algunos de los contratos contemplan, además, vías de reclamación interna a través de los correspondientes departamentos de atención al cliente, ofreciendo las direcciones de correo electrónico, sitios Web, oficinas físicas, apartados de correos o teléfonos de atención al cliente. Algunos de ellos remiten a las autoridades autonómicas competentes en materia de electricidad. Sin embargo, ninguno se somete al arbitraje de consumo. Esta vía, imperativa según la Directiva 2009/72/CE –así como su antecesora-, no ha sido acogida por el legislador español, lo que, a nuestro juicio, supone un claro incumplimiento de éste en el deber de transposición de la norma europea.

**d) Código unificado de punto de suministro, número de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias contratadas.**

La información indicada suele contenerse en el condicionado particular, contrato o póliza. Por ello no podemos pronunciarnos sobre si las propuestas contractuales de E.ON o HC-Naturgás lo contemplan, al no habernos facilitado esta parte esencial del contrato.

Sí aparecen en los otros tres contratos examinados, tanto el modelo remitido por Endesa, como los contratos firmados por consumidores con Gas Natural e Iberdrola, el CUPS y las potencias contratadas; en ninguno de ellos figura identificada el número de póliza del contrato de acceso o de suministro; sólo en dos de ellos aparecen referencias al número de póliza o de contrato, sin especificar si se refiere al suscrito con la comercializadora o al contrato de acceso a la red, aunque por el lugar de su regulación, parece referirse a la identificación del contrato de suministro, no al de acceso.

Por otra parte, la normativa aplicable no exige específica y claramente, como cabría esperar, que el consumidor disponga de un ejemplar de dicho contrato, a fin de poder conocer el contenido del mismo que, por cierto, la vincula. La falta de entrega al consumidor del contrato de acceso suscrito por la comercializadora de último recurso con la empresa distribuidora supone una clara contravención de la normativa sectorial (artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000 y artículo 4.2 del Real Decreto 1435/2002) y de las normas sobre protección y defensa de los consumidores y usuarios, en particular del artículo 63 de la LGDCU que impone la forma escrita a la contratación con los consumidores, incluidas las condiciones generales de la contratación, pues el soporte escrito se configura como instrumento idóneo de garantía del derecho de información, derecho éste que constituye un *prius* lógico ineludible para el ejercicio de los demás, pues no puede invocarse aquello que se desconoce.

Por otra parte, el artículo 59.2 de la LGDCU en su párrafo segundo establece que «*la regulación sectorial de los contratos con los consumidores, en todo caso, debe respetar el nivel mínimo de protección dispensada en esta Norma*». El marco regulatorio del sector eléctrico no lo hace.

En efecto, el artículo 3.3 del Real Decreto 1454/2005 establece que, para el caso en que el consumidor opte por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador que actúa como sustituto del consumidor, **el comercializador deberá disponer de poder suficiente otorgado por el consumidor a favor del comercializador**, estableciendo, además que «*la posición del comercializador en el contrato de acceso suscrito con el distribuidor será a todos los efectos la del consumidor correspondiente*». Tal apoderamiento y esta particular “subrogación” *ex lege* en posición del consumidor –que se recogen en todos los condicionados generales analizados, confiriendo,

en efecto, amplias facultades a la comercializadora- no encuentra obligación legal correlativa explícita sobre la entrega al cliente del contrato de acceso, más allá de la referencia al número de póliza contenida en el reiterado artículo 110.ter, información a todas luces, es insuficiente para tener por cumplida la normativa de consumo a la que acabamos de referirnos.

En realidad, la normativa sectorial (el artículo 3.3 del Real Decreto 1435/2002 que transcrito) prosigue estableciendo que *«en cualquier caso, el distribuidor mantendrá con el consumidor todas las obligaciones relativas al contrato de acceso y en caso de rescisión del contrato entre el comercializador y el consumidor, éste será el titular del depósito de garantía, así como de cualquier otro derecho asociado a la instalación, sin que pueda ser exigible, por parte del distribuidor, actualización alguna con motivo de la renovación contractual»*. Resulta difícil que el consumidor conozca cuáles son sus derechos asociados a la instalación si no dispone del contrato correspondiente, como ya se ha dicho anteriormente.

En cuanto al depósito, debe destacarse que sólo Iberdrola lo recoge expresamente en su clausulado general, indicando que es propiedad del cliente; los demás contratos guardan silencio sobre este punto, con la salvedad del propuesto por Endesa cuya cláusula 7ª prevé, que la comercializadora pueda exigir al cliente en el momento de la contratación o durante la vigencia del contrato la entrega de una fianza o depósito de garantía, autorizando al comercializador a que dicho depósito se aplique al saldo de las cantidades pendientes de pago en el momento de la resolución contractual.

Consideramos que esta cláusula se aparta de la regulación sectorial. En tal sentido, el artículo 79.7 del Real Decreto 1955/2000 (según su redacción por el artículo 3.9 del Real Decreto 198/2010, de 26 de febrero) establece que las distribuidoras podrán exigir, en el momento de la contratación del acceso a las redes, la entrega de un depósito de garantía, directamente a los consumidores o a los comercializadores si contratan el acceso en nombre del consumidor.

Este depósito se considera legalmente adscrito en todo caso al consumidor, en tanto que titular del contrato, y no puede ser exigido una vez transcurridos seis meses desde la primera formalización del mismo. La devolución del depósito de garantía siempre debe realizarse al consumidor con independencia de que éste haya contratado el acceso directamente o a través del comercializador; tal devolución será automática a la resolución formal del contrato, quedando la empresa distribuidora autorizada a aplicar la parte correspondiente del mencionado depósito al saldo de las cantidades pendientes de pago una vez resuelto el contrato. Finalmente, el apartado 8 del artículo citado 79 establece que, a parte del depósito, el distribuidor no podrá exigir el pago de ninguna cantidad anticipada, salvo las cantidades correspondientes a acometidas que se regulan en Capítulo II del propio Real Decreto 1655/2000 (artículos 44 a 51)<sup>32</sup>.

<sup>32</sup> De acuerdo con la regulación contenida en dicho Capítulo, los distribuidores pueden percibir: (i) los derechos de acometida, que consisten en la contraprestación económica que debe ser abonada al distribuidora por la realización del conjunto de actuaciones necesarias para atender un nuevo suministro o la ampliación de uno existente, y que comprenden la extensión –contraprestación por las infraestructuras eléctricas necesarias entre la red de distribución existente y el primer elemento propiedad del solicitante- y el acceso - contraprestación económica a pagar, en todo caso, por su incorporación a la red-; (ii) los derechos de enganche -operación de acopiar eléctricamente la instalación receptora a la red de la distribuidora, que debe realizar esta operación bajo su responsabilidad; y (iii) los derechos de verificación de las instalaciones - y comprobación de que las mismas se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias-. El Real Decreto prevé le importe a satisfacer por cada uno de estos conceptos, autorizando al Gobierno, mediante Real Decreto, para que anualmente o si circunstancias especiales lo aconsejan, modifique dichos importes.

Por ello, consideramos que la cláusula referida puede ser considerada abusiva, tanto al amparo del apartado 6 del artículo 87 de la LGDCU, así como al amparo del apartado 2 de dicho artículo.

**e) Información sobre precios y tarifas aplicables y disposición oficial donde se fijen.**

La totalidad de los contratos estudiados contienen cláusulas específicas destinadas a regular el precio y el pago que el consumidor debe abonar por el suministro y por los demás conceptos que correspondan (enganche, depósito de garantía...). En casi todos, el condicionado general remite a las condiciones particulares –las cuales sólo han podido ser analizadas en tres de los casos-. Indefectiblemente en todos ellos se prevé que el precio fijado en el momento de contratar se acomodará a las variaciones que deriven de la normativa, normalmente empleando un curioso eufemismo al decir que tales modificaciones “se trasladarán al contrato”.

Sin embargo, por lo que atañe al deber de consignar la disposición oficial en la que se fija el precio aplicable, la mayoría de los contratos sólo contiene remisión genérica a la normativa aplicable, con la salvedad de los propuestos por Gas Natural e Iberdrola, que expresamente citan el Real Decreto 485/2009, de abril, de regulación de la puesta en marcha del suministro de último recurso; a destacar en este último es el único que remite al consumidor a su página Web para que pueda consultar la tarifa vigente que resulte de aplicación en cada momento.

Por tanto, en materia tan esencial como el precio del servicio, mayoritariamente las compañías comercializadoras de último recurso no cumplen las previsiones legales, redundando en una falta de información al consumidor en detrimento de su derecho a la libre elección de suministrador. Esto resulta especialmente grave en el caso de los contratos propuestos por Endesa y E.ON, los cuales, como se ha dicho en el apartado b) del presente punto, consideran que la modificación en el precio de la TUR no puede ser invocada como modificación del contrato de las que da derecho al consumidor a instar su resolución, lo que constituye una evidente restricción de sus derechos, por lo que debe considerarse como una cláusula abusiva.

Si bien, no forma parte del contenido mínimo del contrato, debe hacerse una referencia en este apartado a las condiciones de facturación y pago que son objeto de regulación en todos los contratos de adhesión propuestos por las compañías. Como los demás elementos contractuales analizados, se trata de actos reglados, mediante normas de *ius cogens* contenidas en el artículo 84.1 del Real Decreto 1955/2000, sobre el plazo y los modos de pago. Sólo el contrato propuesto por Iberdrola recoge íntegramente esta norma, mientras los demás modelos propuestos bien no contienen regulación específica, bien se apartan de la previsión legal, al eliminar alguno de los medios de pago en ella previstos.

Sin embargo, sin excepción alguna, todos los contratos examinados contienen una referencia a la facturación estimada, una vez más mediante el reenvío a un texto ajeno al contrato, en este caso la Resolución de 14 de mayo de 2009 de la Dirección General de Política Energética y Minas, así como normas relativas a los intereses moratorios en caso de impago. Nos remitimos sobre este extremo al análisis realizado en particular sobre cada uno de los contratos en el apartado 3.1 de este informe al referirnos al contenido de cada uno de los contratos.

**f) Nivel de calidad mínimo exigible y repercusiones en la facturación en caso de incumplimiento.**

Con las excepciones de Iberdrola y Gas Natural, los contratos se refieren a lo pactado en las condiciones particu-

lares, limitándose a establecer que la calidad será la determinada por las normas que resulten de aplicación. Sólo los contratos propuestos por Gas Natural e Iberdrola se refieren a la calidad y a la continuidad del suministro, aportando de este modo mayor información al consumidor.

En cuanto a los descuentos que procedan en la facturación, en caso de incumplimiento del distribuidor, todos los contratos recogen la obligación de repercusión de los mismos en las facturas emitidas por la compañía comercializadora. Destaca positivamente, en este punto, la cláusula propuesta por Endesa, en la que la compañía se compromete a recoger expresamente en el contrato que, en nombre del cliente, suscribirá con la distribuidora el deber de cumplimiento de los deberes mínimos de calidad exigidos por la normativa. Como ya hemos dicho en diversos apartados de este informe, por lo común, el consumidor no dispone de un ejemplar escrito de dicho contrato.

Además de una cláusula destinada a regular, en los términos expuestos, la calidad del servicio contratado, todos los contratos propuestos incluyen cláusulas de atribución de responsabilidad; en todos ellos se exonera a la comercializadora de responsabilidad por la calidad del servicio, la cual se imputa a la distribuidora, e incluso en el caso de Gas Natural, como ya se ha tenido ocasión de reseñar, se explicita la acción directa que asiste al consumidor contra la distribuidora.

A nuestro juicio, y sin perjuicio de las acciones internas o de regreso que puedan existir entre las compañías -en especial cuando éstas pertenecen a un mismo grupo empresarial- el consumidor ha de poder dirigirse directamente a la compañía con la que ha contratado; abunda en este sentido el hecho de que es esta compañía la que, en virtud de la autorización del consumidor ha contratado los servicios de la distribuidora y, por ende, debiera ser responsable, cuanto menos, por *culpa in eligendo*. La exclusión de responsabilidades que ahora nos ocupa -aún cuando se enmascare en una redacción positiva, una atribución individualizada de responsabilidades a cada uno de los agentes del proceso-, puede entenderse abusiva a la luz del primer inciso del artículo 86.1 de la LGDCU.

#### **g) Plazos para la conexión inicial.**

Sólo dos de los contratos examinados, el suscrito por un consumidor con Gas Natural y el propuesto por HC-Naturgás estipulan que el contrato entrará en vigor a partir de la conexión, y sólo el primero de ellos, se refiere expresamente al término de sesenta días para ello, quedando liberado, en caso contrario el consumidor, plazo que supera, con creces, el previsto en la normativa, sobre la conexión en un nuevo contrato ATR o la cesión del preexistente -*vide* el apartado 2.2.2 de este informe, concretamente el subapartado a.3.3-.

#### **h) Otros servicios prestados.**

Excepto el caso de HC-Naturgás, los demás contratos analizados recogen en una cláusula específica la regulación relativa a los equipos de medida, atribuyendo al consumidor el deber de instalación y mantenimiento, salvo que el equipo se disfrute en régimen de alquiler, siendo propiedad de la distribuidora. Asimismo, se contiene la obligación del cliente de permitir el acceso de las compañías al punto de suministro (vivienda, oficina, local comercial...) para proceder a la verificación de los equipos, reparaciones, lecturas,... Este extremo también se regula en la propuesta de HC-Naturgás. Cabe destacar tan sólo que los contratos, o bien guardan silencio sobre con quién contratar los equipos de medida, o bien, se refieren a la previa suscripción del contrato con la empresa

distribuidora, lo que no deja de resultar extraño, habida cuenta que la contratación del acceso, con todo lo que ello comporte, ha sido delegada a la comercializadora en virtud del pertinente apoderamiento.

### **3.3 LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN PROPUESTOS POR LAS COMERCIALIZADORAS DE MERCADO LIBRE. CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO (ARTÍCULO 110.TER DEL REAL DECRETO 1955/2000)**

Dado el número de contratos que deben analizarse en esta tipología de contratación, y como ya se ha dicho, el análisis de los mismos se centrará en aquellas cláusulas que afectan al contenido mínimo del contrato previsto en el artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000, incluyendo el previsto, con carácter específico para los contratos de mercado libre, en el parágrafo c) de dicho artículo, a saber: las posibles penalizaciones en caso de rescisión anticipada del contrato de duración determinada por voluntad del consumidor; y la diferenciación entre los precios y las condiciones del contrato y su plazo de vigencia y los de carácter promocional.

#### **3.3.1 Bassols Energía Comercial S.L.**

La propuesta formulada por esta compañía, de la que sólo se nos ha facilitado el condicionado general, consta de 15 cláusulas, impresas en una única hoja de papel común, sin logotipo ni ningún otro signo identificativo de la compañía. El documento está impreso en una sola página, a dos columnas, en una letra de reducidas dimensiones, de difícil lectura. Al final de las cláusulas hay una casilla, que el cliente puede señalar, si no desea recibir comunicaciones comerciales.

En cuanto a la identidad y la dirección de la empresa distribuidora o comercializadora sólo se identifica esta última en la cláusula primera, mediante su razón social, sin que consten otros datos de identificación. A lo largo del contrato, no obstante, diversas cláusulas, se refieren a comercializadora y distribuidora, aunque sin especificar claramente la función de una y otra, e inclusive en la cláusula primera se contiene la consabida autorización a la comercializadora para que, en nombre del cliente, actúe frente a la distribuidora.

Por lo que se refiere al código unificado de punto de suministro, número de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias contratadas, aunque la cláusula 3ª se rotula "punto de suministro y condiciones técnicas", se limita a definir el primero, remitiéndose a las condiciones particulares –no facilitadas– en cuanto a la potencia y tensión; por su parte, la cláusula 9ª regula la calidad, indicando que será la que resulte de la normativa aplicable. No hay referencia alguna a la CUPS en el clausulado.

La cláusula 2ª prevé que la vigencia del contrato se iniciará desde la conexión a la red, si bien, condicionada a que la distribuidora otorgue el acceso, sin prever el plazo para la misma.

La cláusula 7ª regula los aparatos medidores, de los que debe disponer el cliente, atribuyendo a éste los costes y la responsabilidad por el correcto funcionamiento, mantenimiento, etcétera, indicando que el cliente podrá disfrutar de los mismos en régimen de propiedad o de alquiler. No se propone servicio adicional alguno de mantenimiento.

Por su parte las cláusulas 4ª a 6ª regulan el precio, la facturación y forma de pago, así como las modificaciones de las condiciones económicas. En cuanto al precio se remite al que figura en las condiciones económicas anejas –no facilitadas–; se establece que se repercutirán al cliente todos los costes que aplique la distribuidora, incluyendo que el cliente deberá pagar los servicios de acometida y el depósito de garantía a favor del distribuidor (cláusula 8ª). El condicionado autoriza la facturación en base a lecturas estimadas e igualmente prevé una facturación mínima de 3€ por lectura, si el consumo real fuese inferior.

En caso de impago, se aplicará un interés moratorio: el interés legal del dinero incrementado en dos puntos. En cuanto a la modificación de las condiciones económicas se establece la variación del precio a pagar, según lo cambios que éste experimente en el mercado, confiriendo la facultad al cliente para resolver el contrato si supone un aumento de precios, en el término de 15 días desde su comunicación, que se efectuará en la página Web de la empresa 15 días antes de su aplicación, sin aportar el sitio Web; el silencio del cliente se entiende como aceptación del nuevo precio. No aparece en el clausulado la diferenciación entre los precios y condiciones del contrato y su plazo de vigencia y los de carácter promocional.

En cuanto a la duración del contrato la cláusula 2ª establece su duración anual, así como su renovación por iguales períodos, salvo resolución unilateral de las partes comunicada con un preaviso de 15 días a la otra, sin que consten condiciones especiales para la renovación. La cláusula 12ª regula las causas de extinción del contrato, entre ellas el incumplimiento, la falta de pago, y la resolución unilateral por el cliente con una penalización del 5% del precio de la energía estimada pendiente de suministrar, salvo que la resolución obedezca a la modificación de las condiciones económicas.

Sobre la calidad del suministro, la cláusula 9ª se remite a la normativa, si bien incluye la repercusión en la factura del cliente de los descuentos que la distribuidora efectúe por vicios de la calidad, pero no se refiere a la facturación incorrecta o retrasada.

En cuanto al procedimiento de resolución de conflictos establecido por el suministrador o los tribunales a los que corresponde dirimirlos, la cláusula 14ª contempla la sumisión expresa a los juzgados del lugar del suministro, con renuncia de las partes a cualquier otro fuero.

Como en el caso de los contratos sujetos a la TUR, el contrato regula las causas de suspensión del suministro, definiendo en una cláusula *ad hoc* qué se entiende por fuerza mayor.

### 3.3.2 Comercializadora Eléctrica de Cádiz, S.A.U.

La propuesta formulada por esta compañía, de la que sólo se nos ha facilitado el condicionado general, consta de 13 cláusulas, impresas en una única hoja de papel común, sin logotipo ni ningún otro signo identificativo de la compañía. El documento ha sido impreso en una sola página, a dos columnas, en una letra de reducidas dimensiones, de difícil lectura. Al final de las cláusulas se indica al cliente una casilla que puede señalar si no desea recibir comunicaciones comerciales.



En cuanto a la identidad y a la dirección de la empresa distribuidora o comercializadora, sólo se identifica a esta última, en la cláusula primera, mediante su razón social, sin que consten otros datos de identificación. A lo largo del contrato varias cláusulas se refieren a la comercializadora y a la distribuidora, aunque sin especificar la función de una y otra y ello a pesar de que la cláusula primera declara que el cliente acepta como única modalidad contractual la contratación conjunta de suministro y acceso, a fin de obtener un precio global, con cuyo fin se autoriza a la comercializadora para que, en nombre del cliente, actúe frente a la distribuidora.

Por lo que se refiere al CUPS, número de póliza y potencias contratadas, aunque la cláusula 2ª se rotula “punto de suministro y condiciones técnicas”, se limita a ofrecer una definición del primero, sin contener referencia explícita a la CUPS, remitiéndose a las condiciones particulares –no facilitadas- en cuanto a la potencia y tensión.

La cláusula 11ª prevé que la vigencia del contrato se iniciará desde la conexión a la red, que deberá tener lugar en el plazo máximo de dos meses.

La cláusula 3ª regula los aparatos medidores, de los que debe disponer el cliente, atribuyendo a éste los costes y la responsabilidad por el correcto funcionamiento, mantenimiento, etcétera, de los mismos, que podrá disfrutar en régimen de alquiler. No se propone servicio adicional alguno de mantenimiento.

Por su parte las cláusulas 4ª a 6ª regulan el precio, la facturación y la forma de pago y la modificación de las condiciones económicas, indicando que el precio del contrato –respecto al cual se remite a las condiciones particulares y al Anexo de Precios del Contrato de Suministro que no nos han sido facilitados- comprende el consumo de electricidad, el acceso y demás componentes regulados reglamentarios. Prosigue estableciendo que se repercutirán al cliente todos los costes que aplique la distribuidora y se regulan, como en el contrato anterior, los derechos de acometida y depósito de modo genérico en la cláusula 7ª. A diferencia de tal contrato, el ahora analizado sí incluye en la cláusula que cualquier promoción u oferta estará limitada a los términos y por el tiempo que se indique en la misma.

En caso de impago se aplicará un interés moratorio, consistente en el interés legal del dinero. En cuanto a las modificaciones de las condiciones económicas, éstas se comunicarán al cliente por escrito, correo electrónico o por comunicación pública, con un mínimo de 15 días de antelación. Se confiere la facultad al cliente para resolver el contrato si supone un aumento de precios, en el plazo de los 10 días siguientes, mediante comunicación escrita: si pasados los 25 días el cliente no ha comunicado su voluntad de resolver el contrato, se entiende como aceptación del nuevo precio. No se prevé penalización por resolución unilateral por el cliente, pues ésta como tal no se contempla en el contrato.

En cuanto a la duración del contrato, la cláusula 11ª establece la anual, así como su renovación por iguales períodos, salvo resolución unilateral de las partes comunicada con un preaviso de un mes a la otra, sin que consten condiciones especiales para la renovación; la cláusula 9ª regula la extinción del contrato, incluyendo la resolución por incumplimiento, falta de pago, imposibilidad legal de tramitar la suspensión del suministro, por modificación de las condiciones económicas, por insolvencia, por impago de tres veces en un período de doce meses y por el desistimiento del cliente comunicado fehacientemente en el plazo de 7 días, en los casos de contratación a distancia o fuera de establecimiento mercantil.

No se regula en el condicionado general la calidad del suministro ni se incluye la repercusión en la factura del cliente de los descuentos que la distribuidora aplique por su incumplimiento.

En cuanto al procedimiento de resolución de conflictos, la cláusula 12ª contempla la sumisión expresa a los juzgados del lugar del suministro, con renuncia de las partes a cualquier otro fuero.

También constan en este contrato reguladas las causas de suspensión del suministro, definiendo en una cláusula *ad hoc* qué se entiende por fuerza mayor.

### 3.3.3 Electra Energía, S.A.U.

Electra Energía, S.A.U. nos ha remitido el condicionado general, que aparece en una hoja de papel con el membrete de la compañía, impresa casi completamente sólo en su anverso. La impresión del texto, que consta de 11 cláusulas, se efectúa a dos columnas en letra minúscula.

Como en los otros contratos ahora analizados, aunque el clausulado se refiere al comercializador y al distribuidor en diversas cláusulas, como la 1ª (1.7), la 9ª y la 11ª, no contiene diferenciación explícita de ambos sujetos, y el primero aparece sólo identificado por su razón social.

La cláusula 1.2 define el punto de suministro, remitiéndose a las condiciones particulares en cuanto a potencia y tensión. Asimismo en el apartado 1.4 contiene una remisión a la normativa en cuanto a los estándares y calidad del suministro, sin prever compensaciones o reembolsos por el incumplimiento de los niveles de calidad ni por facturación incorrecta o retrasada. La cláusula regula otros aspectos del contrato, como su vigencia, condicionada a la conexión inicial, pero no establece plazo para ello y no se contemplan servicios adicionales, limitándose a la regulación de los equipos de medida, que son responsabilidad del cliente, especificando que la distribuidora realizará el mantenimiento o examinará su funcionamiento.

El contrato no contiene más regulación sobre precios que la referente a la posible existencia de promoción o descuento sobre la tarifa, limitándolo a las condiciones específicas de la oferta (cláusula 2.3) y los conceptos que comprende y los excluidos (cláusulas 4.6 y 4.7). En cuanto a la facturación se establece con carácter mensual, previendo también la estimación de consumos. El pago sólo puede verificarse por domiciliación bancaria, y en caso de devolución de recibos, el cliente asume los costes financieros, además del abono de interés moratorio hasta efectuar el pago, consistente en el interés legal del dinero incrementado en un 3%.

La duración se establece por un año, prorrogable por iguales períodos (cláusula 1.6), pudiendo renunciar cualquiera de las partes por escrito dirigido a la otra parte con un preaviso de 1 mes (cláusula 1.6). En cuanto a la resolución del contrato, la cláusula 5ª regula los supuestos de resolución anticipada: por impago, consumos reales superiores a los estimados, el embargo de la totalidad o de gran parte de los activos del cliente, cualquier otro incumplimiento del contrato, así como la modificación de sus condiciones económicas.

Estas últimas se regulan en la cláusula 6ª, estableciendo que debe ser comunicada al cliente por escrito o mediante información pública; sólo si supone incremento del precio tendrá derecho a resolver el contrato, si bien, cuando el cambio derive de modificación legal o jurisprudencial se reconoce el derecho a aplicar los cambios por el comercializador fundamentado en restablecer el equilibrio de las prestaciones; no obstante, a diferencia de otros contratos analizados, la cláusula no lo ha considerado expresamente como excepción al derecho a resolver el contrato. Para concluir este punto, debe destacarse que la cláusula 5.3 del contrato prevé una penalización, siempre que la resolución obedezca al incumplimiento de una de las partes.

A estas causas de resolución deben sumarse la “revocación” a instancias del cliente en el caso de contratos suscritos fuera de establecimiento mercantil, en el plazo de 7 días (cláusula 11ª) y la resolución del contrato por imposibilidad de suministro, liberando de responsabilidad para la comercializadora (cláusula 3ª).

Finalmente, la cláusula 10ª prevé la sumisión a los tribunales de Castellón, salvo acuerdo entre las partes, lo que, en caso de que el punto de suministro se hallase fuera de tal municipio, habría que considerar esta cláusula como abusiva.

### 3.3.4 Electracomercial Centelles, S.L.U.

La propuesta formulada por esta compañía, de la que sólo se nos ha facilitado el condicionado general, consta de 13 cláusulas, impresas en una única hoja de papel común, sin logotipo ni ningún otro signo identificativo de la compañía; el documento ha sido impreso en su anverso y en su reverso, a dos columnas, en una letra de mayor dimensión que la mayoría de clausulados propuestos, aunque su lectura sigue mostrando ciertas dificultades.

En cuanto a la identidad y la dirección del empresario, sólo se identifica a la comercializadora en la cláusula primera, mediante su razón social, sin que consten otros datos. Diversas cláusulas del contrato se refieren a la comercializadora y la distribuidora, sin diferenciar explícitamente una y otra, y ello a pesar de que también en cláusula primera de este condicionado se contiene la autorización a la comercializadora para que, en nombre del cliente, actúe frente a la distribuidora.

Por lo que se refiere al código unificado de punto de suministro, número de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias contratadas, aunque la cláusula 2ª se rotula “punto de suministro y condiciones técnicas”, se limita a definir el primero, remitiéndose a las condiciones particulares –no facilitadas– en cuanto a la potencia y la tensión.

La cláusula 11ª condiciona la vigencia del contrato a la conexión a la red, sin previsión de plazo.

La cláusula 3ª regula los aparatos medidores, de los que debe disponer el cliente, atribuyendo a éste los costes y responsabilidad por su correcto funcionamiento, mantenimiento, etcétera. El cliente puede disfrutarlos en régimen de propiedad o de alquiler y no se propone servicio adicional alguno de mantenimiento.

Las cláusulas 4ª a 6ª regulan el precio, la facturación y forma de pago y las modificaciones de las condiciones económicas. En cuanto al precio, que incluye todos los componentes regulados reglamentariamente, se remite al Anexo

de precios del contrato y a las condiciones particulares; ninguno de ellos nos ha sido facilitado; si el equipo de medida es de alquiler, el precio incluirá la renta. Asimismo la cláusula 7ª estipula que el pago de los servicios de acometida y el depósito de garantía a favor del distribuidor debe ser efectuado por el cliente. La facturación puede referirse a las lecturas reales o a las estimadas y, en caso de impago, se aplicará un interés moratorio consistente en el interés legal del dinero incrementado en 1,5 puntos porcentuales.

Sobre las modificaciones de las condiciones económicas, la cláusula 6ª prevé su notificación al cliente, con un mes de antelación, y si supone un aumento de precios, el cliente podrá resolver el contrato si lo comunica a la comercializadora en el término de 15 días siguientes; en caso contrario, se entenderá como aceptación del nuevo precio. No le asistirá este derecho si la modificación deriva de cambios normativos o jurisprudenciales en la composición del precio, que serán igualmente repercutidos al cliente, sin que pueda resolver el contrato.

La cláusula 11ª regula la duración anual del contrato, así como sus prórrogas por idénticos períodos, salvo comunicación de cualquiera de las partes comunicada con una antelación de un mes. Se condiciona la vigencia del contrato a la conexión a la red, sin prever el plazo para la misma, sin que consten condiciones especiales para la renovación. La cláusula 9ª regula la resolución del contrato, incluyendo la modificación de las condiciones económicas –según lo expuesto–, el impago, la insolvencia del cliente y su incumplimiento del deber de mantener vigente el contrato de acceso con la distribuidora, en tanto se encuentre vigente el de suministro.

No se contiene regulación alguna sobre la calidad del suministro ni los descuentos en la facturación en caso de incumplimiento de la distribuidora.

En cuanto al procedimiento de resolución de conflictos, la cláusula 12ª contempla la sumisión expresa a los juzgados del lugar del suministro, con renuncia de las partes a cualquier otro fuero.

También este contrato regula la causas de su suspensión, definiendo en una cláusula *ad hoc* qué se entiende por fuerza mayor.

### 3.3.5 Eléctrica Serosense, S.L.

La propuesta formulada por esta compañía, de la que se nos ha facilitado el contrato completo consta de, contrato propiamente (condicionado particular), el condicionado general, consta de 11 cláusulas, impresas en una hoja a dos caras, con el logotipo de la empresa y la autorización a la comercializadora para que actúe como sustituto del cliente.

En el contrato aparecen preimpresos los datos de la comercializadora completos, sus números de teléfono y de fax y su dirección de correo electrónico; se han dispuestos casillas para incluir los datos completos de identificación del cliente, los del lugar del suministro; la tensión y la potencia contratadas, consumos anuales estimados, espacio para indicar la identidad de la distribuidora, la fecha de comienzo del contrato, la de finalización, la de activación, la duración, fijada en un año, y el detalle de precios aplicables al contrato, indicando que se corresponden con la TUR aprobada por el Gobierno y que sus cambios se trasladarán al contrato. Asimismo, se indica la facturación de la energía reactiva, el período de facturación –que será el fijado por la distribuidora–; espacio para identificar: el equipo de me-

da, el precio del alquiler, el teléfono al que está conectado y la dirección del enlace. Finalmente, debe rellenarse un espacio con los datos de domiciliación bancaria, y proceder a la firma del contrato por ambas partes.

El condicionado ha sido impreso en su anverso y en su reverso, a dos columnas, en una letra mayor que el contrato anterior. Varias cláusulas contienen varios apartados, en los que se regulan diversos aspectos de la contratación.

En cuanto a la identidad y la dirección del empresario, sólo se identifica a la comercializadora en la cláusula primera, mediante su razón social, sin que consten otros datos de identificación. Diversas cláusulas del contrato se refieren a la comercializadora y la distribuidora, sin especificar de manera diferenciada una y otra, a pesar de que, como en los casos hasta ahora analizados, las cláusulas primera y tercera contienen autorización a la comercializadora para que, en nombre del cliente, actúe frente a la distribuidora.

Por lo que se refiere al código unificado de punto de suministro, número de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias contratadas, aunque la cláusula 1.2 define el punto de suministro, y se remite a las condiciones particulares en cuanto a la potencia y tensión en las que, como hemos dicho, constan detalladas. Asimismo, la cláusula 1.4 se remite a las normas aplicables en cuanto a los estándares de calidad exigibles.

La cláusula 1.7 condiciona la vigencia del contrato a la conexión a la red, sin previsión de plazo.

La cláusula 1.4 regula los aparatos medidores de los que debe disponer el cliente, atribuyendo a éste los costes y la responsabilidad por el correcto funcionamiento, mantenimiento, etcétera, pudiendo disfrutarlos en régimen de propiedad o de alquiler. No se propone servicio adicional alguno de mantenimiento.

La cláusula 4ª regula la facturación y la forma de pago, y los conceptos incluidos en el precio y la facturación de la potencia y de la energía. Estipula que el precio incluye todos los componentes regulados reglamentariamente, remitiéndose a las condiciones particulares; en caso de impago, se aplicará el interés moratorio previsto en la Ley 3/2004. Asimismo, se prevé que el cliente deberá pagar los servicios de acometida (cláusula 1.9) y el depósito de garantía (cláusula 1.10) a los que tiene derecho el distribuidor.

La cláusula 6ª regula la modificación de la "Tarifa Básica Serosense", motivada por el cambio sustancial de las condiciones del mercado eléctrico, remitiéndose al precio mensual publicado en la Web de la CNE, definiendo el concepto "sustancial" como el aumento de dicho precio en una suma de 60,00 € o más en un mes o de 50,00 € en tres meses; el aumento de la tarifa será proporcional a dicho cambio, si bien, reconoce el derecho del cliente a la resolución anticipada, en los 15 días siguientes a la comunicación pública o notificación del incremento del precio. Como en los casos anteriores, si la modificación del precio o sus componentes obedece a cambios normativos o jurisprudenciales, el cliente no goza del derecho a resolver el contrato.

La cláusula 1.6 regula la duración anual del contrato y sus prórrogas por idénticos períodos, salvo comunicación de cualquiera de las partes, efectuada con una antelación de un mes. La vigencia del contrato se somete a dos condiciones: (i) disponer de conexión a la red, aunque sin prever el plazo para la misma; y (ii) estar el cliente al corriente pago.

Por su parte la cláusula 5ª regula la resolución anticipada del contrato, incluyendo el impago, consumos reales superiores a los estimados, el embargo de la totalidad o parte de los activos del cliente o la utilización de la energía para usos distintos de los pactados. La parte cumplidora requerirá a la otra en el plazo de 20 días para que lo subsane; en otro caso, resolverá el contrato, lo que conllevará una penalización por parte de quien incumplió, que abonará a la otra parte, una suma equivalente a una estimación razonable del consumo pendiente de suministro para el período restante del contrato. Finalmente, se prevé el desistimiento para el caso de contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, de conformidad con la Ley 26/1991 de 21 de noviembre que los regula, norma que se cita expresamente, en el plazo de 5 días desde la recepción de la comunicación del contrato, por escrito remitido al comercializador.

La cláusula 1.4 se remite a los estándares de calidad reglamentariamente aplicables, sin prever los descuentos en la facturación por el incumplimiento de la distribuidora sobre tal calidad.

En cuanto al procedimiento de resolución de conflictos establecido por el suministrador o los tribunales a los que corresponde dirimirlos, la cláusula 10ª contempla la sumisión expresa a los juzgados del Lleida, cláusula que, caso de tener lugar el suministro en otro municipio, sería a todas luces abusiva.

Como en los otros casos, el contrato regula las causas de suspensión del suministro, definiendo en una cláusula específica lo que se entiende por fuerza mayor.

Al pie de cada una de las páginas impresas hay un espacio señalado para su firma por el comercializador y para el cliente, en señal de aceptación expresa.

### 3.3.6 Endesa Energía, S.A.U.

La compañía ha facilitado el contrato y el condicionado general, que consta de 15 cláusulas, impresas en una única hoja, con el logotipo de la empresa; en el anverso figura el contrato y en el reverso, el condicionado, impreso a tres columnas en letra las mismas dimensiones reducidas que el contrato TUR ofrecido por la CUR de su grupo empresarial, con el que guarda una gran similitud.

El contrato propiamente dicho prevé la identificación completa del cliente, con todos sus datos y la posibilidad de establecer un domicilio de contacto distinto para el envío de facturas y otras comunicaciones; los datos relativos al punto de suministro: CUPS, la empresa distribuidora, comercializadora previa y tensión del suministro. Consta el producto contratado, indicando el precio del término de potencia, de energía y del alquiler del equipo de medida; el precio se establece por referencia a la TUR, con un descuento del 12% aplicable sobre el precio del término de la potencia durante los primeros doce meses en caso de contratar el suministro de gas y el de mantenimiento y reparaciones de gas.

Aparecen casillas a rellenar con los datos de domiciliación bancaria; se incluye una cláusula de autorización a la comercializadora para contratar en nombre del cliente con la distribuidora y se deja un espacio para las firmas del cliente y preimpresa la del legal representante de Endesa, cuyos datos de identificación completos -nombre completo de la compañía, domicilio social, inscripción registral y CIF, aparecen en el lateral de la hoja, escritos en dirección vertical.

En cuanto a las condiciones generales, la cláusula 1ª, relativa al objeto del contrato, se remite en cuanto al punto de suministro indicado en las Condiciones Particulares y a la página Web de la compañía para tener información actualizada sobre los términos y las condiciones del contrato. Contiene la autorización al comercializador para que, en lugar del cliente, suscriba el contrato de acceso a la red con la distribuidora y, en caso de ser necesario legalmente, gestione la resolución de su actual contrato. El cliente se obliga a no resolver el nuevo contrato de acceso a la red, en tanto permanezca vigente el contrato de suministro. La cláusula se cierra declarando el contrato de tracto sucesivo y personal, debiendo el cliente utilizar la energía para el punto contratado sin poder cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros, cláusula comúnmente recogida en todos los modelos analizados, constituyendo su incumplimiento, en la mayoría de ellos, motivo de resolución.

La cláusula 2ª define el punto de suministro (reproduce el contenido propuestos en los contratos de TUR), refiriéndose también a la calidad del suministro y a la repercusión en las facturas de los descuentos que debe aplicar la distribuidora por incidencias en la red. Igualmente, la cláusula 3ª reproduce la existente en el contrato TUR sobre los equipos de medida, al cual nos remitimos.

Como en los demás casos de contratación en el mercado libre, las cláusulas 4ª a 6ª regulan el precio, la facturación y forma de pago, así como la modificación de las condiciones económicas. En cuanto al precio, se remite a las condiciones particulares, previendo su modificación derivada de cambios normativos “que serán trasladados al contrato”; en cuanto a cualquier promoción o descuento se prevé que ésta se limitará a las circunstancias específicas en que se otorgaron y al tiempo en ellas establecido. Sobre la facturación y el pago, se reproduce la del contrato TUR, por ejemplo, incluye la estimación de consumos, con remisión expresa a la Resolución de 14 de mayo de 2009.

Para el caso de impago, se devengan automáticamente intereses de demora que, para personas físicas, se determinan en el interés legal del dinero, y para empresarios, los establecidos en la Ley 3/2004. Se contempla igualmente la remisión de datos de morosidad en los términos previstos en el Real Decreto 1720/2007. Se estipula que la modificación de las condiciones económicas sean notificadas al cliente con 30 días de antelación; el cliente podrá resolver el contrato, mediante comunica a la comercializadora, aunque no se fija plazo alguno para ello; de no hacerlo su silencio se entenderá como aceptación. Como en los otros casos, no le asistirá este derecho si el aumento responde a cambios normativos o jurisprudenciales en la composición del precio, o cuando tenga por objeto restablecer el equilibrio de las prestaciones.

La duración y la terminación del contrato y su resolución se regula en las cláusulas 11ª y 9ª del condicionado, reproduciendo el contenido de las correlativas del contrato TUR, incluyendo la resolución unilateral del cliente comunicada fehacientemente en el plazo de 7 días, siempre que se haya realizado por medios telemáticos, medios expresamente admitidos en la cláusula 12ª para contratar y para las demás comunicaciones que deriven del contrato (propriadamente se trata de un derecho de desistimiento).

La cláusula 13ª prevé, para resolver las discrepancias o controversias que surjan con relación a la interpretación, aplicación o ejecución del contrato la sumisión a la jurisdicción de los tribunales correspondientes al lugar donde radica la instalación en la que se presta el suministro, mientras que la 15ª prevé que el cliente pueda dirigir sus reclamaciones contra la página Web de la compañía o al teléfono de atención al cliente que se recoge en la misma cláusula.

La suspensión del suministro se regula en la cláusula 8ª en los mismos términos que el contrato acogido a la TUR, definiendo en una cláusula *ad hoc* qué se entiende por fuerza mayor.

### 3.3.7 Enerco Cuéllar, S.L.

La compañía sólo nos ha facilitado el condicionado general, que consta de 30 cláusulas, impresas en una única hoja de papel común, con el logotipo y datos de identificación de la compañía impreso en su anverso y su reverso. La impresión del condicionado ha sido realizada a dos columnas, en una letra de reducidas dimensiones, de difícil lectura. Al final de las cláusulas se indica espacio para su firma por el cliente y el legal representante de la compañía. No se facilita la identidad de la empresa distribuidora, aunque se refiere a ella en distintas cláusulas, sin diferenciar sus funciones de la comercializadora explícitamente y, una vez más, la cláusula 1.7 contiene la autorización a la comercializadora para que, en nombre del cliente, actúe frente a la distribuidora.

La cláusula 7ª regula el suministro de energía eléctrica, indicando el punto de medición, los equipos de medida y sus características, las lecturas, la energía que será facturada y la calidad, remitiéndose al Real Decreto 1955/2000, sin contener previsión alguna sobre los descuentos en la facturación, en caso de incumplimiento, aunque el apartado 7.8 se remite, sobre la información del servicio, a los artículos 99 a 110 del citado Real Decreto. Por su parte, la cláusula 3ª regula el volumen del suministro, estableciendo el deber del cliente debe realizar el consumo mínimo anual especificado en las condiciones particulares –no facilitadas-. En el caso de que el consumo real se sitúe por debajo del 70% del concertado, la diferencia será igualmente abonada por el cliente, a razón de 0,50 céntimos euros/kW. No se indica en el condicionado ninguna referencia al CUPS ni tampoco a un concepto distinto de los expuestos.

La cláusula 26ª regula la entrada en vigor del contrato a partir de la conexión a la red o, caso de existir un contrato de suministro previo, desde la cesión del mismo a la comercializadora, si bien no prevé plazo alguno para ello.

La cláusula 8ª prevé servicios adicionales, si bien, se remite en cuanto a su descripción a los anexos correspondientes, y en cuanto al precio, al expresamente pactado por las partes.

Por su parte las cláusulas 4ª a 6ª regulan el precio, la facturación y la forma de pago. Se conviene que el precio es el que consta en el contrato –no facilitado-, que podrá ser modificado por cambios regulatorios o la creación de nuevos tributos; en caso de renovación del contrato la compañía podrá modificar los precios, informando al cliente con una anticipación de 15 días quien, a su vez, podrá oponerse por escrito dirigido en los 15 días siguientes, entendiéndose el contrato resuelto; el silencio se entiende como aceptación. La facturación se establece con carácter mensual en la cláusula 5ª, regulándose otros extremos en diversos apartados de la cláusula 7ª; y la cláusula 6ª impone como única forma de pago la domiciliación bancaria, previendo intereses moratorios en caso de devolución del recibo, más los gastos inherentes, “*al amparo de la legislación vigente en cada momento en materia de lucha contra la morosidad en las relaciones comerciales*”.

La cláusula 26ª regula la duración del contrato, que se estipula en doce meses, renovable por períodos iguales, salvo comunicación escrita de cualquiera de las partes, comunicada con un mes de antelación. En cuanto a las causas de resolución se regulan en la cláusula 7.15, y se incluyen las causas legales, distintos supuestos de incumplimiento



del cliente y la insolvencia de éste; a tal listado añadirse la causa específica prevista en la cláusula 10ª, intitulada “*Rebus sc stantibus*”, relativa a la variación en el precio por modificaciones legales o de la regulación del mercado mayorista de electricidad. Si de ello deriva una situación de cumplimiento imposible del contrato, o si resulta oneroso para una de las partes, se conviene el plazo de 30 días con el fin de que las partes alcancen un nuevo acuerdo y, si ello no es posible, el contrato se tendrá por resuelto. Asimismo, debe sumarse la resolución unilateral del contrato por cualquiera de las causas prevista en la cláusula 27ª, si bien, comporta una penalización.

En cuanto al procedimiento de resolución de conflictos, la cláusula 23ª contempla la sumisión expresa a los juzgados la Villa de Cuéllar que, para los contratos en los que no sea éste el lugar del suministro, constituirá una cláusula abusiva.

Como en el caso de los contratos sujetos a la TUR, el contrato regula las causas de suspensión del suministro, definiendo en una cláusula *ad hoc* que se entiende por fuerza mayor.

Al pie del reverso del clausulado, hay un espacio señalado para su firma por el comercializador y para el cliente, en señal de aceptación expresa.

### 3.3.8 E.ON Energía, S.L.

La compañía nos ha remitido dos modelos contractuales, el “modelo ahorro e.on”, en el que figura el contrato/condiciones particulares, así como las condiciones generales y un condicionado general en el que sólo consta el clausulado relativo al suministro eléctrico, más extenso que el primero. Se ha analizado el segundo, al ser más completo, si bien se contiene un análisis previo de los datos que constan en el contrato.

El contrato o póliza que hemos podido analizar recoge los datos de identificación completos de la compañía y del cliente, los del punto de suministro, la CUPS, referencia catastral, tarifa actual, la duración (12 meses) y los precios del contrato (tarifa de acceso, precio energía y precio potencia, potencia contratada y descuento equivalente). Cada uno de estos conceptos se explica con llamadas a pie de página, remitiéndose a la normativa correspondiente en letra menor que la empleada en el resto del documento. Se indican espacios para los datos bancarios, domicilio de contacto para el envío de facturas y comunicaciones y –en el mismo tamaño de letra que el usado en las notas aclaratorias (sin duda, la “letra pequeña de los contratos”)- concluye el documento, declarando que la validez de la oferta es de una semana, que la entrada en vigor del contrato se condiciona al contrato de acceso y se incluye seguidamente la autorización a la comercializadora para negociar con la distribuidora.

Finalmente, aparecen dos recuadros para denegar o autorizar la cesión de datos con fines informativos o comerciales, seguido de la firma, que en cuanto al legal representante de E.ON aparece preimpresa, indicando el lugar en que debe firmar el cliente, por firma manuscrita. Entre ambas firmas se indica muy destacado –en tamaño y color de la letra- el número telefónico de atención directa de la compañía.

El clausulado que ha sido entregado de manera independiente consta de 20 cláusulas, impresas en una sola página de papel común, sin que aparezca el logotipo de la empresa, sólo identificada por su razón social en la cláusula pri-

mera. La impresión se efectúa a tres columnas, en letra del mismo tamaño que las notas aclaratorias de las condiciones particulares correspondientes al otro contrato facilitado. En diversas cláusulas se menciona a la comercializadora y a la distribuidora, sin diferenciar claramente una de otra, a pesar de que la cláusula 8ª contiene la autorización a la comercializadora para que, en nombre del cliente, actúe frente a la distribuidora.

La cláusula 2ª rotulada “punto de suministro y condiciones técnicas”, se limita a definir el primero, remitiéndose a las condiciones particulares en cuanto a la potencia y la tensión.

La cláusula 10ª condiciona la vigencia del contrato a la conexión a la red, sin previsión de plazo y la 11ª incluye el compromiso de no resolverlo unilateralmente, so pena de aplicar la penalización prevista en el artículo 5.4 del Real Decreto 1435/2002, penalización que se explicita en la propia cláusula. La vigencia se condiciona, además, en la cláusula 12ª a la solvencia del cliente, a que entregue el depósito de garantía exigido por la distribuidora, y que se encuentre al corriente de pago con la compañía. Si no se han verificado estas condiciones suspensivas en el plazo de un mes, el contrato queda sin efectos.

La cláusula 9ª regula los aparatos medidores, en términos similares a la mayoría de contratos analizados, sin ofrecer servicios adicionales de mantenimiento o similares.

Por su parte en las cláusulas 5ª a 7ª se regula: el precio, las modificaciones de las condiciones económicas, la facturación y la forma de pago. En cuanto al precio se remite a las condiciones particulares, si bien señala qué conceptos incluye y cuáles no, con detalle exhaustivo. Podrá ser modificado por la compañía si lo comunica al cliente con una antelación de 30 días y éste no se opone en los 20 días siguientes; no es necesaria tal comunicación si el incremento del precio es el resultante de aplicar el IPC anual. Como en los demás contratos, no habrá derecho a resolver el contrato a instancia del cliente si los incrementos de precio derivados de cambios normativos o jurisprudenciales.

En cuanto a la facturación, destacar que la cláusula 7ª admite la posibilidad de consumos estimados, limita las condiciones de las promociones y descuentos a los términos y tiempo por el que se haya formulado la oferta; se admite como única modalidad de pago la domiciliación bancaria en la cuenta consignada en las condiciones particulares, generando la devolución de recibos la obligación del pago del interés moratorio previsto en la Ley 3/2004 o norma que la sustituya. La compañía se reserva el derecho a solicitar garantías adicionales al cliente.

Por lo que se refiere a la duración anual del contrato, se remite a las condiciones particulares (cláusula 10ª), estipulando que puede ser resuelto anticipadamente (cláusula 14ª) por impago no regularizado en 5 días desde que fue el cliente requerido para ello; por el incumplimiento de aspectos esenciales del contrato, si no se regulariza en este mismo término; caso de concurso de cualquiera de las partes; si el cliente no constituye a favor del comercializador la garantía en el plazo de 30 días desde que le fue solicitada; si los cambios en la normativa imponen deberes excesivamente gravosos para el comercializador, causa esta última, a todas luces abusiva, al no prever el mismo derecho para el consumidor.

Por su parte, la cláusula 3ª prevé la contratación a distancia; sólo en este caso la propia cláusula contempla el desistimiento del cliente, comunicado en el plazo de 7 días por carta, en la que debe consignarse expresamente tal deseo, enviada al apartado de correos que se indica.

La cláusula 3ª regula la calidad del suministro previendo que la comercializadora se encargará de incluir en el contrato de acceso una cláusula en la que la distribuidora se obligue a cumplir la calidad exigida, de la que se hace responsable; asimismo se especifica que la comercializadora tramitará ante aquélla, los descuentos o bonificaciones que correspondan al cliente en caso de incumplimiento. La cláusula cita expresamente al artículo 105 del Real Decreto 1955/2000, al que se remite; por ello, consideramos que deben entenderse comprendidos los descuentos por incidencias en la red, pero también por los demás incumplimientos, en especial los relativos a la calidad del servicio (incluyendo, de conformidad con la Directiva, defectos o retrasos en la facturación).

Sobre el procedimiento de resolución de conflictos, la cláusula 20ª se remite a lo contemplado en cada momento por la normativa eléctrica, especialmente a lo dispuesto en la Ley 54/1997, del Sector Eléctrico.

Como en los otros casos, el contrato regula las causas de suspensión del suministro, si bien, determina plazos distintos a los recogidos en las normas reguladoras.

### 3.3.9 Estabanell y Pahisa Mercator, S.A.

La propuesta formulada por esta compañía, de la que sólo se nos ha facilitado el condicionado general, consta de 15 cláusulas, impresas en una única hoja de papel común, sin logotipo ni ningún otro signo identificativo de la compañía. El documento se ha impreso en una sola página, a dos columnas, en una letra de reducidas dimensiones, de difícil lectura. Al final de las cláusulas se puede señalar la casilla correspondiente, si no se desea recibir comunicaciones comerciales.

En cuanto a la identidad y la dirección de las empresas suministradoras, ni tan siquiera consta en el clausulado identificada la comercializadora. A lo largo del contrato diversas cláusulas, se refieren a ésta, así como a la distribuidora, sin mayor especificación, a pesar de que la cláusula primera declara autoriza a la comercializadora para que, en nombre del cliente, actúe frente a la distribuidora.

Por lo que se refiere al código unificado de punto de suministro y las condiciones técnicas, una vez más, la cláusula 3ª se remite a las condiciones particulares –no facilitadas–.

La cláusula 2ª prevé que la vigencia del contrato se iniciará desde la conexión a la red, sin establecer plazo para ello.

La cláusula 7ª regula los aparatos medidores, de los que debe disponer el cliente, ya sea en régimen de propiedad o de alquiler; se atribuyen a éste los costes y la responsabilidad por su instalación, correcto funcionamiento, mantenimiento, etcétera. No se propone servicio adicional alguno de mantenimiento.

Las cláusulas 4ª a 6ª regulan el precio, la facturación y forma de pago, y las modificaciones de las condiciones económicas, indicando que el precio incluye la conexión y el suministro, que corresponderá al cliente pagar los gastos que se determinen legalmente (a tal efecto la cláusula 8ª le impone el pago de los derechos de acometida y depósito, como en los otros contratos examinados). Se estipula que la variación en las tarifas de acceso se repercutirá al cliente, y que los precios aplicados inicialmente son los que figuran en la “oferta”, entrecomillado en el original, que se

entrega al cliente junto al condicionado general. En caso de modificación del precio, el cliente debe ser avisado un mes antes de su entrada en vigor, pudiendo, en el mismo plazo el cliente disconforme, resolver el contrato.

La facturación será mensual, detallando cada uno de los conceptos que la integran, mediante domiciliación bancaria y en caso de impago, las sumas vencidas meritarán el interés legal del dinero incrementado en 1,5 puntos porcentuales.

En cuanto a la duración del contrato, la cláusula 2ª establece la anual, así como su renovación por iguales períodos, salvo resolución unilateral de las partes comunicada con un preaviso de un 15 días a la otra, sin que consten condiciones especiales para la renovación; la cláusula 12ª regula la extinción del contrato, incluyendo la resolución por incumplimiento, la falta de pago, la imposibilidad legal de tramitar la suspensión del suministro, por modificación de las condiciones económicas y por desistimiento o rescisión unilateral del cliente comunicada con un preaviso de 15 días y sujeta a la penalización del 5% del precio de la energía pendiente de suministro, en el caso de que la resolución se produzca antes de finalizar la duración pactada.

La cláusula 9ª se remite al Real Decreto 1955/2000 en cuanto a la calidad del suministro, previendo la repercusión en la facturación de los descuentos o bonificaciones que procedan por el incumplimiento de la distribuidora, entendiéndose, como en los demás clausulados en los que se contiene esta fórmula genérica, los supuestos de facturación atrasada o defectuosa.

En cuanto al procedimiento de resolución de conflictos establecido por el suministrador, o los tribunales a los que corresponde dirimirlos, la cláusula 14ª contempla la sumisión expresa a los juzgados del lugar del suministro, con renuncia de las partes a cualquier otro fuero.

Igualmente se regulan en este contrato las causas de suspensión del suministro, definiendo en una cláusula *ad hoc* que se entiende por fuerza mayor.

### 3.3.10 Gas Natural Servicios SDG, S.A.

La compañía nos ha facilitado un modelo de contrato completo, relativo al suministro conjunto de gas y electricidad, así como a los servicios de mantenimiento. Consta el anexo de condiciones económicas y el documento de desistimiento.

En cuanto al contrato, rotulado "Suministro dual (gas + electricidad), Servigas y Servielectric", constan los datos completos de identificación del cliente, dirección del suministro y de recepción de comunicaciones; los datos del suministro, la identificación de la CUPS de cada servicio (gas y electricidad); siguen casillas para completar los datos bancarios, pudiendo elegir opciones sobre pago fijo y facturación *on line*, señalando la opción correspondiente. Seguidamente se indican los datos de consumo anual y potencia contratada, lo que determina la aplicación de la tarifa (a señalar la casilla correspondiente de las tres propuestas, cada una de las cuales debe ser firmada expresamente por el cliente en el espacio indicado al efecto). El contrato prosigue con una casilla rotulada "cambio de comercializadora" que debería señalarse en su caso, si bien tal opción aparece preseleccionada en el documento impreso.

Seguidamente debe elegirse la opción contratada de servicios adicionales, marcando las casillas dispuestas al efecto, y tras la manifestación del cliente de que conoce y acepta las condiciones que constan al dorso del documento, se indica el espacio para la firma del cliente, constanding preimpresa la del legal representante de la compañía; el anverso, no obstante, sólo recoge las condiciones económicas del contrato, indicando que el precio de la electricidad está referenciado a la TUR, según se publique en cada momento en el BOE, constanding detallados los precios por cada uno de los servicios ofrecidos, que se relacionan en la cláusula 1ª.

El clausulado se compone de 13 cláusulas, impresas en una hoja de papel común, en su anverso y su reverso, en tinta azul, con un tamaño de letra reducido. El anverso está impreso al completo y el reverso sólo hasta media hoja.

Ni en el contrato, ni el condicionado general, se identifica al comercializador ni al distribuidor, salvo la razón social del primero, que aparece en la firma del contrato. No obstante los dos sujetos son mencionados lo largo del clausulado; de hecho en la cláusula 10ª se autoriza a la comercializadora para que actúe en la posición del cliente frente a la distribuidora.

La cláusula 2ª establece la entrada en vigor del contrato cuando se active la conexión a la red, aunque sin establecer plazo especial para ello.

En cuanto al precio, en el clausulado (cláusulas 3ª y 4ª) se regulan las condiciones económicas y de pago, con remisión a las condiciones particulares, ya analizadas y especificando que cualquier promoción o descuento se limita al plazo y términos de la oferta. Se prevé el “traslado automático” al contrato de los cambios de tales conceptos que deriven de una modificación normativa. Tanto si se produce un cambio en las fórmulas de cálculo, como del precio, debe comunicarse al cliente con dos meses de antelación y éste tiene derecho a resolver el contrato si lo comunica con 30 días de antelación respecto a la fecha prevista para la modificación. Toda falta de pago meritara, sin necesidad de previo requerimiento, un interés moratorio, consistente en el interés legal del dinero incrementado en tres puntos.

La cláusula 2ª regula la duración anual del contrato y su renovación por idéntico plazo, salvo que cualquiera de las partes manifieste a la otra su voluntad de no hacerlo con un mes de antelación; no se prevén otras causas de resolución que las derivadas de la supresión de tarifas o cambio de fórmulas aludidas, o la revocación del cliente mediante remisión del documento que consta como anexo del contrato, en el plazo de 7 días hábiles, según se recoge en la cláusula 7ª, si bien propiamente se trata de un desistimiento. En caso de resolución unilateral anticipada, el cliente se obliga a indemnizar a la compañía los daños y perjuicios causados, incluido el abono de la tarifa de acceso por el tiempo que reste por concluir el contrato. Como en los demás supuestos, se regula la suspensión (cláusula 6ª).

La cláusula 5ª regula la responsabilidad de la distribuidora en cuanto a la calidad del suministro, estableciendo que si resulta inferior a la exigible, la comercializadora gestionará ante aquélla las indemnizaciones o descuentos que se repercutirán en la facturación; al emplear de forma genérica la fórmula “incumplimiento”, deben entenderse incluidos los demás incumplimientos relativos a la calidad del servicio (incluidos los retrasos o defectos en la facturación).

Según la cláusula 13ª los contratantes se someten a los tribunales del lugar del suministro.

### 3.3.11 Gesternova, S.A.

La compañía nos ha facilitado el contrato completo, como tal, las cláusulas forman parte de éste y no figuran como clausulado anexo. El documento consta de 4 páginas, impresas casi en su totalidad, y en cada una aparece el logotipo y datos de identificación de la comercializadora. Se recogen 18 estipulaciones o cláusulas, en una letra de reducidas dimensiones, aunque el formato del documento facilita su lectura. Al final del contrato se indica el lugar en que cada una de las partes estampará su firma, manuscrita.

Se recogen con detalle todos los datos de identidad de la empresa comercializadora y de su legal representante, incluyendo sus poderes, así como los del cliente y, junto a la CUPS, el lugar de prestación del suministro, seguido de los datos de domiciliación bancaria. Aunque se refiere a la distribuidora en diversas cláusulas, no aparece diferenciación explícita de los distintos agentes y la cláusula 4ª contiene una suerte de autorización a Gesternova para que actúe frente a la distribuidora.

Se consignan asimismo con claridad los servicios prestados (término de potencia, energía, tarifa aplicable, potencia) en la cláusula 2ª, al regular el precio de cada uno de ellos. La cláusula 6ª se regula la calidad del suministro, remitiéndose al Real Decreto 1955/2000, y previendo la defensa del cliente en cuanto a los derechos que ostente frente al distribuidor, si bien no se refiere expresamente a los descuentos y bonificaciones en la facturación.

Las estipulaciones no establecen plazo de conexión inicial, aunque antes de la fecha y firma del contrato se contiene una referencia a la fecha de activación; asimismo, la cláusula 7ª estipula que la vigencia del contrato se producirá al inicio del suministro, vigencia que, a su vez, puede condicionarse a la petición de garantías por parte de la comercializadora.

El contrato no ofrece servicios de mantenimiento ni de otro tipo, limitándose en la cláusula 5ª a imponer al cliente el deber de disponer de un equipo de medida verificado y homologado, y a regular el supuesto de alquiler.

La cláusula 2ª regula minuciosamente el precio de venta de la electricidad, excluyendo los elementos que forman parte del precio final y que no son objeto de comercialización libre. La tarifa se actualizará con remisión a la TUR (así mencionada en el contrato) vigente en cada trimestre, reconociendo el derecho del cliente a resolver el contrato por modificación de las condiciones económicas, las cuales deben serle comunicadas con 15 días de anticipación; se reconoce el derecho del cliente a resolver el contrato dentro de dicho plazo, salvo si el cambio del precio deriva de disposición normativa.

En cuanto a la facturación y pago, una vez más el único medio admitido es la domiciliación bancaria, estipulándose un interés moratorio equivalente al interés legal del dinero incrementado en tres puntos porcentuales en caso de impago, más la suma equivalente al 1,5% del importe del efecto que haya sido devuelto, en concepto de gastos financieros.

Aunque se determina que el contrato entrará en vigor en el momento de su firma, la duración se fija en 365 días contados a partir de su fecha de vigencia, que será la de inicio del suministro, siendo prorrogable por iguales pe-

ríodos de tiempo, salvo denuncia fehaciente de las partes, comunicada con un mes preaviso (cláusula 7ª). Cada prórroga supondrá el incremento de los precios, conforme al IPC de la anualidad anterior, respecto de los elementos no regulados.

No se prevén otras causas de resolución del contrato que la derivada del incumplimiento, con relación a la cual se fija una indemnización a favor de quien cumple (cláusula 7ª) y la derivada del cambio de condiciones económicas, antes aludida.

Como en los demás casos, se regula expresamente la suspensión del suministro (cláusula 15ª), incluyendo la definición de fuerza mayor en la cláusula 14ª.

En cuanto al fuero, la cláusula 17ª prevé la sumisión a los tribunales de Madrid, que, como en los demás casos similares que se han analizado, tendrá la consideración de cláusula abusiva, caso de reproducir la cláusula en contratos para suministros situados en una localidad distinta.

La valoración global de este contrato es positiva, en cuanto al formato de lectura, disposición de las cláusulas e unidad de documento, a la vez que resulta más esclarecedor en tanto en cuanto incluye algunos conceptos que asistirán al consumidor en lo atinente a una mejor comprensión, como las cláusulas segunda o décima. Aún y así, como se verá en el análisis conjunto de los contratos, el contenido de ciertas estipulaciones se aparta de la normativa reguladora, en detrimento de los derechos del consumidor doméstico de electricidad.

### 3.3.12 Hidrocantábrico Energía, S.A.U.

La compañía sólo nos ha facilitado el clausulado general, compuesto por 7 páginas. En ellas se incluye el condicionado general común a todas las modalidades de contratación (cláusulas 1ª a 15ª), cláusulas generales para el contrato de electricidad (cláusulas 16ª y 17ª), cláusulas generales para el contrato de gas (cláusula 19ª a 21ª); seguidamente, renumeradas, constan las cláusulas aplicables al servicio de mantenimiento “funciona luz” (2 cláusulas) y las que se aplican al servicio “funciona luz plus” (2 cláusulas más). El documento se cierra con doce cláusulas comunes a los dos servicios “funciona”, cuya numeración se inicia de nuevo. Sobre estas últimas debe destacarse que se remiten en todos sus extremos a lo acordado en las condiciones particulares, con excepción de la primera y las dos últimas, que regulan respectivamente, la línea de atención telefónica para incidencias y reclamaciones, las causas de resolución del contrato y a la sumisión jurisdiccional (cláusulas 11ª y 12ª). El tipo de letra elegible es de grandes dimensiones y, aunque la impresión se ha efectuado a dos columnas, su lectura resulta fácil.

El clausulado no identifica claramente al comercializador ni al distribuidor en el condicionado, si bien menciona a estos agentes en diversas cláusulas -en realidad ni siquiera se contiene la razón social, figurando sólo el logo de la empresa en cada página, consistente en una imagen y la inscripción “hc energía”-. Como en los otros casos, la cláusula 7ª contiene la autorización a la comercializadora para actuar en nombre del cliente con la distribuidora.

En cuanto a las condiciones específicas del suministro de electricidad, se remite a los niveles de calidad reglamentarios y a la potencia elegida por el cliente (cláusulas 16ª y 17ª), previendo las bonificaciones y los descuentos por la

distribuidora por incumplimiento de calidad del suministro, según la reglamentación vigente, incluyendo, por tanto, la facturación incorrecta o retrasada.

Los servicios de mantenimiento y revisión de la instalación, asistencia técnica, averías, etc. son objeto de regulación específica en las cláusulas antes mencionadas. Se atribuye al cliente la responsabilidad del mantenimiento de las instalaciones.

Por lo que se refiere al inicio de la vigencia del contrato, la cláusula 2ª lo fija en el momento en que el cliente disponga de acceso a la red, lo cual debe producirse en el plazo máximo de 6 meses desde la firma del contrato, o en otro caso la comercializadora podrá resolver el contrato comunicándolo por escrito al cliente, el cual puede oponerse en el plazo de 30 días.

En cuanto al precio, la cláusula 9ª se remite a lo pactado en las condiciones específicas y se prevé su modificación, que deberá ser comunicada al cliente con 15 días de antelación, pudiendo oponerse en el mismo plazo y resolviendo el contrato. Se especifica, no obstante, que los precios no incluyen IVA y que estarán sujetos a revisiones conforme al IPC anual.

En cuanto a la facturación y cobro, se remite a las condiciones específicas, contemplando la posibilidad de consumos reales y de estimaciones; el pago deberá verificarse a los 20 días de haber recibido la factura, caso contrario la deuda merita el interés legal del dinero más dos puntos porcentuales, sin perjuicio de proceder a la suspensión del suministro. La modificación de las condiciones, también las económicas, como se ha dicho, confiere al cliente el derecho a resolver el contrato.

Si bien en cuanto a la duración del contrato, la cláusula 3ª se remite a lo estipulado en las condiciones específicas, se prevé la prórroga por períodos anuales, salvo denuncia de las partes, comunicada con 15 días de antelación. Las causas de terminación del contrato, se recogen en la cláusula 5ª, que prevé el mutuo acuerdo, el impago y el incumplimiento; por su parte, la cláusula 11ª de las condiciones comunes a todas las modalidades de contrato incluyen una relación casuística de supuestos de resolución, que constituyen el incumplimiento de obligaciones recogidas a lo largo del contrato (como por ejemplo, la denegación del acceso a la vivienda para reparar efectuar las comprobaciones pertinentes; no proceder al mantenimiento y reparación de las instalaciones...); ninguna de las dos cláusulas incluye supuestos de resolución unilateral del cliente -fuera del supuesto de cambio de condiciones económicas, ya explicado- ni, por tanto, penalización alguna. Tampoco se prevé el derecho de desistimiento del consumidor, resultando equívoca, a estos efectos, la cláusula 14ª, rotulada "contratación a distancia", que simplemente prevé esta modalidad contractual y los cauces para garantizar la seguridad en esta modalidad de contratación.

Finalmente, la cláusula 15ª regula el servicio de atención al cliente -que se repite en la cláusula 1ª de las últimas once condiciones comunes a todos los servicios- y la cláusula 12ª de este grupo prevé la sumisión expresa a los tribunales del lugar de prestación de los servicios.



### 3.3.13 Iberdrola Generación, S.A.U.

La compañía sólo nos ha facilitado el clausulado general, que reproduce el de los contratos acogidos a la TUR (analizados en el apartado 3.1.1 de este informe, al cual nos remitimos), con las salvedades que seguidamente se exponen.

El formato del clausulado, que consta de 16 cláusulas, resulta mucho más legible que en el caso de los acogidos a la TUR, figurando impreso en una hoja a cuyo pie aparece el logotipo de la empresa. Las dos caras de la hoja han sido impresas al completo, a dos columnas.

Las únicas variaciones en cuanto a las cláusulas de la modalidad de contratación referente a la TUR son las siguientes: la cláusula 2ª especifica que Iberdrola puede condicionar la vigencia del contrato a la prestación de garantías por el cliente; sólo para el cliente que no tenga la condición de consumidor *stricto sensu* se prevé la penalización del 5% de la energía estimada pendiente de suministro, en caso de resolución anticipada (cláusula 3.3); en cuanto al precio se remite a las condiciones particulares, actualizándose en función de lo en ellas previsto; las variaciones de tarifa derivadas de cambios normativos no se considerarán modificación de las condiciones económicas a efectos de invocarlas como causa de resolución del contrato.

Se establece distinta regulación, en cláusulas separadas, en cuanto al tratamiento de datos, cuando éstos tienen por objeto las relaciones contractuales o cuando se trate de comunicaciones comerciales (por ello hay una cláusula más que en los contratos TUR). Se prevé expresamente que en caso de discrepancia entre las condiciones particulares y las generales prevalecerán las primeras (cláusula 14.2) y en cuanto al procedimiento de resolución de conflictos establecido por el suministrador o los tribunales a los que corresponde dirimirlos, la cláusula 16.2 prevé que la falta de resolución de las reclamaciones presentadas por el cliente en el plazo de 1 mes dejará expeditas otras vías, principiando por la reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo de las Comunidades Autónomas, para los supuestos en los que la compañía se haya sometido a este arbitraje; en los demás casos, las partes se someten a los tribunales del lugar donde se preste el servicio.

### 3.3.14 Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U.

La compañía nos ha facilitado diversas modalidades de contratos y ofertas; se analiza el clausulado general relativo al suministro domiciliario conjunto de gas y electricidad, compuesto por una hoja de papel común, impresa sólo en su anverso, en letra minúscula, prácticamente ilegible. Contiene 17 cláusulas comunes a los servicios, cláusulas generales para el contrato de electricidad (cláusulas 17ª y 18ª), cláusulas generales para el contrato de gas (cláusulas 20ª a 22ª). A renglón seguido contiene las cláusulas aplicables al servicio “funciona y “funciona plus” en el que constan nueve cláusulas. El documento se cierra con el documento de desistimiento.

El clausulado no identifica claramente al comercializador ni al distribuidor en el condicionado, más allá de la razón social del primero, que figura en la cláusula 1ª. Como en los demás modelos propuestos, el clausulado se refiere a los dos agentes en distintas cláusulas, e incluso la cláusula 7ª contiene la autorización a la comercializadora para actuar en nombre del cliente con la distribuidora.

En cuanto a las condiciones específicas del suministro de electricidad (cláusulas 17ª y 18ª), se remite a los niveles de calidad reglamentarios, previendo las bonificaciones y los descuentos por la distribuidora por incumplimiento de calidad del suministro, según la reglamentación vigente, incluyendo, por tanto, la facturación incorrecta o retrasada. En cuanto a la potencia, se regula la posibilidad de su modificación a petición del cliente, siendo de su cuenta los gastos originados.

Los servicios de mantenimiento y revisión de la instalación, asistencia técnica, averías, etc. son objeto de regulación específica en las cláusulas antes mencionadas. Se atribuye al cliente la responsabilidad del mantenimiento de las instalaciones.

Por lo que se refiere al inicio de la vigencia del contrato, la cláusula 2ª lo señala en el momento en que el cliente disponga de acceso a la red, lo cual debe producirse en el plazo máximo de 6 meses desde la firma del contrato, o en otro caso la comercializadora podrá resolver el contrato comunicándolo por escrito al cliente, el cual puede oponerse en el plazo de 30 días. Puede pactarse el pago de una cuota fija, revisable cada seis meses en función de los consumos reales del cliente.

En cuanto al precio, la cláusula 9ª se remite a las condiciones específicas; prevé su modificación cuando se produzcan variaciones en el coste de los componentes tomados en consideración al establecer el precio, especificando que se trata de causa "ajenas a la voluntad de las partes". La variación deberá ser comunicada al cliente, con 15 días de antelación, pudiendo oponerse en el mismo plazo y resolviendo el contrato. Se especifica, no obstante, que los precios no incluyen IVA y que estarán sujetos a revisiones conforme al IPC anual.

La cláusula 11ª también se remite a las condiciones específicas en cuanto a la facturación y cobro, contemplando la posibilidad de consumos reales según lecturas o bien estimaciones de consumo. El pago deberá verificarse a los 20 días de haber recibido la factura, y en otro caso la deuda meritara el interés legal del dinero más dos puntos porcentuales, sin perjuicio de proceder a la suspensión del suministro.

Si bien, en cuanto a la duración del contrato, la cláusula 3ª remite a las condiciones específicas, se prevé la prórroga por períodos anuales, salvo denuncia de las partes comunicada con 15 días de antelación. En cuanto a la terminación del contrato, la cláusula 5ª relaciona el mutuo acuerdo, la renuncia a las prórrogas, el impago y otros incumplimientos; a estas causas debe sumarse la resolución a instancia del cliente, en caso de cambio de las condiciones del contrato por la empresa comercializadora, según lo expuesto, y el desistimiento, regulado en la cláusula 15ª para aquellos sujetos que tengan la condición de consumidores según el artículo 3 de la LGDCU, reservada, de conformidad con esta Ley, a los casos de contratación a distancia o fuera de establecimiento mercantil, expresamente recogidos en la cláusula.

Finalmente, la cláusula 16ª regula el servicio de atención al cliente y la cláusula 17ª la sumisión expresa a los tribunales del lugar de prestación de los servicios.

### 3.3.15 Nexus Energía, S.A.

La compañía nos ha facilitado diversas modalidades de contratos; se analiza el clausulado general relativo al suministro domiciliario de electricidad, compuesto por una hoja de papel común, en la que figura el logotipo de la empresa. El documento ha sido impreso en su anverso y en su reverso, a dos columnas, con un formato de letra pequeño, pero de más fácil lectura que los modelos propuestos por otras empresas. Contiene 13 cláusulas y al final de cada página aparece preimpresa la firma de legal representante de la comercializadora dejando el espacio para el cliente.

El clausulado no identifica claramente al comercializador ni al distribuidor en el condicionado, no figurando, siquiera la razón social del primero. Como en los demás modelos propuestos, el clausulado se refiere a los dos agentes en distintas cláusulas, e incluso la cláusula 3ª contiene la autorización a la comercializadora para actuar en nombre del cliente con la distribuidora.

Sobre las condiciones del suministro de electricidad se remite a las condiciones particulares en cuanto a las tarifas de acceso y potencias contratadas (cláusula 1.2); por lo que se refiere al nivel de calidad se remite a los artículos 101 a 103 del Real Decreto 1955/2000, previendo los descuentos para el caso de interrupciones en el suministro, sin incluir referencia alguna a los demás incumplimientos, como la facturación incorrecta o retrasada. Por su parte, la cláusula 10ª regula que cualquier modificación de las condiciones del contrato deberá ser comunicada con un mes de anticipación al cliente, el cual, si no estuviera conforme, dentro de dicho plazo podrá oponerse y resolver el contrato.

El clausulado propuesto no prevé otros servicios, como el mantenimiento o la revisión, más allá de una cláusula relativa a los equipos de medición, y los deberes y responsabilidades del cliente.

Por lo que se refiere al inicio de la vigencia del contrato, la cláusula 1.4 se refiere a la fecha de activación, conteniéndose en la cláusula 1.7 condiciones suspensivas: disponer de contrato de acceso a la red; haber verificado los datos del cliente; hallarse éste al corriente de pago con la compañía. No se contempla plazo específico para la activación.

En cuanto al precio, la cláusula 4.2 se remite a las condiciones específicas, previendo su modificación cuando se produzcan variaciones derivadas de cambios normativos, en cuyo caso no se entenderán como modificaciones en las condiciones del contrato. Asimismo, el precio se encuentra sujeto a revisión anual según el IPC, aplicable cada mes de enero. El precio aplicable para las renovaciones (prórrogas) se comunicará al cliente en la factura emitida posteriormente a dicha renovación, pudiendo oponerse en el plazo de 15 días y resolviendo el contrato. Se especifica que los precios no incluyen IVA. La cláusula 8ª prevé la actualización de la tarifa TUR, en función de los cambios normativos, sin que ello tenga la consideración de modificación del contrato.

La cláusula 4.3 también se remite a las condiciones específicas en cuanto a la facturación y cobro, contemplando la posibilidad de lecturas o estimaciones, el pago deberá verificarse mediante domiciliación bancaria, y en caso de impago el cliente deberá abonar los gastos de devolución, mientras que la deuda vencida merita el interés legal del dinero más tres puntos porcentuales, sin perjuicio de proceder a la suspensión del suministro (cláusula 4.4).

Si bien en cuanto a la duración del contrato, la cláusula 3ª remite a las condiciones específicas, se prevé la prórroga por períodos anuales, salvo denuncia de las partes comunicada con 15 días de antelación, sin perjuicio de proceder a la resolución de conformidad con la cláusula 5ª que prevé los supuestos de mutuo acuerdo, el incumplimiento del contrato, en concreto del pago, y haber realizado consumos reales superiores al 20% de los estimados en las condiciones particulares. A estas causas debe sumarse la resolución a instancia del cliente en caso de cambio de las condiciones del contrato por la empresa comercializadora, según lo expuesto, así como el desistimiento regulado en la cláusula 12ª para los sujetos que tengan la condición de consumidores según el artículo 3 de la LGDCU, en los casos de contratación a distancia o fuera de establecimiento mercantil.

Finalmente, la cláusula 13ª se somete a la jurisdicción de los tribunales españoles.

### 3.4 ANÁLISIS DE LOS CONTRATOS PROPUESTOS POR LAS COMERCIALIZADORAS EN EL MERCADO LIBRE

Como en el análisis llevado a cabo en el apartado 3.2 precedente, se procede en primer lugar a comprobar en qué medida los contratos propuestos por las empresas comercializadoras en el mercado libre cumplen las normas aplicables: (i) a los contratos de adhesión, cuando en el mismo interviene un sujeto que tiene la condición de consumidor y usuario según el artículo 3 de la LGDCU; (ii) las normas sectoriales, de acuerdo con el marco jurídico, refiriéndonos, también a aquellas cláusulas que deban calificarse como, según las normas consumeristas, y tomando en consideración, igualmente, el contenido de la Directiva 2009/72/CE.

#### 3.4.1 Cumplimiento de las normas reguladoras de los contratos de adhesión. Legibilidad, accesibilidad, claridad, concreción y sencillez. Especial atención a la intervención en el contrato de un consumidor y usuario

Como se ha expuesto en el apartado 3.3 precedente, mayoritariamente los contratos propuestos no pueden calificarse como legibles, tanto por el tamaño de letra elegido, como por el formato del documento en el que se recoge el condicionado general. Damos, por tanto, por reproducido cuanto se ha concluido en el citado apartado 3.3.

Sólo destacan dos excepciones, en cuanto a la legibilidad del documento: el condicionado propuesto por Hidrocantábrico Energía, S.A.U., impreso en letra de tamaño adecuado y fácil de leer, sin que el resultado sea un documento excesivamente largo (está compuesto por 7 páginas) y la propuesta de Gesternova, S.A., en cuyo formato se ha optado por un contrato completo, sin clausulado adicional, pues las cláusulas están integradas en un único documento, a renglón seguido de la identificación de las partes que suscriben el contrato, con sus datos completos, al modo de los contratos tradicionales en derecho privado.

Por ello, en la misma línea manifestada en cuanto a los contratos propuestos por las empresas comercializadoras de último recurso, los que ahora nos ocupan ponen de manifiesto un escaso nivel de cumplimiento de los requisitos de legibilidad previstos en la normativa (artículo 80.1.b) de la LGDCU y artículo 7.b) de la LCGC).

Tampoco cumplen el requisito de accesibilidad, como se desprende del Anexo I de este informe, lo que constituye una vulneración del artículo 80.1.b) de la LGDCU, del artículo 7.a) de la LCGC, del apartado c) del artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000 y del Anexo I de la Directiva 2009/72/CE. En realidad, respecto de los contratos propuestos por las comercializadoras que actúan en el mercado libre, ni siquiera hemos recibido la totalidad de los requeridos, habiendo tenido que limitar el examen a quince compañías, y aún de éstas la mayor parte nos han remitido exclusivamente el condicionado general, pero no el resto de documentación que debe suscribir el consumidor al contratar. Como se ha dicho en referencia a las comercializadoras de último recurso, también la conducta de las que operan en el mercado libre podría calificarse como práctica desleal, a tenor del artículo 19 de la LGDCU, toda vez que nos hallamos en una fase previa a la negocial.

Centrándonos en la valoración global del contenido de los contratos que nos han sido remitidos, desde la perspectiva del Derecho de consumo, debe destacarse que, en general, contienen menos referencias a preceptos o textos normativos que los contratos propuestos por las CUR, a la vez que la redacción de las cláusulas resulta algo más sencilla y clara que en aquéllos. No obstante, siguen adoleciendo de remisiones a tales textos, lo cual dificulta la capacidad de comprensión del contrato por parte del consumidor, al existir regulación del contrato que queda fuera del mismo, esto es, las leyes, reales decretos y resoluciones a las que se alude. En especial, se mantienen las expresiones del corte “conforme a la normativa vigente” o “lo previsto reglamentariamente”, en cuestiones tan esenciales como el precio, la calidad del servicio y las modificaciones del contrato a lo largo de su vigencia.

Como veremos con más detalle en el apartado 3.4.2, ello cobra especial relieve cuando tales cambios normativos tienen incidencia directa en el precio que el consumidor debe pagar por la electricidad, precio que, no olvidemos, puede haber constituido el motivo que ha llevado al consumidor a elegir una concreta empresa comercializadora, con exclusión de las demás, que actúan en competencia.

Un comentario aparte merecen los contratos propuestos por las comercializadoras en régimen de libre mercado que pertenecen al mismo grupo empresarial que la respectiva comercializadora de último recurso: Endesa Energía, S.A.U., E.ON Energía, S.L., Gas Natural Servicios SDG, S.A., Iberdrola Generación, S.A.U. y Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U. Con la salvedad de esta última, en los demás casos, el modelo de contrato propuesto para ambas modalidades de contratación (TUR o mercado libre) es muy similar, diferenciándose apenas al incorporar, en los contratos de mercado libre, las concretas especificaciones previstas para esta modalidad en el artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000 -a saber, las posibles, penalizaciones en caso de rescisión anticipada del contrato de duración determinada por voluntad del consumidor y la diferenciación entre los precios y las condiciones del contrato, su plazo de vigencia y los de carácter promocional-.

No obstante, debe destacarse que, a pesar de la similitud existente con los contratos de adhesión propuestas por la empresa del grupo que actúa como CUR y la que actúa en régimen de libre mercado, en estos últimos se contemplan en mayor medida los derechos de los consumidores. A destacar como ejemplos, el contrato propuesto por la empresa del grupo Endesa, que remite a la Web de la compañía para disponer de información actualizada sobre los términos y condiciones del contrato; en la propuesta de la empresa perteneciente al grupo E.ON en el que existen notas aclaratorias sobre algunos conceptos empleados en el contrato; o el de la comercializadora del grupo Gas Natural que al regular las condiciones económicas indica que la tarifa constitutiva del precio del contrato se establece por referencia

a la TUR, señalando que la información actualizada puede obtenerse en el BOE y en la página web de la compañía; en cuanto a la empresa del grupo Iberdrola, contempla la sumisión a las Juntas Arbitrales de Consumo de las Comunidades Autónomas para resolver las discrepancias sobre aquellas cuestiones para las que la compañías se haya sometido expresamente a esta vía.

Por otra parte, si bien el orden de las cláusulas en los diferentes contratos es notoriamente distinto en cada uno de ellos, no sucede lo mismo con su contenido, tanto por lo que se refiere a los aspectos que son objeto de regulación en el contrato, como por el sentido de tal regulación, lo cual facilita al consumidor la comparabilidad entre las distintas ofertas.

En lo que concierne a la aceptación específica de las condiciones generales que forman parte integrante del contrato, en cuanto a las compañías que nos han facilitado el contrato completo (Endesa, E.ON y Gas Natural) contienen cláusulas, situadas inmediatamente antes de la firma, en las que el cliente manifiesta expresamente que conoce y acepta el contenido de las condiciones facilitadas que le son libradas en ese acto (en algún caso incluso se alude a que las ha leído y hallado conformes). En el caso de Gesternova, por el formato de la propuesta, la firma del cliente aparece al final del mismo, antecedida por el lugar y fecha, aceptando, por tanto, el contenido precedente.

Los condicionados propuestos por Electra Energía, S.A.U., Eléctrica Serosense, S.L., Enerco Cuéllar, S.L. y Nexus Energía, S.A., indican, bien al finalizar el condicionado, bien al final de cada una de las páginas, el espacio en el que el cliente debe manuscibir su firma, junto a la del legal representante de la compañía, que en la mayoría de condicionados figura preimpresa.

Para concluir este apartado, resta tan sólo añadir que buena parte de los contratos examinados contienen la opción de no recepción de comunicaciones comerciales, a cuyo fin el consumidor sólo debe señalar la casilla que ha sido dispuesta a este efecto. Asimismo, algunos de los contratos examinados incluyen al final de los mismos el documento de desistimiento. Para mayor detalle sobre este particular, nos remitimos al examen de cada contrato, realizado en el precedente apartado 3.3.

### 3.4.2 Cumplimiento de las normas sectoriales. Contenido mínimo del contrato

#### a) Identidad y dirección de la empresa distribuidora o suministradora.

Como se ha tenido ocasión de comprobar al examinar individualmente las propuestas de las comercializadoras en el mercado libre, la identificación de la empresa suele realizarse de modo completo en el documento constitutivo de la póliza o contrato, y en el condicionado se añade una referencia a la razón social de la comercializadora en la respectiva cláusula primera. No existe ni siquiera esta referencia a la razón social de la comercializadora en los condicionados propuestos por Estabanell y Pahisa Mercator, S.A., Hidrocantábrico Energía, S.A.U. y Nexus Energía, S.A., compañías todas ellas que no nos han entregado el modelo de póliza o contrato.

A destacar, por otro lado, que en los casos de Enerco Cuéllar S.L. y Endesa Energía, S.A.U. los datos de identificación completos de la comercializadora (razón social, dirección, CIF y datos de inscripción registral aparecen a la izquierda del documento, escritos en dirección vertical y en letra menor que el resto del documento, al modo de los membretes.

Por otro lado, todos los contratos analizados se refieren a ambos operadores, y cuentan con la autorización a la comercializadora para que, en nombre del cliente, contrate con la distribuidora, pero, como se ha visto en el análisis de los contratos acogidos a la TUR, ninguno diferencia las funciones de una y otra. Damos, por tanto, por reproducida en este apartado, la crítica formulada en el correlativo a) del apartado 3.3 de este informe.

De acuerdo con ello, podemos decir que de manera general -si bien no en todos los casos- se incumple el contenido mínimo del contrato, relativo a la identidad y dirección de la empresa comercializadora; y lo mismo sucede en cuanto a los datos de la distribuidora.

**b) Duración del contrato, condiciones para su renovación y causas de rescisión y resolución de los mismos, y procedimiento para realizar una u otras.**

**b.1) Duración del contrato.**

Todos los contratos examinados contienen una cláusula en la que se regula la duración anual del mismo, excepción hecha del propuesto por Gesternova, que se refiere a 365 días. Teniendo en cuenta el sistema de cómputo de los plazos civiles, previsto en el artículo 5 del Código civil, consideramos más conveniente la duración anual, comprendida de fecha a fecha, *ítem mas* habida cuenta que ello facilita la comparabilidad con las demás ofertas.

**b.2) Condiciones para su renovación.**

A pesar de que en todos los contratos se prevé su posible renovación por períodos iguales al que se ha establecido como duración, ninguno de ellos contiene condiciones específicas para su renovación, y ello aún cuando varios de ellos contemplan condiciones suspensivas referidas a la vigencia del contrato -por lo común, disponer de un contrato de conexión ATR, no tener el cliente deudas pendientes con la comercializadora, haber constituido la fianza o depósito que, en su caso, ésta requiera al cliente, y en algunos caso, incluso, haber procedido la compañía a comprobar los datos facilitados por el cliente o su solvencia-.

La omisión de las condiciones en las que el cliente tiene derecho a renovar el contrato supone un incumplimiento del contenido mínimo del contrato, previsto en las normas de aplicación. Ello resulta especialmente preocupante, teniendo en cuenta que todos los contratos atribuyen a ambas partes, no sólo al consumidor, la posibilidad de no renovar el contrato por un nuevo período, bastando para ello la simple comunicación, remitida a la otra parte con la antelación prevista en cada caso. Por eso resulta imprescindible establecer causas objetivas que permitan a la compañía no renovar el contrato, habida cuenta su condición de servicio esencial y universal, *ítem mas* cuando varios de los contratos examinados han dispuesto de cláusulas suspensivas para el inicio de su eficacia.

A propósito del plazo dentro del cual debe comunicarse la voluntad de no renovación, debe recordarse que el artículo 4 del Real Decreto 1435/2002 lo ha regulado con carácter imperativo, para todos los contratos, sin distinguir si se trata de un suministro acogido a la TUR o en el mercado libre, fijando dicho plazo en 15 días. Como se ha visto en el precedente apartado 3.3, buena parte de los contratos contemplan el plazo de un mes. Consideramos que, en tanto en cuanto en el contrato intervenga un sujeto que tenga la condición de

consumidor y usuario de acuerdo con el artículo 3 de la LGDCU, dicho plazo tiene el carácter de abusivo, al producir *de facto* una restricción de derechos reconocidos al consumidor.

### **b.3) Causas de rescisión y resolución del contrato y procedimiento para ello. Suspensión del suministro.**

En cuanto a las causas de resolución del contrato, sin perjuicio de las que, de modo expreso, consigna cada uno de los condicionados, que han sido detalladas en el apartado 3.3 anterior, y que, con carácter general, se avienen a las contempladas en las disposiciones normativas sobre el sector eléctrico (especialmente, las contempladas en los artículos 90 y 91 del Real Decreto 1955/2000), conviene detenernos en el examen de tres de ellas: la relativa al incumplimiento por el cliente de las obligaciones que para el dimanar del contrato; la resolución unilateral de dicho contrato, a petición del cliente; y el desistimiento. Para concluir el apartado se analizan algunas cláusulas concretas que hemos tenido ocasión de examinar, y que pueden ser calificadas como abusivas o, en algún caso, inoponibles al consumidor.

Ciertamente, la totalidad de los contratos analizados prevén entre las causas de disolución el incumplimiento de las partes de los deberes que le impone el contrato, conteniendo todos ellos una particular regulación de la falta de pago por parte del cliente. Sobre este extremo hemos encontrado diversas cláusulas que, como ya se ha indicado al analizar los contratos acogidos a la TUR, tendrán la consideración de abusivas, si se pretende que sean aplicadas a quien ostente la condición de consumidor y usuario. Nos referimos a los contratos que, para el caso de impago, prevén la aplicación del interés moratorio regulado en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Como ya se ha tenido ocasión de aducir al analizar los contratos acogidos a la tarifa de último recurso, esta norma legal no puede aplicarse a aquellos sujetos que ostentan la condición de consumidores y usuarios de conformidad con el artículo 3 de la LGDCU. El ámbito subjetivo de la Ley 3/2004 no deja lugar a dudas al establecer en su artículo primero que la Ley «*tiene por objeto combatir la morosidad en el pago de deudas dinerarias y el abuso, en perjuicio del acreedor, en la fijación de los plazos de pago en las **operaciones comerciales que den lugar a la entrega de bienes o a la prestación de servicios realizadas entre empresas o entre empresas y la Administración***». Las previsiones de la Ley, por tanto, no puede ser aplicada a sujetos distintos de las empresas y/o las administraciones, en especial a quienes ostenten la condición de consumidores *stricto sensu*.

En esta línea destaca la comercializadora del grupo Endesa, que diferencia en sus condiciones el interés moratorio aplicable a una y otra clase de sujetos, reservando la regulación contenida en la Ley 3/2004 para los sujetos que tengan la condición de empresarios, y aplicando a las demás personas físicas el interés legal del dinero.

En cuanto a la resolución unilateral del contrato a instancias del cliente, nuestro primer reproche debe dirigirse a aquellos condicionados que no incluyen esta causa en el listado contenido en la cláusula respectiva, toda vez que se trata de un derecho del consumidor, como hemos tenido ocasión de ver en apartados precedentes de este informe, sin perjuicio de la posibilidad de aplicar la penalización prevista en las normas aplicables, si así se ha contemplado en el contrato de suministro, suscrito en el mercado libre.



La valoración sobre el contenido de las cláusulas que regulan tales penalizaciones se llevará a cabo en la letra i) de este apartado.

Interesa, no obstante, detenernos en un particular supuesto que, tanto a la luz de la normativa interna española, como de la Directiva 2009/72/CE, conlleva el derecho del consumidor a instar la resolución del contrato, de modo justificado y, por tanto, sin que aplicar penalización alguna. Nos referimos a los supuestos de modificación por parte de la empresa comercializadora de las condiciones que dieron lugar al contrato. La mayor parte de los contratos regulan este extremo, si bien, con alguna excepción, se concreta exclusivamente la modificación de las condiciones económicas.

La cuestión crítica radica en determinar qué modificaciones del régimen económico del contrato tiene entidad para erigirse en causa de resolución del contrato y cuáles no. Así, en los contratos propuestos por las comercializadoras Electra Energía, S.A.U., Electracomercial Centelles, S.L.U., Endesa Energía S.A.U., E.ON Energía, S.L., Gas Natural Servicios, SGD, S.L. y Nexus Energía, S.A. establecen que no se consideran modificación de las condiciones económicas del contrato, a efectos de su resolución:

*«Las variaciones de las condiciones del suministro así como del Contrato ATR (incluyendo las económicas) motivada por disposiciones legales o reglamentarias serán trasladadas al Cliente en la medida en que le resulte de aplicación y sin que ello pueda entenderse como una modificación de las condiciones económicas establecidas a continuación. Por otra parte, cuando con posterioridad a la fecha de este Contrato se aprueben, promulguen, ratifiquen o modifiquen disposiciones legales o reglamentarias de índole administrativo, mercantil o tributario, o se modifique la interpretación judicial o administrativa de dichas disposiciones o de las ya existentes a la fecha del Contrato, en virtud de las cuales el Comercializador sufriera un aumento de coste o una alteración de las condiciones de prestación del suministro directamente relacionadas con el cumplimiento de sus obligaciones, el Comercializador podrá aumentar el precio proporcionalmente, previa comunicación escrita al Cliente, de modo que se restablezca el equilibrio económico de la prestación a la que viene obligado el Comercializador».*

(Se ha tomado para la transcripción literal la cláusula empleada por Endesa, aunque el tenor de las demás es muy similar.)

Consideramos que esta cláusula es abusiva al restringir los derechos de los consumidores, puesto que la normativa interna y la vigente Directiva confieren al consumidor el derecho a la resolución del contrato al concurrir la circunstancia objetiva de la modificación de las condiciones contractuales convenidas, sin que se establezca distinción causal sobre el origen de tal modificación, esto es, si obedece a la voluntad unilateral de la compañía o si derivan de cambios en la regulación, en criterios jurisprudenciales y, mucho menos, en los criterios administrativos. Por ello, es plenamente aplicable al supuesto que ahora nos ocupa el principio general del derecho según el cual *ubi lex non distinguit, nec nos distinguere debemus*.

Cuestión distinta a la expuesta es la relativa al plazo dentro del cual el consumidor puede ejercer tal derecho de resolución. Como se ha comprobado en el precedente apartado 3.3 cada contrato contempla términos distintos, dificultando, una vez más, su comparabilidad, y contribuyendo a la inseguridad jurídica del consumidor.

En cuanto al desistimiento, ha sido incluido sólo en algunos de los contratos examinados<sup>33</sup>. Debe destacarse que en algunos contratos este derecho se califica impropiaamente como revocación y que, en el caso del contrato propuesto por Eléctrica Serosense, S.L., a pesar de contemplar el derecho, el plazo previsto es inferior al legal. No puede concluirse, pues, de forma generalizada, que se respeten los derechos del consumidor sobre al derecho de desistimiento.

Antes de pasar al siguiente apartado, interesa hacer unas consideraciones sobre ciertas causas de resolución específicas, que a nuestro juicio merecen mención particular. En primer lugar la relativa al “embargo de la totalidad o parte de los activos de la otra parte”, causa no incluida en los artículos 90 y 91 *ut supra* citados. En puridad, esta causa no convierte en abusiva la cláusula que la contiene, sino en oponible al consumidor, en tanto en cuanto la expresión “activos” debe entenderse referida a la valoración económico-contable de la empresa (en efecto, nos hallamos ante un concepto económico, propio del derecho mercantil). En tal sentido consideramos que no puede ser invocada como causa de resolución ante un consumidor que haya sufrido el embargo de sus bienes, si tal consumidor sigue cumpliendo las condiciones estipuladas en el contrato, en especial, el obligación principal de pago.

En segundo lugar, una de las causas contempladas en el contrato propuesto por E.ON, la que confiere a la empresa la facultad de resolver unilateralmente el contrato cuando modificaciones normativas le impongan “deberes excesivamente gravosos para el comercializador”; como se ha apuntado en el apartado 3.3.8, debe ser considerada a todas luces como abusiva, de acuerdo con el artículo 82.1 de la LGDCU, al provocar, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato. Ello es así al no prever el mismo derecho para el consumidor; en este sentido, conviene destacar la cláusula 10ª contenida en el condicionado propuesto por Enerco Cuéllar, S.L. (rotulada “*Rebus sic stantibus*”), al referirse al cumplimiento imposible o excesivamente oneroso para cualquiera de las partes, ya que atribuye a ambas, indistintamente, la posibilidad de, durante treinta días, negociar nuevas condiciones que restablezcan el equilibrio del contrato o, en otro caso, proceder a su resolución.

Finalmente, tres de los contratos analizados, los propuestos por Eléctrica Serosense, S.L., por Nexus Energía, S.A. y por Enreco Cuéllar, S.L. contemplan como causa específica de resolución del contrato por incumplimiento del consumidor, que los consumos reales efectuados por el mismo superen, en determinados parámetros, el convenido como consumo máximo en el contrato. Teniendo en cuenta que se trata en los tres casos de compañías que sólo nos han facilitado el condicionado general –y no la póliza o contrato- no se puede determinar el verdadero alcance de lo pactado, si bien parece apuntar al pago de un consumo estimado y no real, lo que, a nuestro juicio constituiría una cláusula abusiva a tenor del artículo 87.5 de la LGDCU.

### **c) Procedimiento de resolución de conflictos establecido por el suministrador y Organismos o Tribunales a los que corresponde dirimir sobre su resolución.**

Sobre este extremo damos por reproducida la valoración negativa efectuada en la letra c) del apartado 3.2.2 de

<sup>33</sup> No incluyen entre sus cláusulas el derecho de desistimiento los condicionado propuestos por Bassols Energía Comercial, S.L., Electracomercial Centelles, S.L., las compañías del grupo E.ON e Iberdrola, Estabanell y Pahisa Mercator, S.A. –aunque el contrato propuesta por esta empresa se refiere al desistimiento, en realidad constituye un supuesto de resolución unilateral-, ni Hidrocarbónico energía, S.A.U. Nos remitimos, en cualquier caso, al análisis individual efectuado en el apartado precedente.

este informe, con respecto a los contratos de adhesión propuestos por las comercializadoras de último recurso, al no prever la sumisión al arbitraje de consumo para dirimir las controversias que puedan surgir entre las partes, sobre la interpretación y aplicación del contrato.

Debe hacerse mención no obstante, de una única excepción, aunque de efectos limitados, de entre todos los contratos analizados; nos referimos al propuesto por Iberdrola, que declara la sumisión a la Juntas Arbitrales de Consumo de las Comunidades Autónomas, aunque, como se ha dicho, sólo en cuanto a los aspectos a los que la compañía se haya sometido expresamente.

Para concluir este apartado, tan sólo reiterar los comentarios vertidos en el precedente apartado 3.3, al analizar cada uno de los contratos, en cuanto a aquéllos que contemplan la sumisión a los juzgados y tribunales de un concreto término municipal, para el caso de que el suministro de energía se llevase a cabo en una vivienda sita en una ciudad distinta, pues en estos supuestos la cláusula debería ser calificada como abusiva a tenor del artículo 90.1 de la LGDCU.

#### **d) Código unificado de punto de suministro, número de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias contratadas.**

Al analizar cada uno de los condicionados propuestos por las comercializadoras en el mercado libre hemos tenido ocasión de comprobar que todos ellos contienen una cláusula (o un apartado específico de una cláusula) rotulada “punto de suministro”; sin embargo, todos sin excepción se limitan a contener el concepto que debe atribuirse a este término. En cuanto a la potencia y tensión, los condicionados se limitan a remitirse a lo establecido en las condiciones particulares o al contrato. Por tanto, con respecto a las compañías que sólo nos han remitido el condicionado general, debe concluirse que no se cumple con el contenido mínimo previsto en la normativa.

En cambio, la conclusión debe ser la contraria en cuanto a las compañías que nos han remitido el contrato completo, pues en éste se incluyen todos los datos preceptivos, e incluso en el contrato propuesto por de E.ON se contienen notas explicativas sobre algunos de estos conceptos.

#### **e) Información sobre precios y tarifas aplicables y disposición oficial donde se fijen.**

En la mayoría de condicionados examinados hemos constatado que, como en el apartado precedente, la cláusula correspondiente se remite al contrato, a las condiciones particulares, a anexos o al acuerdo entre las partes, documentos éstos que no nos han sido facilitados y sobre los cuales, por tanto, no podemos pronunciarnos, si bien parece reprochable que un elemento del contrato tan esencial como es el precio del contrato, figure en documentos distintos.

A pesar de la crítica anterior, es necesario destacar que algunos de los contratos analizados contienen una relación de los conceptos que integran el precio de la electricidad, diferenciando entre los conceptos regulados y los que pertenecen al ámbito de libre disposición por las partes, normalmente para atribuir a unos y otros distintos mecanismos de revisión (los primeros, por lo común, variarán de conformidad con la normativa, mientras que a los segundos se les aplicará la variación sufrida el año anterior por el Índice General de Precios al Consumo -referido con las siglas IPC-). Nos remitimos para un mayor detalle al análisis individualizado de cada contrato, realizado en el apartado 3.3 anterior.

Llama la atención, sin embargo, la cláusula relativa a la facturación mínima contenida en el condicionado de Basols Energía Comercial, S.L.; en efecto, para el caso de que el consumo real, derivado de la lectura correspondiente, arroje una cifra inferior a 3€, esta suma será la de la facturación mínima correspondiente al período de la lectura. Esta cláusula podría considerarse abusiva a la luz del artículo 87.5 de la LGDCU, en tanto en cuanto constituye un *«redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los bienes o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva»*.

Otro elemento a destacar es el relativo al medio de pago previsto en la mayoría de contratos analizados. Buena parte de ellos han contemplado como única forma de pago la domiciliación bancaria -ya se trate de los casos en los que hemos tenido acceso al contrato completo, ya a los que sólo hemos dispuesto del condicionado general-. La normativa sectorial ha regulado con carácter imperativo los distintos mecanismos de pago que puede elegir el consumidor. A nuestro juicio, ello constituye una faceta del derecho universal a un suministro de carácter esencial. Por tal motivo consideramos que las cláusulas en las que se limita el pago mediante domiciliación bancaria deben ser consideradas abusivas, al restringir los derechos que ostenta el consumidor.

Particular reproche merece la falta de información al consumidor, relativa a dónde puede obtener información actualizada sobre los precios que se le aplicarán a lo largo de la vida del contrato, en especial, teniendo en cuenta que en todos los contratos analizados se prevé, invariablemente, la modificación unilateral por la empresa de tales precios, y que en un buen número de clausulados se priva al consumidor del derecho a resolver el contrato, si la modificación del precio deriva de cambios normativos o de los criterios de aplicación jurisprudenciales o administrativos, como se ha dicho con anterioridad (*vide* lo expuesto en letra b.3) de este apartado-. Sólo los contratos propuestos por Endesa, E.ON y Gas Natural se refieren, de un modo u otro, al precio y al lugar en el que se puede obtener información actualizada sobre sus variaciones, y sólo el contrato propuesto por Gesternova, de entre todos los analizados, identifica claramente el precio aplicable al contrato en su pacto o acuerdo primero.

La conclusión, pues, en lo relativo a este apartado, es que tampoco la mayoría de los contratos contienen claramente consignado el precio efectivo del servicio que deberá abonar el consumidor -a pesar de que algunos de ellos contienen conceptos más esclarecedores al respecto que los contratos acogidos a la TUR, analizados en apartados anteriores- ni tampoco le asesoran sobre dónde obtener información actualizada sobre los mismos.

#### **f) Nivel de calidad mínimo exigible y repercusiones en la facturación en caso de incumplimiento.**

Tampoco la mayoría de los contratos analizados cumplen las prescripciones normativas sobre este elemento del contrato. La formulación más frecuente en las cláusulas que regulan la calidad del servicio consiste en remitirse a la que sea exigible reglamentariamente, sin incluir referencia expresa a la continuidad y a la calidad del suministro ni a la calidad del servicio -que se refiere, precisamente, a la atención recibida por el consumidor-.

En cuanto a la repercusión de las compensaciones o descuentos en la facturación a los que tiene derecho el consumidor, en caso de incumplimiento por la distribuidora del nivel de calidad exigible, guardan silencio los condicionados propuestos por Comercializadora Eléctrica de Cádiz, S.A.U., Electra Energía, S.A.U., Electracomercial Centelles, S.L.U., Eléctrica Serosense, S.L., Enerco Cuéllar, S.L. y Gesternova, S.A.

Por su parte, las cláusulas contenidas en los condicionados propuestos por Bassols Energía Comercial, S.L., Endesa sólo se refieren a los descuentos por interrupciones o incidencias en la red, pero no por incumplimientos de la calidad del servicio (en los términos previstos en el Real Decreto 1955/2000) y ni tan siquiera a la facturación incorrecta o retrasada (conforme a la Directiva 2009/72/CE).

Mención expresa merece el contrato propuesto por E.ON, al declarar que el contrato de acceso a suscribir con la distribuidora deberá incluir la obligación de ésta de cumplir los niveles de calidad exigibles y los descuentos o compensaciones en la facturación, en caso de incumplimiento.

En general, pues, se observa que tampoco se recoge debidamente este contenido mínimo contractual, privando, con ello, al consumidor, de conocer los derechos que le asisten.

#### **g) Plazos para la conexión inicial.**

Como hemos tenido ocasión de comprobar, prácticamente todos los contratos contemplan que la vigencia del mismo tendrá lugar a partir del momento en se disponga de acceso a la red, siendo en algunos de ellos una condición suspensiva del contrato, expresamente regulada en cláusula *ad hoc*. Sin embargo, sólo algunos ellos prevén un plazo máximo en los que deberá tener lugar la conexión, plazos que en todos los casos resultan muy superiores a las previsiones del artículo 103 del Real Decreto 1955/2000 -*vide* en este sentido lo expuesto en la letra a.3.3) del apartado 2.2.2 de este informe-.

Una vez más, la valoración en este punto debe ser negativa, ya que los contratos de adhesión propuestos a los consumidores no cumplen el contenido mínimo exigido reglamentariamente.

#### **h) Otros servicios prestados.**

En la mayor parte de los contratos analizados no se incluye la regulación de servicios adicionales al suministro, que preste la compañía, tales como el mantenimiento, revisión y reparación de las instalaciones, equipos de medida y similares. Algunas compañías nos han remitido diversos modelos de contratación, en algunos de los cuáles sí figuran estos servicios adicionales. Entre ellas, Hidrocantábrico Energía, S.A.U. y Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U. (analizadas en los apartados 3.3.12 y 3.3.14 de este informe).

Consideramos que los formatos de los contratos que se proponen contribuyen a crear confusión en el consumidor, pues la rotulación de los distintos servicios (por bloques de cláusulas cuya numeración se reinicia en cada uno de ellos) no resulta clara; en ambos casos los clausulados propuestos se titulan "CONDICIONES COMUNES A LOS SUMINISTROS Y/O SERVICIOS CONTRATADOS", en los que se incluyen cláusulas de tipo más general y otras específicas, que regulan, respectivamente, el suministro de electricidad y el suministro de gas; sigue otro bloque de cláusulas, cuya numeración se inicia de nuevo, como sea dicho, para las dos modalidades de servicios de mantenimiento que se proponen, y que reciben la misma denominación en ambos casos, ("cláusulas generales del servicio funciona luz" y "cláusulas generales del servicio funciona y funciona luz plus"), sin que sea fácil distinguir las dos modalidades –en especial cual de ambos grupos se aplica al servicio "funciona"; el condicionado se cierra con otro conjunto de cláusulas, numeradas de nuevo, comunes a los dos servicios anteriores.

Debe destacarse que todos los contratos propuestos, recogiendo lo preceptuado en el artículo 6.1 del Real Decreto 1435/2002, se refieren a la obligación de los consumidores de disponer de equipos de medida y de control de potencia que reúnan los requisitos exigibles, lo que constituye una *conditio sine quae non* para el ejercicio del derecho de acceso al suministro de energía. Por ello, a nuestro juicio, debió formar parte, como la posibilidad de suspender el suministro, del contenido mínimo del contrato impuesto por el legislador en virtud del artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000.

#### **i) Penalización por resolución unilateral del contrato por el cliente.**

Por lo que se refiere al contenido mínimo que el legislador ha previsto con carácter específico para los contratos suscritos en el mercado libre, deben destacarse las cláusulas que se apartan de lo expresamente previsto en el párrafo segundo del artículo 4.5 del Real Decreto 1435/2002, a cuyo tenor tal penalización **no podrán exceder el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro**. Por ello, tienen carácter abusivo todas aquellas cláusulas en las que se obliga al consumidor al pago de la totalidad de la energía pendiente de suministro, como por ejemplo, el contrato propuesto por Eléctrica Serosense, S.L.

En los demás casos, en los que se prevén penalizaciones específicas, deberá efectuarse el cálculo correspondiente, a fin de determinar si el monto total supera la cifra prevista legalmente con carácter de máximo; el consumidor no vendría obligado a abonar el exceso; de otro modo, se trataría de una cláusula abusiva al imponer una indemnización desproporcionadamente alta al consumidor y usuario que no cumpla sus obligaciones, de conformidad con el artículo 85.6 de la LGDCU.

#### **j) Concreción en las promociones y ofertas.**

Como hemos podido ver en el apartado 3.3, tan sólo cinco de los contratos cumplen con este contenido mínimo: Comercializadora Eléctrica de Cádiz, S.A.U., Electra Energía, S.A.U., Endesa Energía, S.A.U., E.ON Energía, S.L. y Gas Natural Servicios SDG, S.A., de modo que debe constatarse, también en este caso, un incumplimiento generalizado de los condicionados que han sido examinados.

## 4 CONCLUSIONES

La regulación del sector eléctrico, como se ha podido comprobar a lo largo del presente informe, se caracteriza por su complejidad que, por una parte, responde a los elementos técnicos del objeto de la regulación –el propio sector eléctrico–, pero también a la legislación, caracterizada por su dispersión y constantes modificaciones –en no pocas ocasiones, mediante la derogación o la modificación parcial de textos normativos preexistentes–, que dificultan enormemente la tarea hermenéutica.

Complejidad que, en buena medida, se traslada a los contratos de adhesión que las compañías proponen a los consumidores, que encuentra gran dificultad en conocer, de un modo claro y sistemático, cuáles son sus derechos y obligaciones, en el momento de celebrar el contrato y a lo largo de la vigencia de éste una vez suscrito, y ello a pesar de los esfuerzos realizados por los distintos agentes, y por la autoridad reguladora, de establecer un marco jurídico claro, que defina la posición del consumidor dentro del contrato, esfuerzos que se revelan como insuficientes.

Por ello, desde una perspectiva exclusivamente consumerista, consideramos que el legislador español y las también compañías eléctricas, podrían introducir ciertos cambios regulatorios, tanto en lo que afecta a la normativa como a los contratos de adhesión, en lo que respectivamente atañe a cada actor del proceso, el público y el privado, para contribuir a una mejor información del consumidor en cuanto a sus derechos y obligaciones como sujeto contratante de electricidad.

### 4.1. VALORACIÓN CRÍTICA DEL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN. PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN DE LOS CONDICIONADOS GENERALES DE LAS COMERCIALIZADORAS

En el precedente apartado 3 se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de los distintos contratos que proponen las empresas comercializadoras, ya se trate de las de último recurso, ya de las que actúan en el mercado libre, a los que hemos tenido acceso para la elaboración de este informe. De dicho análisis se desprende que, en mayor o menor medida, los condicionados propuestos se apartan en algunas de sus cláusulas o extremos de éstas de la regulación imperativa. En este apartado, se formulan las conclusiones de carácter general, sin perjuicio de cuanto se ha dicho, respecto de cada uno de los condicionados examinados.

#### a) Entrega al consumidor de la documentación contractual completa.

##### a.1) El contrato de suministro.

Un gran número de consumidores de electricidad españoles no disponen de un contrato vigente de suministro eléctrico; nos referimos a quienes habían concertado su contrato de distribución con anterioridad a 1 de julio de 2009, momento en que entraron en vigor las tarifas de último recurso, con desaparición de la tarifa integral por efecto del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica.

Esta situación no se aviene con las distintas facetas del derecho de información, que constituye uno de los derechos básicos de los consumidores, recogido en el artículo 63 de la LGDCU, ni tampoco se adecúa a lo previsto en las normas sectoriales, ni a la Directiva 2009/72/CE, ni a la Ley del sector Eléctrico, y, en el concreto supuesto que ahora nos ocupa, al artículo 79.4 del Real Decreto 1955/2000, al establecer que la contratación del suministro a tarifa y del acceso a las redes se formalizará con los distribuidores mediante la **suscripción** de un contrato y el artículo 3.2 del real Decreto 1435/2002, al imponer la forma escrita al contrato de suministro concertado entre el consumidor y el comercializador.

#### a.2) El contrato de acceso.

Tras el análisis de todas las propuestas contractuales debe concluirse que el consumidor, sólo a la vista del contrato suscrito, **no obtiene una información suficientemente clara de su deber de disponer de dos contratos independientes: el contrato de acceso y el de suministro, ni del hecho de que tales contratos se suscriben con dos sujetos distintos, el distribuidor y el comercializador.** Aunque todos los contratos se refieren a lo largo de sus cláusulas a ambos sujetos, en ninguno se contiene una diferenciación clara y explícita de ambos, a pesar de: (i) conferir autorización al comercializador para que contrate con el distribuidor, en nombre y en la posición jurídica del cliente; (ii) en diversas propuestas se atribuye la responsabilidad por la calidad del suministro al distribuidor, con exoneración de responsabilidades al comercializador; (iii) en algunos contratos se especifica que el consumidor debe dirigir sus reclamaciones contra el distribuidor –cuya identidad tal vez no conozca-.

No se ha previsto una obligación legal expresa de entrega al consumidor del contrato de acceso que otro de los agentes ha suscrito en su nombre, puesto que la única obligación que en tal sentido se recoge en la normativa sectorial vigente es la referente a que conste, en el contrato de suministro, el número de póliza del contrato de acceso la póliza (artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000). Todo ello, a nuestro juicio, contraviene los derechos básicos del consumidor en materia de información, en los términos que acabamos de exponer.

#### b) Concreción, claridad y sencillez en la redacción de los contratos de adhesión, con posibilidad de 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 (LGDCU y Anexo I de la Directiva 2009/72/CE).

Los contratos analizados adolecen de vicios remarcables en cuanto a su concreción, claridad, sencillez y de reenvíos a otros textos. La redacción de las cláusulas propuestas no siempre resulta clara, en especial teniendo en cuenta que su destinatario es el consumidor, quien raramente será un experto en la materia. No es óbice para ello la complejidad del objeto de la regulación, el sector eléctrico, pues, del análisis comparativo de los distintos contratos, se constata que los correspondientes a las comercializadoras que actúan en el mercado libre ofrecen una redacción menos confusa que los de las comercializadoras de último recurso.

Los contratos están integrados por diversos documentos, a los que se remiten recíprocamente (en general, condiciones particulares, contrato o póliza; condiciones generales; anexo de precios; y en algún caso, la autorización a la comercializadora para contratar con la distribuidora). A su vez, los condicionados contienen numerosas remi-



siones normativas a textos legales que no se entregan al consumidor en el momento de la contratación. A ello debe sumarse que se trata de normas sujetas a permanente revisión y modificación, de modo aún cuando se identifique la publicación oficial en la que encontrar la norma, el consumidor no tiene asegurado que ésta se encuentre vigente en el momento de realizar la consulta.

**c) Accesibilidad y legibilidad de las condiciones del contrato previamente a la contratación.**

El consumidor que pretende contratar un suministro de energía eléctrica no tiene fácil acceso a las condiciones del contrato propuestas por las distintas compañías, en claro incumplimiento de lo previsto en el artículo 60 de la LGDCU. En lógica consecuencia de ello, consideramos que no dispondrá de información suficiente para poder efectuar un análisis comparativo de las distintas ofertas del mercado, redundando en perjuicio de la libre elección del suministrador de electricidad.

Tampoco puede predicarse de las propuestas que cumplan los requisitos de legibilidad, ni por el tamaño de letra en la que han sido impresos la práctica totalidad de los contratos examinados, ni por el formato elegido en la disposición de las cláusulas que lo integran.

**d) Cláusulas cuyo contenido es abusivo a tenor de las normas de protección de los consumidores y usuarios y de la legislación sectorial.**

Todos los contratos analizados, sin excepción, contienen alguna cláusula que resulta abusiva, al ser analizada a la luz de las normas de protección de los consumidores y usuarios, en especial, los artículos 80 a 91 de la LGDCU y, en diversas ocasiones, se limitan los derechos que la regulación sectorial sobre la electricidad reconocen a los consumidores y usuarios.

Las cláusulas abusivas más frecuentemente incluidas en los condicionados propuestos son las relativas a los siguientes extremos:

- **Cláusulas que limitan el derecho del consumidor a elegir el modo de pago**, al quedar éste circunscrito a la domiciliación bancaria.
- **Cláusulas que contemplan la modificación unilateral de las condiciones del contrato a instancias del empresario**, incluidas sus condiciones económicas, excluyendo el derecho del consumidor a resolver el contrato si tales modificaciones de lo pactado derivan de un cambio en la normativa reguladora o en los criterios jurisprudenciales o administrativos sobre la aplicación del contrato o de las normas que lo regulan.
- **Cláusulas que limitan los derechos del consumidor al imponerle plazos de preaviso mayores que los previstos** en la normativa aplicable en cuanto a la comunicación de no renovación del contrato.
- **Cláusulas que limitan los derechos del consumidor al apartarse de la regulación imperativa referente a la suspensión del suministro**, estableciendo plazos más breves que los contemplados en la norma, en perjuicio de los derechos del consumidor.
- **Cláusulas que imponen al consumidor el deber de pagar por servicios efectivamente no prestados**, como la facturación mínima o las que confieren derecho al empresario a resolver el contrato cuando los consumos reales sean mayores que los estimados, al no preverse un mecanismo de compensación a favor del consumidor, si tales consumos reales resultan inferiores.

- **Cláusulas abusivas por contener penalizaciones, en caso de resolución unilateral del contrato, superiores a las previstas** en la normativa sectorial con carácter imperativo.
- **Cláusulas abusivas por someter el contrato a la regulación específica prevista para los empresarios** (en tanto en cuanto conviene que se aplicará al contrato, en caso de mora del deudor, la legislación sobre morosidad en las deudas comerciales).
- **Cláusulas abusivas por imponer al consumidor deberes de prestar depósitos o garantías adicionales** a los previstos en las normas reguladoras.
- **Cláusulas abusivas por exonerar al empresario de sus responsabilidades**, como las que atribuyen la acción directa contra la distribuidora por sus incumplimientos en la calidad del servicio, cuando quien ha contratado con aquélla, ocupando *ex lege* y a todos los efectos, la posición jurídica del cliente, ha sido el comercializador.
- **Cláusulas que otorgan al empresario la facultad de resolución unilateral del contrato**, sin reconocer esta misma facultad al consumidor (como la relativa a que los cambios en la normativa impongan condiciones onerosas a la comercializadora en cuanto a la prestación del servicio).

#### **e) Otros incumplimientos de la legislación sectorial, en especial los relativos al contenido mínimo del contrato.**

También debemos concluir que, con carácter general, los contratos de adhesión propuestos por las compañías adolecen de defectos en cuanto al contenido mínimo previsto en la normativa.

Con carácter general, no resulta claramente identificada, con sus datos completos, la empresa comercializadora, y un casi absoluto incumplimiento en cuanto a los datos de la distribuidora, a pesar de que es un sujeto que, a través de la primera, contrata con el consumidor. En realidad sólo en algunos de los contratos se la identifica por su razón social.

Tampoco podemos concluir que los contratos contengan mayoritariamente una regulación completa de las causas de resolución; hemos visto en el apartado anterior que la regulación de esta materia no está exenta de cláusulas abusivas. La falta de previsión de las distintas causas de resolución del contrato redundará, una vez más, en una deficiente información al consumidor, que se aleja de las específicas previsiones de la Directiva 2009/72/CE, y de las normas de Derecho interno.

Es igualmente deficiente la información que se ofrece al consumidor sobre precios y tarifas, tanto en el momento de suscribir el contrato, como en cuanto a los cambios que puedan operarse durante su vigencia, en claro detrimento de su derecho a la libre elección de suministrador.

En cuanto a la renovación del contrato, sin perjuicio del carácter abusivo de las cláusulas que dilatan los plazos de preaviso por la normativa para comunicar a la comercializadora la voluntad de no renovar el contrato, una vez finalizada su duración, no se contemplan las condiciones que debe cumplir el consumidor para poder proceder a la renovación indicada, incumpliendo, por tanto, el contenido mínimo contractual previsto reglamentariamente. En su lugar, los contratos analizados hacen extensivo al empresario el derecho de no renovación; dado que se trata de un suministro declarado esencial y de acceso universal, estas cláusulas pueden igualmente ser consideradas como abusivas.

Buena parte de los contratos analizados no regulan o regulan deficientemente la repercusión en la facturación a los consumidores de los descuentos o compensaciones que las distribuidoras deben aplicar por incumplimientos en la calidad de la electricidad, calidad que debe medirse con base en tres parámetros: continuidad del servicio, calidad de la onda de tensión y calidad en la atención al cliente. Incluso en los contratos que contienen una cláusula que regula este derecho del consumidor, se limitan a la continuidad, al circunscribirlo a las interrupciones del servicio; en realidad, aquellos contratos cuya redacción hemos considerado que comprende a todos los supuestos enumerados, se limitan a emplear fórmulas genéricas o a remitirse a las normas aplicables, pero en ninguno de ellos se contiene una regulación integral del derecho, en la que se especifiquen los distintos supuestos que dan lugar al derecho a la compensación o descuento.

Mayoritariamente, los contratos analizados no prevén plazo de conexión inicial, a pesar de que suelen establecer este momento como el de inicio de la vigencia del contrato, esto es, el momento a partir del cual el contrato desplegará sus efectos; esta circunstancia se establece en algunos de los condicionados analizados, como condición suspensiva expresa; en estos casos, el plazo previsto para el cumplimiento de la condición es excesivamente dilatado –en alguno de los contratos, seis meses–, teniendo en cuenta los previstos reglamentariamente para que tenga efectos una nueva conexión (5 días) o un cambio de comercializadora (15 días).

Una cuestión fundamental para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios es el establecimiento de mecanismos ágiles, sencillos y eficaces de resolución de conflictos, que no le resulten especialmente gravosos, en primer término, mediante el establecimiento por la empresa suministradora de servicio de tramitación de las reclamaciones y, en caso de no llegar a un acuerdo, establecer vías extrajudiciales de resolución de conflictos. Como hemos tenido ocasión de ver, la vigente Directiva prevé que, cuando sea posible, estos procedimientos deberán ajustarse a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo.

Buena parte de los contratos que hemos tenido ocasión de analizar ni tan siquiera contienen una cláusula específica dedicada a regular las reclamaciones que el cliente puede dirigir contra la compañía y resultan anecdóticos aquellos contratos que remiten al procedimiento administrativo ante los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas o al arbitraje institucional de consumo, competencia de éstas. Por ello, tampoco en este extremo el consumidor ve atendidos sus derechos en la mayoría de los contratos de adhesión que han sido analizados.

Finalmente, por lo que se refiere al contenido específico de los condicionados propuestos por las comercializadoras de último recurso, la regulación de las penalizaciones que se aplicarán en caso de resolución unilateral, como se ha dicho en el precedente apartado, suele tener carácter abusivo, o bien, se regula de forma incompleta, siendo escasos los contratos que adecúan su contenido a las previsiones legales y reglamentarias. Cuanto antecede redundante, una vez más, en perjuicio de los derechos del consumidor a recibir una adecuada información, así como a la libre elección del suministrador de electricidad.

Por lo que se refiere a la diferenciación entre los precios y condiciones del contrato y su plazo de vigencia y los de carácter promocional, también se produce, en general, un incumplimiento de este deber, siendo una excepción los contratos que incorporan una cláusula en tal sentido, cláusula que, en realidad, simplemente advierte que los precios de la oferta promocional tendrán el alcance y duración establecidos en la misma.

## 4.2. PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN NORMATIVA

Si al analizar los contratos, se constata un bajo nivel de cumplimiento de las normas cuyo objetivo y finalidad es la protección de los consumidores y usuarios, debe decirse al respecto que tampoco la regulación sectorial resulta siempre tan protectora como cabría esperar. Téngase en cuenta que esta protección se fundamenta en el artículo 51 de la Constitución, en el artículo 153 del Tratado Constitutivo de la Unión Europea, en la Directiva 2009/72/CE del Parlamento y del Consejo y en el artículo 59.2 de la LGDCU, a cuyo tenor *«la regulación sectorial de los contratos con los consumidores, en todo caso, debe respetar el nivel mínimo de protección dispensada en esta norma»*.

En cuanto a las normas sectoriales, ciertamente, el artículo primero de la Ley del Sector Eléctrico establece que la regulación que lleva a cabo tiene por finalidad, entre otras, *«la adecuación del suministro de energía eléctrica a las necesidades de los consumidores»*. Y tal es el fundamento que debe buscarse a normas con el artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000, añadido por el artículo 2.16 de Real Decreto 1454/2005, de 2 de diciembre, que modificó determinadas disposiciones en materia de electricidad. Sin embargo, tras el análisis de la regulación vigente a la contratación que nos ocupa, consideramos que deberían efectuarse algunas modificaciones legales, para ofrecer una mayor protección a los consumidores domésticos de electricidad.

Por una parte, resulta esencial implementar en nuestro Derecho interno el deber que la Directiva 2009/72/CE impone a los Estados miembros de prever que los consumidores dispongan de procedimientos transparentes, sencillos y poco onerosos para tramitarlas, estableciendo que, siempre que sea posible, los procedimientos en cuestión deberán ajustarse a los principios establecidos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo.

Teniendo en cuenta la complejidad de la legislación sectorial, su dispersión y las modificaciones a las que se ve permanentemente sometida, así como las dificultades que todo ello entraña para que el consumidor pueda conocer de modo efectivo, real y veraz sus derechos, en especial para saber cuándo y cómo puede reclamar, qué reclamar, dónde hacerlo o en cuánto tiempo debe ser atendida su reclamación, consideramos esencial que se establezca el deber de las compañías de someterse al sistema arbitral de consumo, pues no puede olvidarse que el suministro de energía eléctrica constituye un servicio esencial.

Consideramos, asimismo, que dada su trascendencia, debería incluirse entre el contenido mínimo de los contratos a suscribir con consumidores domésticos, la regulación de la suspensión del suministro, en los términos previstos en la normativa, así como la regulación sobre los equipos de medida, teniendo en cuenta que ello constituye una condición previa ineludible para concertar un contrato de suministro o de acceso.

También, debería regularse expresamente la obligación de la empresa comercializadora de entregar un ejemplar del contrato de acceso al consumidor, en cuyo nombre y posición convino el contrato, dado que el cliente es el titular efectivo de dicho contrato; sólo de este modo puede conocerlo y así tener una correcta información de los términos en los cuales se ha concertado el contrato por su mandatario (el comercializador), para poder ejercer los derechos que ostenta.

La dispersión normativa actual y sus constantes revisiones y modificaciones parciales, abocan a una compleja situación jurídica, en la que encontramos derogaciones implícitas, vacíos legales o aparentes antinomias –como la analizada al poner en conexión el artículo 79.4 del Real Decreto 1955/2000 con el artículo 5.4 del Real Decreto 1435/2002–, cuya resolución requiere de una exégesis especializada. Un ejemplo de vacío normativo. Así, del mismo modo que se ha regulado un término, con carácter imperativo, para que el consumidor comunique su voluntad de no renovar el contrato a la comercializadora, sería conveniente establecer un plazo de ejercicio del derecho a resolver el contrato que le asiste, cuando se produce una modificación unilateral de las condiciones contractuales por la empresa.

Por ello, pensamos que la regulación debería ser objeto de un único cuerpo legislativo, al modo de los códigos, que evite la dispersión actual, así como los conflictos normativos enunciados.

### 4.3 HACIA UN CONTRATO TIPO DE SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD DOMÉSTICO

La diversidad de contratos que hemos analizado, nos llevan a concluir que resulta harto difícil para el consumidor medio poder comparar ofertas y elegir aquella que más convenga a sus intereses. También se ha constatado un escaso nivel de cumplimiento de las normas sectoriales que tienen como finalidad fundamental regular los derechos de los consumidores domésticos, con el resultado de falta de información de éstos previamente a la suscripción del contrato, durante su vigencia –en caso de conflicto- y al finalizar el mismo. Teniendo en cuenta que la información es un *prius* lógico del ejercicio de los demás derechos, la falta de información redunda ineludiblemente en perjuicio del ejercicio de los demás derechos de los que disfruta el consumidor.

Por ello sería conveniente, de conformidad con el artículo 79.4 del Real Decreto 1955/2000, **elaborar contratos tipo de suministro y de acceso a las redes, específico para los consumidores domésticos**, es decir, para aquellos sujetos que tienen la condición de consumidores y usuarios de conformidad con el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, a fin de evitar la incorporación de cláusulas no oponibles al consumidor, o de cláusulas abusivas al pretender la aplicación a estos sujetos de normas mercantiles. Igualmente, se evitaría que una misma cláusula deba contener una regulación dual, en función del sujeto contratante, o la previsión de normas específicas para cada tipología de sujetos, pues esta doble regulación sólo coadyuva a crear una mayor confusión en el consumidor, en una materia compleja.

En cuanto al formato del contrato debería emplear un tamaño de letra legible; deberían evitarse los condicionados generales independientes y desvinculados del contrato, evitando la disposición del texto en columnas, pues ello dificulta su lectura. De los distintos formatos analizados nos inclinamos por recomendar el propuesto por Gesternova, S.A.; el contrato debería diferenciar y rotular cada una de las cláusulas o estipulaciones, sin regular aspectos dispares en distintos apartados de una misma cláusula.

En cuanto a su contenido, la redacción debería ser clara, sencilla, y sin remisiones a textos normativos, salvo que sean inevitables. No debería contener cláusulas abusivas, del corte de las que hemos mencionado a lo largo de este informe –ejemplificativamente en las conclusiones–, y su contenido mínimo tendría cumplir todas las previsiones del artículo 110.ter del Real Decreto 1955/2000, regulándolas de modo completo, sin apartarse del contenido legal y reglamentario, cuando se trate de normas imperativas.

Dada la complejidad de la materia regulada en los contratos, sería conveniente que se incluyeran algunos conceptos previos, tal como se viene haciendo en los contratos de seguro. Conceptos ineludibles, en este sentido, son los relativos a los distintos agentes implicados en el contrato eléctrico –cuanto menos el comercializador, el distribuidor y el consumidor-, y otros conceptos técnicos, esenciales para una comprensión efectiva y real del contrato, tal como se hace con el punto de suministro. Especialmente debería especificarse el contenido de conceptos como la calidad del suministro, con especificación de sus indicadores; los componentes del precio del contrato.

Asimismo el contrato debería contener, expresado con sencillez y claridad, el modo de obtener información actualizada sobre las actualizaciones del precio del contrato; la consignación de los plazos reglamentarios de conexión; la regulación completa de los casos y procedimientos en que podrá suspenderse el suministro; la admisión de los distintos medios de pago previstos en la normativa; la totalidad de las causas legales de resolución del contrato, incluida la resolución unilateral del mismo a instancias del consumidor, en especial en los supuestos de contratación fuera de establecimiento mercantil o a distancia; el deber del consumidor de disponer de instalaciones y aparatos medidores adecuados; y una clara delimitación de responsabilidades de cada uno de los agentes, sin exclusiones que puedan ser consideradas como cláusulas abusivas.

Por lo que se refiere a los contratos en el mercado libre, deberían contener cláusulas que recojan adecuadamente las disposiciones legales en materia de penalización por resolución anticipada, y una clara diferenciación de los precios aplicables durante la oferta o promoción y el resto de la vigencia del contrato.

Finalmente, todos ellos deberían indicar claramente los mecanismos de reclamación interna que puede emplear el cliente en caso de surgir cualquier discrepancia y, si éstos no ofrecen una solución satisfactoria, la sumisión de las partes a las juntas arbitrales de consumo.

A nuestro juicio, **disponer de documentos modelizados de contrato de suministro de electricidad y de contrato de acceso a la red**, en los términos indicados, contribuirán a una mayor información al consumidor sobre sus derecho, supondrán, por tanto, con reconocimiento expreso de los mismos, al ser incluidos en los cláusulas predispuestas contenidas en los modelos contractuales y facilitarán la comparabilidad de las distintas ofertas, redundando todo ello en una mayor garantía del respeto a los derechos de los consumidores y a la libre elección del suministrador de electricidad.

NOVIEMBRE 2011

## 5 ANEXOS

### ANEXO I. LISTADO DE COMERCIALIZADORAS DE ÚLTIMO RECURSO Y DEL MERCADO LIBRE

COMERCIALIZADORAS DE ÚLTIMO RECURSO	TEL. ATENCIÓN AL CLIENTE	WEB	DIRECCIÓN POSTAL PARA SOLICITUD DE BONO SOCIAL	CORREO	MECANISMO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RESPUESTA
Endesa Energía XXI, S.L.U.	902 508 850 Fax 91 21 31 000 - Fax 91 563 81 81 C/ Diego de León, 33 28006 Madrid - Directora de los Servicios de Atención al Cliente de Endesa - María Teresa Gonzalez Garcia	<a href="http://www.endesaonline.com">www.endesaonline.com</a>	Aptdo. Correos 1.167, 41080 Sevilla	<a href="mailto:ir@endesa.es">ir@endesa.es</a> - Contacto: DEFENSOR DEL CLIENTE DE ENDESA - Enric Brazís Caubet Director de la Oficina del Defensor del Cliente de Endesa - <a href="mailto:enric.brazis@endesa.es">enric.brazis@endesa.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO, CARTA.CONTACTO DIRECTO CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE ENDESA.	EL CONTRATO TUR (pese a ser solicitado por fax, por carta, por correo electrónico no nos lo remiten): tras varios contactos con el Defensor del Cliente de Endesa, se ponen en contacto con nosotros una persona de Endesa y <b>NOS REMITEN EL MODELO DE CONTRATO POR CORREO ELECTRÓNICO.</b>
Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.	902 201 520	<a href="http://www.iberdrola.com">www.iberdrola.com</a>	Aptdo. Correos 61.017, 28080 Madrid		CONTACTO CON CONSUMIDOR DOMÉSTICO. BUSQUEDA EN LA WEB.	<b>CONTRATO TUR - CONTRATO RECIBIDO DE UNA PERSONA FÍSICA - CONSUMIDOR DOMÉSTICO.</b> ENCONTRADO LAS CONDICIONES GENERALES EN LA WEB DE IBERDROLA.
Gas Natural S.U.R., SDG, S.A.	901 404 040	<a href="http://www.gasnaturalfenosa.es">www.gasnaturalfenosa.es</a>	Aptdo. Correos 61.084, 28080 Madrid	Cristina Sogas Lopez Relaciones y Comunicación. GAS NATURAL FENOSA. Plaça del Gas 1 pl. 05, 08003 Barcelona (España) Tel. +34 934026857 <a href="mailto:csogas@gasnatural.com">csogas@gasnatural.com</a> <a href="http://www.gasnaturalfenosa.com">www.gasnaturalfenosa.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO. SE RECURRE AL CONTACTO DIRECTO DE LA RESPONSABLE DE RELACIONES Y COMUNICACIÓN DE GAS NATURAL FENOSA.	NO REMITEN NADA A TRAVÉS DE LA SOLICITUD POR EL TEL. DE ATENCIÓN AL CLIENTE. <b>NOS REMITEN EL CONTRATO TUR A TRAVÉS DEL CONTACTO DIRECTO, ENVIADO POR CORREO ELECTRÓNICO POR GAS NATURAL FENOSA.</b>
HC-Naturgás Comercializadora Último Recurso, S.A.	902 860 860	<a href="http://www.hcenergia.com">www.hcenergia.com</a>	Aptdo. Correos 191, 33080 Oviedo	Sonia.TunonFernandez. <a href="mailto:externo@hcenergia.com">externo@hcenergia.com</a> <a href="mailto:atcliente@hcenergia.com">atcliente@hcenergia.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, Y POR TELÉFONO.	<b>NOS REMITEN LAS CONDICIONES DEL CONTRATO TUR - SIN QUE SE PUEDA APRECIAR LAS CLÁUSULAS</b> (TAMAÑO DIMINUTO DE LETRA). DIFICULTAD PARA ACCEDER AL CONTRATO. - RESPUESTA DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS ENVIADOS: "le informamos que las condiciones generales son iguales pero los contratos en la TUR tienen unas características y los de Mercado libre otras. Los contratos en la TUR ni disfrutan de ningún tipo de descuento, se le aplican los precios establecidos por el gobierno y se le factura mensualmente (un mes con lectura real y otro con lectura estimada). Los contratos a Mercado libre disfrutan de descuento en las tarifas y/o facturas (según la potencia contratada) y se factura bimensualmente con lectura real. En este caso los cliente domésticos puede unificar el suministro de la electricidad y del gas en un sólo contrato y factura. Y acumulan puntos por los kW consumidos y posteriormente éstos pueden ser canjeados por kW de energía gratis o regalos."
E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.	902 222 838 - 902 902 323	<a href="http://www.eon-espana.com">www.eon-espana.com</a>	Aptdo. Correos 460, 39080 Santander	<a href="http://eonespana.cat_comercial@eon.com">eonespana.cat_comercial@eon.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO.	<b>TRAS VARIOS INTENTOS, NOS REMITEN POR CORREO ELECTRÓNICO LAS CONDICIONES DEL CONTRATO.</b>

**ANEXO I. LISTADO DE COMERCIALIZADORAS DE ÚLTIMO RECURSO Y DEL MERCADO LIBRE**

Nº	COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	DATOS DE CONTACTO	TEL ATENCION AL CLIENTE	WEB	CORREO	MECANISMO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RESPUESTA	CONTRATOS ANALIZADOS
1	Aduriz Energía SLU	Calle Merindad de Montija, P-11 09500 Medina de Pomar (Burgos)	902 106 199	<a href="http://www.adurizenergia.es">www.adurizenergia.es</a>	<a href="mailto:energia@aduriz.es">energia@aduriz.es</a> <a href="mailto:ammdr@aduriz.es">ammdr@aduriz.es</a> (Angel Martínez) <a href="mailto:info@aduriz.es">info@aduriz.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO, CARTA	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITEN CONTRATO</b>	NO
2	Bassols Energía Comercial S.L.	Francesc Guinart Baus. Director Comercial Bassols. Avinguda Girona, 2 - 17800 Olot Tel: 972 26 01 50 - Fax: 972 26 98 99 <a href="mailto:francesc.guinart@bassolsenergia.com">francesc.guinart@bassolsenergia.com</a>	972 260 082	<a href="http://www.bassolsenergia.com">www.bassolsenergia.com</a>	<a href="mailto:comercial@bassolsenergia.com">comercial@bassolsenergia.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO	<b>SI CONDICIONES GENERALES ENVIADAS POR CORREO ELECTRÓNICO</b>	SI
3	Cide Hcenergía, S.A.	c/ Capitan Haya, nº 38 10º Derecha 28020 MADRID	902022292	<a href="http://www.chcenergia.es">www.chcenergia.es</a>	<a href="mailto:info@chcenergia.es">info@chcenergia.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y POR CARTA	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITEN CONTRATO</b>	NO
4	Comercializadora Eléctrica de Cádiz, S.A.U.		956 071 100	<a href="http://www.electricadecadiz.es">www.electricadecadiz.es</a>	<a href="mailto:comercializadora@electricadecadiz.es">comercializadora@electricadecadiz.es</a> <a href="mailto:clientes@electricadecadiz.es">clientes@electricadecadiz.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO Y CARTA.	<b>SI CONDICIONES GENERALES</b>	SI
5	Comercializadora Lersa, S.L.	<a href="mailto:lensa@lersaelectricitat.com">lensa@lersaelectricitat.com</a> - Lersa Energia, Carrer Sant Pere, 6 17500 - Ripoll - GERONA Tel. 972 700 094 - Fax. 972 703 703	972 700 094	<a href="http://www.lersaenergia.com">www.lersaenergia.com</a>	<a href="mailto:lensa@lersaenergia.com">lensa@lersaenergia.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO Y CARTA.	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITEN CONTRATO</b>	NO
6	Compañía Escandinava de Electricidad de España, S.L.	c/ Balmes, 167, 2º, 1º 08008 -barcelona - tel. 93 181 60 04 Fax: 933 29 57 75	963 512 338	<a href="http://www.companiadeenergia.es">www.companiadeenergia.es</a>	<a href="mailto:info@comaniadeenergia.es">info@comaniadeenergia.es</a> Departamento Contratos: <a href="mailto:contrato@companiadeenergia.es">contrato@companiadeenergia.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA.	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITEN CONTRATO</b>	NO
7	Derivados Energéticos para el Transporte y la Industria, S.A. (DETISA)	David Varela Vía DETISA COMERCIALIZADORA Gestor Clientes Comercializadora Av del Partenón 12, 4ºD, 28042 Madrid Tlfo. +34 91.337.7104 - Mov. +34 650.275.361	913 376 000	<a href="http://www.cepsa.com">www.cepsa.com</a>	<a href="mailto:david.varela@cepsa.com">david.varela@cepsa.com</a> <a href="mailto:detisa_comercializadora@cepsa.com">detisa_comercializadora@cepsa.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO.	<b>DETISA no oferta, ni tiene ningún suministro con consumidores domésticos de baja tensión</b>	NO
8	Electra Caldense Energía, S.A.	Pl. Catalunya, 6, 08140 Caldes de Montbui. BARCELONA	938 650 585	<a href="http://www.electracaldense.com">www.electracaldense.com</a>	<a href="mailto:electraenergia@electracaldense.com">electraenergia@electracaldense.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA.	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITEN CONTRATO</b>	NO
9	Electra del Cardener Energía, S.A.	Paseo de las Moreras, s/n 25280 Solsona - LÉRIDA	973 480 000	<a href="http://www.ecardener.com">www.ecardener.com</a>	<a href="mailto:administracio@ecardener.com">administracio@ecardener.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA.	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITEN CONTRATO</b>	NO
10	Electra Energía, S.A.U.	Plaza Colón, 12, Bajo 12300 Morella (Castellón)	964 160 250	<a href="http://www.electraenergia.es">www.electraenergia.es</a>	<a href="mailto:morella@electradelmaestrazgo.com">morella@electradelmaestrazgo.com</a> <a href="mailto:morella@electraenergia.es">morella@electraenergia.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA CERTIFICADA	<b>SI ENVIADOS MODELOS DE CONTRATO POR CORREO POSTAL</b>	SI
11	Electracomercial Centelles, S.L.U.		938 810 931	<a href="http://www.electradis.cat">www.electradis.cat</a>	<a href="mailto:electracomercial@electradis.cat">electracomercial@electradis.cat</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO.	<b>SI CONDICIONES GENERALES EN WEB</b>	SI



Nº	COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	DATOS DE CONTACTO	TEL ATENCION AL CLIENTE	WEB	CORREO	MECANISMO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RESPUESTA	CONTRATOS ANALIZADOS
12	Eléctrica Serosense, S.L.	ELECTRICA SEROSENSE Francesc Arjó Huguet Pol. Ind. Panamá. Ctra. Nac. II Km. 450 25170 TORRES DE SEGRE Tfon: 973 238 187 Mòb: 651 15 30 51 Fax: 973 784 444	973 238 187	<a href="http://www.serosense.com">www.serosense.com</a>	<a href="mailto:serosense@serosense.com">serosense@serosense.com</a> - <a href="mailto:comercial@serosense.com">comercial@serosense.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO.	<b>SI CONDICIONES GENERALES Y CONTRATOS EN WEB Y NOS LOS ENVIAN POR CORREO ELECTRÓNICO</b>	SI
13	Eléctrica Sollerense, S.A.U.	Carrer da Sa Mar, nº 146 07100 - Sóller (ISLAS BALEARES)	971 638 145	<a href="http://www.electricasollerense.es">www.electricasollerense.es</a>	<a href="mailto:oficines@electricasollerense.es">oficines@electricasollerense.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA CERTIFICADA	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITEN CONTRATO</b>	NO
14	Elektrizitäts-Gesellschaft Laufenburg España, S.L.	María Concepción Hurtado de Mendoza (Sales Specialist). EGL Energía Iberia, S.L. Paseo de la Castellana nº. 66, 6ª planta - ES-28046 Madrid phone: +34 91 594 71 93 - fax: +34 91 594 71 71 - mobile: +34 638 42 15 84	915 947 170	<a href="http://www.egl-espana.com">www.egl-espana.com</a>	<a href="mailto:info.es@egl.eu">info.es@egl.eu</a> - <a href="mailto:mariaconcepcion.hurtadodemendoza@egl.eu">mariaconcepcion.hurtadodemendoza@egl.eu</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA.	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITEN CONTRATO</b>	NO
15	Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A.	C/ Beatriz de Silva, 2 51002 Ceuta	956 511 901	<a href="http://www.electricadecyuta.com">www.electricadecyuta.com</a>	<a href="mailto:info@electricadecyuta.com">info@electricadecyuta.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA.	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITEN CONTRATO</b>	NO
16	Endesa Energía, S.A.U.	902 508 850 - Fax 91 21 31 000 - Fax 91 563 81 81 / C/ Diego de León, 33 28006 Madrid - Directora de los Servicios de Atención al Cliente de Endesa - María Teresa Gonzalez Garcia	902 530 053	<a href="http://www.endesaonline.com">www.endesaonline.com</a>	<a href="mailto:ir@endesa.es">ir@endesa.es</a> - Contacto: DEFENSOR DEL CLIENTE DE ENDESA - Enric Brazis Caubet <a href="mailto:enric.brazis@endesa.es">enric.brazis@endesa.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO, CARTA.CONTACTO DIRECTO CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE ENDESA.	NO SE REMITE EL CONTRATO TUR (pese a ser solicitado por fax, por carta, por correo electrónico). Tras varios contactos con el Defensor del Cliente de Endesa, se ponen en contacto con nosotros y <b>NOS REMITEN EL MODELO DE CONTRATO POR CORREO ELECTRÓNICO</b>	SI
17	Enerco Cuellar, S.L.		921 144 871	<a href="http://www.enercocuellar.com">www.enercocuellar.com</a>	<a href="mailto:enerco@enercocuellar.com">enerco@enercocuellar.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO	<b>SI CONDICIONES GENERALES EN WEB</b>	SI
18	ENÉRGYA VM Gestión de Energía, S.L.U.		902 306 130	<a href="http://www.energyavm.es">www.energyavm.es</a>	<a href="mailto:atcliente@energyavm.es">atcliente@energyavm.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO	SI CONDICIONES GENERALES EN WEB CON ENERGÍA VM GESTION DE ENERGÍA, PERO EN LA WEB ESTÁN TODAS LAS COMERCIALIZADORAS UNIDAS - <b>NO NOS INFORMAN SOBRE SI TIENEN CLIENTES DOMÉSTICOS</b>	NO
19	Eon Energía, S.L.		902 902 323	<a href="http://www.eon-espana.com">www.eon-espana.com</a>	<a href="mailto:eonespana.cat_comercial@eon.com">eonespana.cat_comercial@eon.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO.	TRAS VARIOS INTENTOS, <b>NOS REMITEN POR CORREO ELECTRÓNICO LAS CONDICIONES GENERALES</b>	SI

Nº	COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	DATOS DE CONTACTO	TEL ATENCION AL CLIENTE	WEB	CORREO	MECANISMO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RESPUESTA	CONTRATOS ANALIZADOS
20	Estabanell y Pahisa Mercator, S.A.	Esteve Rodríguez i Delgado Director Administrativo. c/ Rec, 28 - 08401 Granollers Tel.: 938 609 100 - Fax: 938 609 101 Movil: 629 169 867 http://www.estabanell.cat	902 472 247	<a href="http://www.estabanell.com">www.estabanell.com</a>	<a href="mailto:granollers@estabanell.cat">granollers@estabanell.cat</a> <a href="mailto:tona@estabanell.cat">tona@estabanell.cat</a> <a href="mailto:lagarriga@estabanell.cat">lagarriga@estabanell.cat</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA.	<b>SI REMITEN CONDICIONES GENERALES POR CORREO ELECTRÓNICO</b>	SI
21	Factor Energía, S.A.		902 501 124	<a href="http://www.factorenergia.com">www.factorenergia.com</a>	<a href="mailto:factor@factorenergia.com">factor@factorenergia.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO.	<b>SEGUN WEB: Factorenergia no tiene, de momento, productos de residencial, sin embargo, éste es un mercado importante para nosotros, por lo que no descartamos dirigirnos a él en cuanto el marco regulatorio lo permita y dispongamos de servicios que permitan diferenciar nuestra oferta, proporcionando valor a nuestros clientes</b>	NO
22	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Cristina Sogas Lopez Relaciones y Comunicación. GAS NATURAL FENOSA - Plaça del Gas 1 pl. 05, 08003 Barcelona (España) Tel. +34 934026857	902 200 850	<a href="http://www.gasnaturalfenosa.es">www.gasnaturalfenosa.es</a>	<a href="mailto:csogas@gasnatural.com">csogas@gasnatural.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO.	SIN RESPUESTA POR LOS MEDIOS. FINALMENTE A TRAVÉS DEL CONTACTO DIRECTO CON LA RESPONSABLE DE RELACIONES Y COMUNICACIÓN <b>NOS REMITEN LAS CONDICIONES GENERALES</b>	SI
23	Gesternova, S.A.	JORGE GONZÁLEZ CORTÉS DIR. COMERCIAL & MARKETING - Aguarón, 23   28023 Madrid TEL 902 431 703   FAX 91 307 03 50 <a href="mailto:jgonzalezcortes@gesternova.com">jgonzalezcortes@gesternova.com</a>	902 431 703	<a href="http://www.gesternova.com">www.gesternova.com</a>	<a href="mailto:info@gesternova.com">info@gesternova.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA	<b>SI CONDICIONES GENERALES EN WEB - PARTICULARES Y ENVIADAS POR CORREO ELECTRÓNICO</b>	SI
24	Hidrocantábrico Energía, S.A.U	Centro de Atención al Cliente 902 860 860 <a href="http://www.hcenergia.com">www.hcenergia.com</a>	902 860 860	<a href="http://www.hcenergia.com">www.hcenergia.com</a>	<a href="mailto:atcliente@hcenergia.com">atcliente@hcenergia.com</a> <a href="mailto:Sonia.TunonFernandez.externo@hcenergia.com">Sonia.TunonFernandez.externo@hcenergia.com</a> ; <a href="mailto:Aranca.canal@hcenergia.com">Aranca.canal@hcenergia.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA	<b>SI CONDICIONES GENERALES EN LA WEB</b>	SI
25	Hidroeléctrica del Valira, S.L.	Paseo Joan Brudieu, nº 17 25700 - Seo de Urgel- LÉRIDA - Fax 973 35 32 11	973 350 044	<a href="http://www.peusa.es">www.peusa.es</a>	<a href="mailto:general@peusa.es">general@peusa.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITEN CONTRATO</b>	NO
26	Iberdrola Generación, S.A.U.		902 201 520	<a href="http://www.iberdrola.com">www.iberdrola.com</a>		BUSQUEDA EN LA WEB.	<b>SI CONDICIONES GENERALES EN LA WEB</b>	SI
27	Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U.		902 123 456	<a href="http://www.naturgasenergia.com">www.naturgasenergia.com</a>		BUSQUEDA EN LA WEB.	<b>SI CONDICIONES GENERALES EN LA WEB</b>	SI
28	Orus Energía, S.L.	Atención al Cliente 93 497 24 95 - Alberto - <a href="mailto:comercial@orusenergia.com">comercial@orusenergia.com</a>	902 026 285	<a href="http://www.orusenergia.com">www.orusenergia.com</a>	<a href="mailto:info@orusenergia.com">info@orusenergia.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITEN CONTRATO</b>	NO

Nº	COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	DATOS DE CONTACTO	TEL ATENCION AL CLIENTE	WEB	CORREO	MECANISMO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RESPUESTA	CONTRATOS ANALIZADOS
29	Unión Fenosa Comercial, S.L.	Atención Personalizada. Avda. de Arteixo, 171 edif. Filiales 2, 1ª planta 15007 A Coruña (Galicia)	901 380 220	<a href="http://www.unionfenosa.es">www.unionfenosa.es</a>		BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR CORREO ELECTRÓNICO, POR TELÉFONO Y CARTA	<b>NOS INFORMAN QUE NO TIENEN CLIENTES DOMÉSTICOS</b>	NO
30	Céntrica Energía Generación, S.L.U.	Ribera del loira, 46 ed. 2 Campo de las Naciones 28042 - Madrid Fax 91 503 05 96 - 915030596	902 306 130 - 902877547- CÓDIGO 108918	<a href="http://www.centricaenergia.es">www.centricaenergia.es</a>		BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR TELÉFONO Y CARTA	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITE CONTRATO</b>	NO
31	Geoatlanter, S.L.	Avenida de Europa, 34, Edificio B, Escalera Derecha, 3º Izq. 28023 Madrid Fax 917 892 799 - Mónica Gómez Ferreiro - Geoatlanter, S.L. mgomez@geoatlanter.com Tel. 902 883 112 - Fax 91 789 27 99 Avda. de Europa, 34-B Esc. Dcha. 3º - 28023 Madrid	902 883 112	<a href="http://geoatlanter.com/index.html">http://geoatlanter.com/index.html</a>	<a href="mailto:contacto@geoatlanter.com">contacto@geoatlanter.com</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO Y POR CARTA	<b>NO SUMINISTRA AL SECTOR DOMÉSTICO</b>	NO
32	Geoatlanter Energía, S.L.U.							
33	Aguas de Barbastro Electricidad, S.A.	c/ Escuelas Pías, 12 22300 Barbastro (Huesca) - Tel. 974 310 195 Fax 974 314 744	900 1903 00 SERVICIO 24 horas Tel. 600 451 451	<a href="http://www.aguasdebarbastro.es">www.aguasdebarbastro.es</a>	<a href="mailto:electricidad@aguasdebarbastro.es">electricidad@aguasdebarbastro.es</a> <a href="mailto:rtorres@aguasdebarbastro.es">rtorres@aguasdebarbastro.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO Y POR CARTA	<b>NOS COMENTAN QUE NO VAN A COLABORAR CON NOSOTROS</b>	NO
34	Aguas de Barbastro Energía, S.L.	Dirección en Barcelona: Av. Diagonal 512, 3º-2ª 08006 Barcelona - Tel: 932 171 101 - <a href="mailto:comercialbcn@aguasdebarbastro.es">comercialbcn@aguasdebarbastro.es</a> Ana Schlüter Perfecto						
35	Hidroeléctrica el Carmen Energía, S.L.	C/ Cerca, 1 19141 - Aranzueque (Guadalajara) - C/ OLM0, 5 19141 ARANZUEQUE (GUADALAJARA) - Tel 949.292.008 - Dirección 2: BODEGAS, S/N 19161 POZO GUADALAJARA Tel 949.272.334 - Dirección 3: CERCA LA, 1 19141 ARANZUEQUE (GUADALAJARA) Tel 949.292.308 - Dirección 4: EXTRAMUROS, S/N 19135 ARMUÑA TAJUÑA (GUADALAJARA) Tel 949.295.053 - Dirección 5: S. SEBASTIAN, 61 19140 HORCHE (GUADALAJARA) Tel 949.291.109	949 29 20 25 - fax 949 29 23 08		<a href="mailto:helcarmen@terra.es">helcarmen@terra.es</a>	SOLICITADO POR TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO Y POR CARTA	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITE CONTRATO</b>	NO
36	Gaselec Diversificación, S.L.	OFICINA COMERCIAL: C/ Carlos V, 16 Tel. 952 68 28 09 - 952 69 66 76 Fax 952 68 43 46 - 52006 Melilla GASELEC - Cte. J.G.Morato, 3, Tel. 952 67 19 02 - Fax 952 67 82 97 52006 - MELILLA	Tel. 952 68 28 09, 952 69 66 76 - contactar con contratación: GESEMEL - Tel. 95 268 28 09 Fax 95 268 4546	<a href="http://www.gaselec.es">www.gaselec.es</a>	<a href="mailto:gaselec@gaselec.es">gaselec@gaselec.es</a>	BUSQUEDA EN LA WEB. SOLICITADO POR TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO Y POR CARTA	<b>SIN RESPUESTA. NO REMITE CONTRATO</b>	NO

**ANEXO II. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINALES DE ELECTRICIDAD**

DERECHO	CONTENIDO	NORMA QUE RECOGE EL DERECHO		GARANTÍA
		DERECHO INTERNO	DIRECTIVA	
<b>Acceso universal</b>	Acceso y conexión a redes de transporte y distribución.	Arts. 1, 2.2, 6.1 y 10 de la LSE	Arts. 3.3, 3.2, 3.7 y 3.8	TUR: suministro a precios máximos autorizados. BONO SOCIAL: aplicable a determinados clientes. Traspaso de clientes a otro comercializador. Suspensión del suministro por impago.
<b>Servicio de calidad</b>	<b>Calidad del producto.</b> <b>Continuidad:</b> número y duración de las interrupciones en un período anual. <b>Calidad del servicio:</b> atención al cliente, información, asesoramiento, sistema de registro de incidencias, reclamaciones,...	Arts. 48 y 50 de la LSE.  Arts. 99.2, 103, 104 y 105 del Real Decreto 1955/2000.	Art. 3.2, 4, 3.13.	Incumplimiento por el distribuidor del nivel de calidad: compensaciones o descuentos en las facturas al cliente. Para actuaciones en la red: suspensión del suministro previa autorización administrativa y comunicación al usuario. Medidas de subsanación.
<b>Elección del suministrador</b>	<b>Contratación ex novo:</b> elección de empresa comercializadora (CUR si el cliente cumple los requisitos o de libre mercado). <b>Contratación preexistente:</b> cambio de empresa suministradora, si el cliente ya tiene suscrito un contrato previo.	Art. 44.2 de la LSE.  Art. 47.bis de la LSE.  Art. 8 y 17.1 LGD.	Arts. 3.5 y 3.7.	Oficina de Cambios de Suministrador. Resolver el contrato antes de su terminación sin costes, salvo pacto en contrario contratos TUR, no efectuar contraofertas al consumidor en 1 año. Sanción por incumplimiento grave (multa hasta 6 millones €). Regulación de plazos de conexión. Información correcta, comprensible y precisa. Listado de comercializadoras en páginas Web de las empresas.
<b>Información</b>	<b>PREVIA AL CONTRATO:</b> Contenido mínimo del contrato: datos de identificación de la suministradora precio peajes y tarifas calidad de servicio y compensaciones por incumplimiento fecha de entrega, ejecución del contrato duración, plazo y modo de desistimiento sistema de resolución de conflictos. Asesoramiento tarifa y potencia/as más convenientes para el consumidor. Listado de comercializadoras.	Arts. 8, 17.1, 20 y 60 LGDCU; arts. 80 y 110.ter del Real Decreto 1955/2000; art. 4 del Real Decreto 1435/2002; Real Decreto 485/12009	Arts. 3.7, 3.9 y Anexo I.1.a.	Conocimiento de distribuidoras y comercializadoras de último recurso (página Web) Infracción grave por incumplimiento (multa). En las páginas Web de las empresas.
<b>Información</b>	<b>DURANTE EL CONTRATO</b> De los datos de consumo y desglose de las facturas tributos y suplementos territoriales. De las interrupciones programadas de suministro: 24h de preaviso en carteles anunciadores y en 2 medios de comunicación escrita. Requerimiento de pago y notificación de la fecha de suspensión del suministro transcurridos 2 meses del requerimiento. Información del impacto ambiental asociado de la fuente energética primaria. Consumidor modificaciones de precios y tarifas aplicados al suministro.	Arts. 18 y 45 de la LSE y art. 110.bis del Real Decreto 1955/2000.  Art. 101.3 RD 1955/2000.  Art. 50 de la LSE y art.85 del Real Decreto 1955/2000.  Art. 110.bis del RD 1955/2000.  Art. 110.ter del RD 1955/2000.	Arts. 3.5 b), 3.12 y Anexo I.1.h.  Art. 3.9.a).  Anexo I.1.c.	No remisión de datos de consumo a los destinatarios: infracción grave. Incumplimiento de otros deberes de información: infracción leve. Disposición oficial donde se fijan en el contrato actualización en la facturación.
<b>Resolución de conflictos</b>	Procedimiento ágil y poco oneroso de resolución de conflictos	Art. 44 de la LSE 110.ter del Real Decreto 1955/2000 y arts. 8.f), 57 y 58 de la LGDCU	Arts. 3, 35 a 37 y Anexo I.1.f.	