

AUTORIZACIÓN PARA LA ENTREGA Y DEFENSA DEL TRABAJO FIN DE MASTER

Yo, **Don José Miguel Morín Hernández**, con DNI número 78.408.008 – L, colegiado número 4.650 del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, como tutor y director del Trabajo Fin de Master realizado por el alumno, **Don Heriberto Ossorio León**, con DNI número 78.857.602 – D, **AUTORIZO** a éste último para proceder a la **entrega en sede electrónica** y a la **defensa** del mismo ante el Tribunal evaluador correspondiente, entendiendo que el mismo se ajusta a las directrices marcadas por este profesional para la realización del mismo.

Tal y como especifica el propio alumno en su trabajo, el mismo estaba dirigido a atender un encargo profesional que uno de nuestros clientes delegó en nuestro despacho. En cumplimiento con ello, el alumno elaboró un estudio exhaustivo sobre la legalidad vigente en el Sector Eléctrico, a fin de atender la pretensión del cliente, consistente en la elaboración de un manual de usuario sobre los derechos de los consumidores frente a las compañías eléctricas.

El trabajo realizado por el alumno ha cumplido los objetivos marcados, de forma que se produce la satisfacción del cliente. El trabajo del estudiante ha tenido como resultado un estudio que analiza la normativa específica del Sector Eléctrico, y orienta al consumidor sobre los derechos que le asisten en cada una de las fases de ejecución del contrato, así como en cada una de las incidencias más frecuentes que suelen acontecer en un contrato de suministro común, haciendo además una breve mención a las vías de solución de conflictos a las que el consumidor puede acudir en caso de controversia en la aplicación práctica de sus derechos.

Por todo lo anterior, entendiendo que el trabajo aún puede ser mejorado con el análisis contrastado de un abanico mayor de fuentes normativas (jurisprudencia, doctrina, etc.), se considera procedente establecer la calificación de **NOTABLE (7)**.

En Santa Cruz de Tenerife, a 15 de Enero de 2018.

NOMBRE	Firmado
MORIN	digitalmente por
HERNANDEZ	NOMBRE MORIN
JOSE	HERNANDEZ
MIGUEL - NIF	JOSE MIGUEL -
78408008L	NIF 78408008L
	Fecha: 2018.01.15
	13:52:13 Z

2018

MASTER UNIVERSITARIO
EN ABOGACÍA POR LA
UNIVERSIDAD DE LA
LAGUNA

REDACTADO POR
HERIBERTO OSSORIO
LEÓN

DIRIGIDO POR
JOSÉ MIGUEL MORÍN
HERNÁNDEZ

[DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FRENTE A LAS COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS]

TRABAJO FIN DE MASTER

NOMBRE
MORIN
HERNANDEZ
JOSE MIGUEL - 78408008L
NIF 78408008L

Firmado
digitalmente por
NOMBRE MORIN
HERNANDEZ JOSE
MIGUEL - NIF
78408008L
Fecha: 2018.01.10
10:29:22 Z

RESUMEN

El presente estudio tendrá por objeto el análisis de los derechos que asisten a los consumidores y a los usuarios en los contratos de suministro concluidos con la compañía eléctrica, valorando las vicisitudes de la relación contractual entre ambos durante cada una de sus fases, finalizando con la mención de los medios de resolución de conflictos a los que el consumidor o usuario puede acudir en defensa de sus derechos.

Este estudio tiene su razón de ser en el encargo de un cliente, que siendo presidente de una federación de asociaciones vecinales, y actuando en representación de los intereses del colectivo vecinal, ha decidido arrojar información sobre el consumidor y usuario, a fin de que éste pueda entender y comprender los derechos que le asisten en cada una de las incidencias que acontecen en su relación contractual con la compañía eléctrica.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the rights that assist consumers and users in the supply contracts concluded with the electricity company, assessing the vicissitudes of the contractual relationship between the two during each of its phases, ending with the mention of the means of resolution of conflicts to which the consumer or user can go in defense of their rights.

This study has its reason for being in the order of a client, who being president of a federation of neighborhood associations, and acting in representation of the interests of the neighborhood collective, has decided to throw information on the consumer and user, so that this can understand the rights that assist him in each of the incidents that occur in his contractual relationship with the electric company.

ÍNDICE

1. Introducción	Página 1
2. El Sector Eléctrico.....	Página 5
3. Fase precontractual.....	Página 10
3.1. Derecho a la información precontractual	Página 10
3.2. Costes iniciales por la contratación de un suministro.....	Página 15
3.3. Tarifas disponibles	Página 18
3.4. Derecho de desistimiento del contrato	Página 28
3.5. Servicios accesorios en el contrato	Página 30
4. Fase de ejecución del contrato	Página 31
4.1. Cambio de tarifa.....	Página 31
4.2. Períodos de lectura y facturación	Página 34
4.3. Pago de la energía consumida.....	Página 37
4.4. Suspensión del suministro	Página 38
4.5. Interrupciones del suministro.....	Página 41
4.6. Modificación del contrato	Página 42
4.7. Cambio de titular del contrato	Página 44
5. Finalización del contrato	Página 46
5.1. Resolución del contrato a instancias del consumidor	Página 46
5.2. Resolución del contrato a instancias de la compañía.....	Página 48
6. Procedimientos de resolución de conflictos	Página 51
6.1. Sistema de atención a las reclamaciones de la compañía suministradora	Página 52
6.2. Sistema de arbitraje de consumo	Página 52
6.3. Procedimiento administrativo	Página 54
6.4. Vía judicial.....	Página 55
7. Infracciones y sanciones	Página 56
8. Conclusiones	Página 58

1. Introducción

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo, los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

La inclusión del citado precepto en el capítulo tercero del título primero del texto constitucional, relativo a los principios rectores de la política social y económica, lleva a interpretar la intención del constituyente en el sentido de la importancia que el mismo daba a la protección de los intereses de los consumidores, de cara a un mejor desarrollo de la economía del Estado. En efecto, una buena protección a los consumidores propicia un buen desarrollo de la economía, por cuanto la misma está basada, precisamente, en el consumo de bienes y servicios.

De esta forma, analizando el artículo 51 de la Constitución Española, así como la normativa legal y reglamentaria dictada en desarrollo y cumplimiento del mismo, podemos comprobar que toda nuestra legislación en la materia se sostiene sobre un deber fundamental de información previa al consumidor, de forma que el mismo sea capaz de tomar una decisión sobre el sentido del contrato y sobre el producto que contrata acorde con su voluntad, forjada de forma sólida, libre y segura a través de una información completa, que le permite ver todas las variables y posibilidades sobre el producto que está contratando.

La información, como veremos, es básica para forjar la voluntad del consumidor. La forma mediante la cual la voluntad es exteriorizada por el consumidor, es el consentimiento, que, por otro lado, es elemento esencial del contrato de acuerdo con el artículo 1.261 del Código Civil. El consentimiento es la operación o fase de la contratación en la que el consumidor acepta voluntariamente obligarse a prestar la contraprestación pactada libremente en el contrato. Voluntad y libertad son dos factores que deben estar presentes en el proceso de contratación, de lo contrario, podría producirse lo que se denomina vicio del consentimiento, que acarrearía, de demostrarse su concurrencia durante la contratación, la posibilidad de anular o dejar sin efecto el contrato, de forma que se tiene tal consentimiento como no prestado y el contrato, por tanto, desaparece, obligando a las partes a restituirse las prestaciones dadas durante la ejecución del mismo.

Cuando no se informa adecuadamente al consumidor sobre las ventajas, desventajas y pormenores que se producen durante la ejecución del contrato, el consumidor presta su consentimiento basándose en una imagen o concepción del producto errónea o que no se ajusta del todo a la realidad. Cuando eso ocurre, estamos ante un vicio del consentimiento denominado error, un error que es causa de invalidez del contrato, de acuerdo con el artículo 1.300 del Código Civil, por cuanto acarrea la nulidad del consentimiento prestado, de acuerdo con el artículo 1.265, siendo el consentimiento un elemento esencial del contrato.

Este deber de información al consumidor toma especial relevancia, por cuanto la inmensa mayoría de los contratos que se celebran con consumidores suelen ser de esta naturaleza, en lo que se ha venido denominando contratos de adhesión. Estos contratos contienen una relación de cláusulas redactadas previamente al proceso de negociación, de forma que éste último apenas se produce, teniendo el consumidor nulas posibilidades de intervenir en la redacción del clausulado del contrato y, por tanto, de negociar el contenido del mismo. Así, la relación entre el empresario prestador del bien o servicio y el consumidor se reducen a una especie de “*o lo tomas o lo dejas*”, o “*take it or leave it*”, tal y como se conoce esta figura contractual en el mundo anglosajón.

Este tipo de cláusulas es muy frecuente en contratos de tracto sucesivo, es decir, en aquellos en los que el empresario se obliga a la prestación de un servicio de forma periódica a cambio de una contraprestación igualmente periódica, en el seno de una relación contractual continuada que se desarrolla con vocación de permanencia en el tiempo.

Estas cláusulas deben superar, conforme a la normativa vigente en materia de condiciones generales de la contratación, una serie de filtros consistentes en fiscalizar el grado de transparencia, claridad y equidad en la proporción de prestaciones y cargas que ambas partes han de asumir durante la ejecución del contrato. Una cláusula contractual que contravenga esa relación de transparencia, claridad y equidad, podría ser declarada nula por abusiva si supone un desequilibrio intolerable en el balance entre prestaciones y cargas que ha de asumir cada parte, acarreando la nulidad de todo el contrato si dicha cláusula tiene el carácter de principal o se infiere, de la lectura e interpretación de todo el contrato en su conjunto, que éste último no puede subsistir sin la presencia de dicha cláusula.

Todo ello en lo referido a la fase previa a la contratación. No obstante, durante la ejecución del contrato, así como a la finalización del mismo, se producen con frecuencia situaciones de abuso por parte de las grandes compañías contratantes, con respecto al consumidor.

A menudo se dan situaciones intolerables de interrupción del suministro por causas no imputables al propio consumidor, que sin duda, por cuanto acarrear un perjuicio al mismo, generan un deber de resarcimiento por daños y perjuicios con cargo a la compañía suministradora en favor del consumidor. Estas conductas son frecuentes tanto en el sector energético. Dicha obligación de resarcimiento no sólo se encuentra en la normativa del Código Civil, sino que suele encontrarse en la normativa específica del sector y en el propio clausulado del contrato.

El problema radica en la dificultad para probar o demostrar que dichas interrupciones en el suministro han causado un efectivo daño al consumidor, por cuanto la normativa civil exige que el daño esté claramente identificado y sea claramente cuantificable, además existir una adecuada relación de causalidad entre la conducta de la compañía y el resultado dañoso producido al consumidor, relación que ha de ser demostrada con severa precisión para que prospere una acción judicial de responsabilidad civil extracontractual.

Asimismo, es más frecuente entre las compañías la mala práctica de modificar unilateralmente el contrato sin el consentimiento del consumidor, argumentando las más diversas causas (o sin hacerlo, directamente) que a su parecer legitiman dicha modificación, contraviniendo la palabra dada como comerciante en el momento de la contratación. Estas conductas suelen encontrar, especialmente en el caso de aquellas modificaciones contractuales operadas por las compañías energéticas, amparo en la normativa específica del sector energético, que permite la modificación unilateral y arbitraria del contrato, con el único requisito del preaviso al consumidor y de la concesión al mismo de un derecho a resolver libremente el contrato de suministro. De acuerdo con la normativa genérica en materia de consumo, estas modificaciones contractuales sólo pueden ser operadas por causas válidamente consignadas y en el propio contrato, y que además cuenten con una justificación suficiente que legitime dicha modificación. Las cláusulas que amparan la modificación arbitraria del contrato por parte del empresario son consideradas nulas, de acuerdo con las leyes de consumo.

Si bien el desconocimiento de la norma no exime de su cumplimiento, sí es conveniente recordar que gran parte de la normativa sectorial se encuentra redactada en un lenguaje tan técnico que dificulta su comprensión por el consumidor. Por ello, resulta fundamental la labor de información, tanto la que se lleva a cabo de forma escrita en el contrato, mediante la redacción clara de cláusulas que no ofrezcan duda alguna sobre el contorno de la prestación que se contrata; como la que se lleva a cabo de forma oral durante el encuentro cara a cara entre el consumidor y el comercial que representa a la compañía suministradora. Ese deber se quiebra en el momento en que

el consumidor ha de asumir cargas o costes extra durante la ejecución del contrato, que en su momento no fueron comunicados por el personal de la compañía contratante.

Hemos de recordar que tanto la normativa de defensa del consumidor, como la normativa en materia de condiciones generales de la contratación, así como la propia normativa específica del sector eléctrico, exigen, especialmente en contratos de adhesión, que las cláusulas estén redactadas de una forma clara y fácilmente comprensible por parte del consumidor. Este deber se quiebra en el momento en que el contrato remite al consumidor a una normativa técnica difícil de entender, para la lectura e información sobre aquellas condiciones esenciales del contrato como es el precio y las causas de modificación del mismo. Estas condiciones esenciales del contrato, relacionadas con las características más intrínsecas y esenciales del producto, son aquellas cuyo conocimiento es fundamental para que el consumidor tome una decisión segura y con plena capacidad cognitiva y volitiva. Es por tal razón por la que tal información debe estar reflejada en el propio contrato y en toda la documentación facilitada por el empresario en el mismo, durante el proceso de contratación, sin que se legitimen remisiones a textos legales complicados de entender por quien carece de conocimientos técnicos.

Esta conducta es muy frecuente entre las compañías eléctricas, y la misma debe ser reprimida no sólo mediante la exigencia de un mayor y más preciso deber de información al consumidor, sino también haciendo gravitar sobre tales compañías la carga de probar o demostrar ante un eventual proceso contencioso el cumplimiento de esta especial exigencia de información al consumidor. Dado que la mayoría de los consumidores carecen de conocimientos técnicos en la materia, ni tienen además, el deber ni la obligación de leerse todos los reglamentos técnicos publicados en el Boletín Oficial del Estado en materia de suministro energético, lo más lógico sería hacer pesar esta carga de información sobre aquellos operadores que sí conocen la materia y que sí tienen, por razón de su profesión, obligación de conocer la normativa vigente. Lo contrario sería hacer gravitar sobre el consumidor de a pie una excesiva y desorbitada carga que correspondería más, por simple aplicación de la lógica humana, a un experto en la materia, situándoles, en caso de inobservancia de dicha carga, en una situación de indefensión, al no saber ni conocer en muchos casos cuál va a ser el precio del producto contratado.

Recordemos que tanto los precios a pagar en concepto de instalación de los equipos, como los gastos de formalización del contrato, como el precio del kilovatio hora, vienen previstos en los diferentes reglamentos técnicos en la materia, y no en el propio contrato, quien sólo se remite a dicha normativa. Es por ello muy frecuente entre las grandes compañías energéticas el cobro de

cantidades a los clientes en su primera factura tras la formalización del contrato, bajo el concepto “derechos de contratación”. Sólo una vez que el cliente culmina el proceso de reclamación previa a la vía judicial es cuando se percata de que tales cantidades vienen legitimadas por tales normativas de rango reglamentario, sin que haya sido informado antes en ningún momento, ni durante proceso de contratación, ni durante la ejecución del contrato.

Por todas las cuestiones planteadas, el presente trabajo tendrá el objetivo de analizar el proceso contractual, tanto en su fase inicial, incidiendo en el consentimiento informado como elemento esencial, como en fase de ejecución y fase final del mismo, elaborando un manual de derechos de los consumidores frente a las prácticas frecuentes que las compañías energéticas suelen desarrollar en cada una de estas fases contractuales.

2. El sector eléctrico

Antes de comenzar con el examen de la fase precontractual, cabría hacer una serie de precisiones terminológicas, así como dotar el presente estudio de una serie de nociones previas en materia de funcionamiento y ordenación del proceso de puesta a disposición de la energía en manos del consumidor, proceso que se extiende desde la producción de la electricidad, hasta la distribución y comercialización de la misma. Son varias las fases que componen el proceso, y varias las personas físicas o jurídicas (sobretudo personas jurídicas, por evidentes razones de infraestructuras y medios) que intervienen en cada una de dichas fases. Así, podemos identificar hasta cuatro fases:

Producción de la electricidad: Se produce en las centrales eléctricas, de titularidad pública o privada, gestionadas por personas jurídicas, generalmente, que cumplen con la labor de transformar la materia prima, es decir, las diversas formas de energía disponibles, en energía eléctrica. Así, se lleva a cabo una labor de transformación de la energía (nuclear, térmica, mecánica, química, etc.), para producir electricidad. Esta labor es realizada por empresas privadas que, hoy por hoy, son las propietarias de la práctica totalidad de dichas centrales productoras, en su mayoría térmicas, como son Endesa, Iberdrola y Gas Natural Fenosa, entre otras.

Transporte de la electricidad: Es la fase en la que se transporta la electricidad producida en las centrales, desde sus centros de producción hasta sus puntos de distribución, utilizando los sistemas de alta tensión comúnmente conocidos, es decir, cables de alta tensión subterráneos, torres de alta tensión, etc. Actualmente esta función es llevada a cabo por la empresa Red Eléctrica de España (REE), una empresa privada con un capital social que pertenece en un 20% a la empresa pública española Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI).

Distribución de la electricidad: Se trata de la puesta a disposición de la electricidad en los puntos de consumo, es decir, en las empresas, industrias y domicilios particulares, que son los consumidores y usuarios finales de este producto. Así, la empresa que transporta la electricidad por las vías de alta tensión, lleva la electricidad desde el centro de producción o fabricación (básicamente, el centro de transformación de energía) hasta la llamada red de distribución, a partir de la cual, es la empresa distribuidora correspondiente la que tiene la competencia y el deber de hacer llegar la energía a nuestros hogares. En esta labor, vuelven a ser protagonistas empresas de capital privado como Endesa, Iberdrola y Gas Natural Fenosa.

De acuerdo con los artículos 38.1 de la Ley 24/2013, de 26 de Diciembre, del Sector Eléctrico; y 3.1 del Real Decreto 1048/2013, de 27 de Diciembre, por el que se establece la metodología para el cálculo de la retribución de la actividad de distribución de energía eléctrica, la actividad de distribución es aquella que tiene por objeto la transmisión de energía eléctrica desde las redes de transporte, o en su caso desde otras redes de distribución o desde la generación conectada a la propia red de distribución, hasta los puntos de consumo u otras redes de distribución en las adecuadas condiciones de calidad con el fin último de suministrarla a los consumidores.

Esta actividad, tal y como especifica el artículo 3.2 del Real Decreto 1048/2013, se ejercerá por los distribuidores que serán aquellas sociedades mercantiles o sociedades cooperativas de consumidores y usuarios que tengan como objeto social exclusivo la distribución de energía eléctrica.

Comercialización de la electricidad: Es la función que consiste, literalmente, en vender el producto final al consumidor. Las empresas como las ya mencionadas varias veces antes, Endesa, Iberdrola y Gas Natural Fenosa, en sus puntos de venta y de información al usuario y consumidor, se encargan de poner a disposición de éstos últimos el suministro energético, mediante la contratación de la tarifa convenida. Es decir, una vez que la energía está producida, transportada y distribuida a los puntos de consumo, llega la hora de contratar con la operadora la tarifa adecuada a nuestras necesidades de abastecimiento energético.

Este nuevo escenario en la prestación de lo que antes era un servicio público, es el resultado de un proceso de privatización y liberalización del mercado eléctrico y energético iniciado en 1998, y culminado en 2008, prolongándose éste durante diez años, aproximadamente. Se pretendía con ello promover la concurrencia de varios operadores económicos privados en el mercado energético, de forma que pudieran competir entre ellos y ofrecer al usuario final una mejor relación calidad precio, así como mejorar la eficiencia en la producción y en el producto final. La razón de ser de

esta maniobra política fue la de dotar al mercado energético de un mayor índice de competitividad, mejorando, con base a la presunta y presumible rivalidad entre compañías, la calidad y precio del producto, beneficiándose el usuario de una necesaria reducción en los precios del servicio, reduciendo el margen comercial entre los costes (ya de asunción privada, al menos, en su mayoría, aunque con fórmulas de financiación pública o de retribución de las actividades de producción, transporte y distribución, conforme al Real Decreto 1955/2000, de 1 de Diciembre) de producción de la energía y el precio final del producto.

En teoría, y sobre el plano, el usuario final debía beneficiarse del aumento de la agresividad en la concurrencia de varias compañías privadas que de ahora en adelante debían repartirse un mismo pastel, produciéndose un resultado similar a lo que ocurre hoy en día con las compañías de telecomunicaciones, donde la guerra se basa, principalmente y a falta de un producto novedoso que aporte un real y auténtico valor añadido al mercado que marque la diferencia con respecto a las características del servicio existentes tal y como las conocemos en la actualidad, y con respecto al resto de competidores directos, en la capacidad de ofrecer un mejor precio al consumidor final.

Nada más lejos de la realidad, lo que se ha producido es una serie de pactos y acuerdos entre los principales operadores energéticos, evidentemente a espaldas de los consumidores (que bordearían la frontera o contorno de lo que la Ley de Defensa de la Competencia denomina o conoce como conductas colusorias), que han dado como resultado la progresiva subida de las tarifas por el producto energético.

El problema en este punto radica en que tal liberalización no se ha producido de forma total, es decir, hay ciertos productos y tarifas ofertados por las compañías energéticas que, a golpe de normativa ejecutiva gubernamental, deben cumplir unos topes y mínimos, para favorecer el acceso a la población con economías familiares menos favorecidas el acceso a un bien de primera necesidad como es la electricidad y la energía. Es lo que se conoce como el Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC) o Tarifa de Último Recurso (TUR), que constituye la parte de la tarifa a pagar por el consumo o suministro energético que se encuentra aún sometida a regulación por los poderes públicos.

Con la llegada de este nuevo sistema privado se separarían claramente la gestión de las funciones de fabricación, transporte, distribución y comercialización, de cara a favorecer la intervención de capital privado en todas esas operaciones, debiendo el usuario final, además de tener que asumir una serie de costes que lógicamente generan todas y cada una de las operaciones que permiten la llegada del suministro eléctrico a su hogar o empresa, un margen comercial sobre

dichos costes de producción, dado que ahora son empresas privadas quienes prestan tales servicios, y como tales, deben obtener un beneficio y un balance positivo en su cuenta anual de pérdidas y ganancias.

Cada año las diferentes compañías que intervienen en los procesos de producción, transporte y distribución de electricidad, deben remitir a las autoridades públicas de supervisión de tales actividades (Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, y Ministerio de Industria, Energía y Turismo, principalmente), un desglose de los costes devengados por el ejercicio de tales actividades, de forma que los poderes públicos elaboren, de conformidad con los métodos de cálculo establecidos en el Real Decreto 1955/2000, la relación de formas y fuentes de retribución de tales actividades, entre las que se encuentra, lógicamente, la imputación o repercusión en el consumidor final de parte del coste de tales actividades.

Forjado este nuevo escenario, ahora es la empresa comercializadora, quien culmina el proceso de abastecimiento energético, siendo ésta el operador que se relaciona con el usuario, estableciendo con éste una relación contractual consistente en la prestación del servicio de suministro o abastecimiento de electricidad a cambio de una contraprestación.

Así las cosas, y ahora que el sector energético es un sector privado y parcialmente liberalizado de la economía española, por cuanto se ha procedido a la liberalización del mismo, de conformidad con lo que el artículo 128.2 de la Constitución Española permite cuando concurren razones de interés general (concepto jurídicamente indeterminado cuya concurrencia será apreciada en cada caso concreto por los poderes públicos), lo lógico sería pensar que en lo sucesivo serán las normas de defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, las que deben regir en la relación que éstos establezcan con los nuevos operadores económicos privados que le prestan un servicio que antes tenía el carácter público. Es lo que ocurriría en aquellos aspectos de las relaciones entre compañía y consumidores que no se encuentren específicamente regulados por la ley sectorial.

En este nuevo marco competitivo y privatizado del sector energético, ahora el consumidor tiene la oportunidad de seleccionar la empresa comercializadora con la que contratar, en función de las tarifas y condiciones que cada una le ofrezca. Y es que el artículo 44.1 de la Ley del Sector Eléctrico establece que el consumidor contratará el suministro de electricidad con la empresa comercializadora, en cuyo caso, será ésta última quien deba cobrar al usuario los conocidos peajes de acceso para luego compensar a la distribuidora por los costes derivados de su actividad de hacer llegar la electricidad desde las redes de transporte a las viviendas de los usuarios finales.

De acuerdo con el artículo 70 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, la actividad de comercialización será desarrollada por las empresas comercializadoras debidamente autorizadas que, accediendo a las redes de transporte o distribución, tienen como función la venta de energía eléctrica a los consumidores que tengan la condición de cualificados y a otros sujetos cualificados según la normativa vigente. Empresas que, de conformidad con el artículo 73.1 de ese mismo Real Decreto, deberán ser sociedades mercantiles debidamente inscritas en el registro correspondiente o equivalente en su país de origen, en cuyo objeto social se acredite su capacidad para vender y comprar energía eléctrica.

Por su parte, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 24/2013, de 26 de Diciembre, del Sector Eléctrico, las empresas comercializadoras tendrán las siguientes obligaciones entre otras:

1. Formalizar los contratos de suministro con los consumidores de acuerdo a la normativa en vigor que resulte de aplicación. Asimismo, realizar las facturaciones a sus consumidores de acuerdo a las condiciones de los contratos que hubiera formalizado en los términos que se establezcan en las disposiciones reglamentarias de desarrollo de esta ley, y con el desglose que se determine.
2. Informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. A estos efectos las empresas comercializadoras deberán ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, debiendo, además, disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que quede constancia de la hora y fecha en que la solicitud ha tenido entrada.
3. Realizar ofertas a los consumidores con derecho al precio voluntario para el pequeño consumidor en las que el precio del suministro de energía eléctrica sea fijo para un periodo determinado.

En el caso de incumplimiento por parte de la empresa comercializadora de las obligaciones establecidas anteriormente, éstas podrán ser sancionadas de oficio o a instancia de consumidor o persona interesada, con audiencia a éste último, de acuerdo con el artículo 47 de la Ley del Sector Eléctrico. Y es que, para estos casos, nuestro Ordenamiento Jurídico ha establecido un sistema de fiscalización de la actividad de estos operadores, en el que son protagonistas el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.

3. Fase precontractual

Nos referimos en este caso, a la fase de la contratación en la cual se produce la prestación de consentimiento del cliente para obligarse en el seno de un contrato de suministro. Haremos especial mención al derecho de información en este capítulo, dado que constituye un elemento esencial para que el consumidor forje una voluntad contractual libre y consciente. También se hará mención a otros elementos o aspectos de la relación contractual propia de un contrato de suministro, que el consumidor debe saber o dominar previamente, como el precio del suministro, así como los costes iniciales que va a tener que satisfacer y de los que, desafortunadamente, poca información va a recibir durante el proceso de prestación del consentimiento contractual.

3.1. Derecho a la información precontractual

El artículo 51.2 de la Constitución Española establece el deber de los poderes públicos de promover la información y la educación de los consumidores y usuarios. Por razón de este mandato, y en un intento de cumplimiento y desarrollo del mismo, podemos comprobar que las normas generales contemplan un derecho que asiste al consumidor a ser informado debidamente sobre las condiciones y elementos básicos y principales del contrato, así como del producto o servicio que contrata. Ni que decir cabe que el precio del contrato reviste la condición de elemento esencial del mismo, por cuanto el consumidor debe conocer cuál va a ser la entidad de la prestación a la que se está obligando, lógicamente. Ello es así porque la información precontractual es una pieza clave para que el consumidor tenga una visión lo más ajustada a la realidad del producto o servicio que contrata.

El artículo 60.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece que el empresario deberá facilitar al consumidor, de forma clara y comprensible, información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

De conformidad con tales principios, el artículo 44.1 de la Ley del Sector Eléctrico ha establecido el derecho de los consumidores a contratar el suministro con la entidad comercializadora, bajo el título de un contrato que, siendo aprobado y homologado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, deberá garantizar la presencia de la siguiente información:

1. La identidad y la dirección de la empresa.
2. La duración del contrato, condiciones para su renovación y las causas de rescisión y resolución de los mismos, así como el procedimiento para realizar una u otras.
3. Las cláusulas bajo las cuales se podrán revisar las condiciones establecidas en el contrato.
4. El procedimiento de resolución de conflictos.
5. La información actualizada sobre precios y tarifas aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos.
6. El nivel de calidad mínimo exigible en los términos que se establezcan y las repercusiones en la facturación que, en su caso, correspondan.
7. Los plazos para la conexión inicial.
8. La información completa y transparente sobre las ofertas comerciales, incluyendo de manera expresa la duración de los descuentos promocionales y los términos o precios sobre los que éstos se aplican.
9. La información relativa a otros servicios prestados, incluidos, en su caso, los servicios de valor añadido y de mantenimiento que se propongan, mencionando de manera explícita el coste de dichos servicios adicionales y su obligatoriedad o no.

De la misma forma, por orden de los artículos 18.5 y 19.1 del Real Decreto 216/2014, de 28 de Marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, que desarrolla la Ley del Sector Eléctrico en esta materia, deberá figurar en el contrato, además, la siguiente información:

1. Modalidad de contratación aplicable al suministro, distinguiendo expresamente si se trata de precio voluntario al pequeño consumidor o precio fijo anual.
2. El código unificado de punto de suministro, número de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias contratadas.
3. Causas de rescisión y resolución del contrato y, en su caso, penalizaciones, así como el procedimiento para realizar una u otras. Se indicarán expresamente las causas de

rescisión y resolución del contrato que sean sin coste para el consumidor, entre las que figurará, en el caso de que el consumidor esté acogido al precio voluntario para el pequeño consumidor, la de su derecho a resolver el contrato por voluntad unilateral del consumidor.

4. La información sobre precios, incluidos los impuestos, peajes y cargos aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos. Esta información deberá ser clara de forma que permita la comparación con otras ofertas, y deberá estar permanentemente actualizada, de acuerdo a lo establecido a este respecto en cuanto a los derechos de los consumidores.
5. Información sobre los equipos de medida y control necesarios que los consumidores deban tener instalados para la contratación del suministro eléctrico, y para la correcta facturación y aplicación de los peajes de acceso, cargos y demás precios.
6. Reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
7. Información relativa al procedimiento de suspensión del suministro de energía eléctrica.
8. Condiciones de traspaso y subrogación del contrato.
9. Derechos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, así como demás derechos de los consumidores en relación al suministro.

No obstante lo anterior, como se puede comprobar en los contratos de adhesión que ofrecen las compañías eléctricas, para la consulta o concreción de esta información se remite habitualmente al consumidor a la normativa vigente, en especial en lo que tiene relación con elementos esenciales del contrato como el precio, costes iniciales y de resolución anticipada del contrato (cuando procedan), procedimiento para la tramitación de las reclamaciones, etc.

El artículo 60.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece, con relación concreta al precio del producto o servicio contratado, que si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, el empresario cumpliría su deber de información comunicando al consumidor la forma en que se determinará el precio así como todos los gastos adicionales, aunque si dichos gastos no pudieran ser calculados

razonablemente de antemano, se hará mera mención al consumidor del hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

A ello unimos que el artículo 44.1 de la Ley del Sector Eléctrico obliga al empresario o suministrador, sólo a designar en el contrato la disposición normativa en la que se encuentra el precio del producto o servicio contratado, así como su método de cálculo. Por si fuera poco, esta remisión normativa se lleva a cabo al Real Decreto 1955/2000, el cual no especifica tales gastos ni el procedimiento para obtener tal información. Para la concreción de tales detalles, generalmente, hay que remitirse a las concretas órdenes ministeriales que el Ministerio de Industria, Energía y Turismo promulga, en concreto, para la determinación de los costes a asumir al inicio del contrato (derechos de acceso, extensión y enganche) hay que situarse en el Anexo V de la Orden ITC/3519/2009, de 28 de Diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial.

Debemos recordar que, pese a la liberalización del mercado energético, el sector eléctrico sigue siendo intervenido y regulado por el Gobierno de la Nación, fundamentalmente, así que la mayoría de las cláusulas que regulan los elementos esenciales del contrato de suministro (como el precio y los costes de acometida) se encuentran regulados en normativas reglamentarias que, en ocasiones, ofrecen una solución nada satisfactoria a la hora de conocer las reales condiciones en las que se va a desarrollar el contrato. En efecto, para la determinación del precio y otros costes del contrato, muchas veces éste remite a normativa reglamentaria que, por su carácter técnico, dificulta notablemente la labor del consumidor de saber, conocer, entender y comprender el precio final del producto o servicio que contrata.

Este tipo de cláusulas, por su evidente y manifiesta oscuridad, deberían ser reputadas como nulas y no puestas en el contrato, por aplicación del artículo 7 de la Ley 7/1998, de 13 de Abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación. Sin embargo, la propia Ley de Condiciones Generales de la Contratación establece excluye, en su artículo 4, la posibilidad de aplicar a tales cláusulas las normas establecidas en esta ley sobre carácter abusivo e inaplicabilidad de cláusulas, pues de acuerdo con tal precepto, no se aplicará esta ley a aquellas cláusulas que vengan reguladas específicamente por una disposición legal o administrativa de carácter general y que sean de aplicación obligatoria para los contratantes.

Ello significa que, a pesar de los derechos establecidos en las normas legales examinadas hasta ahora, y los deberes del empresario en materia de información al consumidor, contemplados en las mismas, las compañías cumplirían suficientemente tal deber con la simple mención en el

contrato de las disposiciones normativas en las que se insertan los detalles concretos sobre elementos esenciales del contrato como el precio, así como haciendo remisión a las fórmulas de cálculo del mismo, en este último caso.

Ello vulnera frontalmente, además de contradecir, los principios básicos que rigen nuestra normativa en materia de consumo, por cuanto todo ese principio y entramado de normas dirigidas a garantizar un correcto ejercicio del derecho del consumidor a ser informado debidamente antes de contratar, claudica ante excepciones y contradicciones establecidas en la misma normativa, que anulan casi por completo, en la práctica, las posibilidades de actuación y ejercicio de este derecho, vaciando de contenido el mismo. Ello es lo que acontece cuando se priva al consumidor, con tales excepciones a la norma, del derecho a exigir del empresario información adecuada y precisa sobre el precio que tendrá que pagar por el servicio que está contratando, de forma que el alcance de su obligación principal aparece difuminada. Se está llevando a cabo una vulneración de los derechos del consumidor a conocer con la claridad y transparencia suficiente el contenido económico de su contrato.

Llegados a este punto, si bien las normas jurídicas no parecen arrojar demasiada luz sobre hasta dónde llega el deber del empresario a la hora de dispensar información al consumidor, entendiéndose que éste, en determinados casos, cumple con la simple designación de la forma en la que se puede calcular el precio del suministro, así como la remisión normativa al consumidor para toda la información relativa a otros elementos esenciales del contrato (especialmente los de naturaleza económica o cuantificable), como estándares de calidad, penalizaciones por resolución del contrato, lo cierto es que el consumidor tiene un derecho a que el personal de la compañía le aclare estos extremos a la hora de contratar.

Así se encuentra establecido en el artículo 46 de la Ley del Sector Eléctrico, que establece, como recordamos, la obligación de las compañías comercializadoras de informar a los consumidores sobre los detalles de su contrato de suministro y de los contornos de la obligación que ha asumido, así como sobre los derechos que le asisten. Asimismo, en el artículo 80.2 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de Diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, se establece el derecho del consumidor que contrata un suministro a tarifa a ser informado y asesorado en el momento de la contratación sobre la tarifa y potencia a contratar más conveniente, complementos tarifarios y demás condiciones del contrato, así como la potencia adscrita a la instalación. Dicho derecho aparece también contemplado en el artículo 19.2 del Real

Decreto 216/2014, de 28 de Marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.

Ello nos permite entender que, pese a lo anterior, existe una obligación del empresario que es correlativa a un derecho del consumidor, que consiste en la información precontractual que el primero ha de dispensar al segundo, pudiendo el consumidor recabar del personal de la empresa toda la información que necesite para forjar su voluntad contractual.

3.2. Costes iniciales por la contratación de un suministro

Cuando hablamos de nuevo suministro, nos referimos a aquellos contratos de suministro en los que se da de alta un suministro por primera vez. Es un caso que acontece en viviendas de nueva fabricación, donde no existía suministro eléctrico previamente, y donde se ha llevado a cabo una instalación eléctrica en la edificación, pero es necesario llevar a cabo aquellas operaciones dirigidas al enganche y conexión de dicha instalación a la red de distribución, es decir, a los cables de la luz que podemos ver en las calles (en las acometidas generales), así como proceder al alta del suministro.

Así, para atender un nuevo suministro, la empresa distribuidora deberá llevar a cabo una serie de operaciones para acoplar la red eléctrica doméstica o punto de suministro a la acometida general o red de distribución. Estas operaciones, y es bien importante que el consumidor lo conozca, devengan una serie de costes que se conocen como derechos de acometida, cuyo régimen económico se regula en los artículos 24 y siguientes del Real Decreto 1048/2013, de 27 de Diciembre, por el que se establece la metodología para el cálculo de la retribución de la actividad de distribución de energía eléctrica, y que comprenden los siguientes conceptos:

Derechos de acceso: Se trata de la contraprestación económica a pagar a la empresa distribuidora por cada contratante de un nuevo suministro, o de la ampliación de potencia de uno ya existente, cuyo abono procederá, en todo caso, por su incorporación a la red. Es decir, se pagan por la mera formalización de un nuevo contrato de suministro.

Retribuye, como su mismo nombre indica, el acceso a la red eléctrica de distribución.

Su vigencia se extiende sólo hasta la finalización del contrato de suministro, por lo que, finalizado un contrato, si se desea formalizar otro nuevo contrato de suministro, aún sobre un suministro ya existente y dado de alta, se debe proceder de nuevo al abono de estos derechos de acceso.

Su cuantía viene establecida en la Orden ITC/3519/2009, de 28 de Diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial, y su coste es de 19,70 euros por cada kilovatio contratado de potencia.

Derechos de extensión: Consiste en la contraprestación económica a pagar a la empresa distribuidora por el solicitante de un nuevo suministro, o de la ampliación de potencia de uno ya existente, por las instalaciones de nueva extensión de red necesarias que sean responsabilidad de la empresa distribuidora.

Se trata de la tarifa a abonar en la primera factura devengada con ocasión del suministro, por “extender” la electricidad que circula por la red eléctrica de distribución a la red eléctrica doméstica o punto de suministro. Retribuye las operaciones de acoplar la acometida general a la red doméstica.

En aquellas nuevas construcciones, enclavadas en parcelas que, de conformidad con el artículo 21.3 del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, tengan instaladas y operativas, conforme a lo establecido en la legislación urbanística aplicable, las infraestructuras y los servicios necesarios, mediante su conexión en red, para satisfacer la demanda de los usos y edificaciones existentes o previstos por la ordenación urbanística o poder llegar a contar con ellos sin otras obras que las de conexión con las instalaciones preexistentes, los derechos de extensión, de conformidad con el Anexo V de la orden del Ministerio de Industria antes mencionada, ascenderán a la cuantía de 17,37 euros por cada kilovatio de potencia contratada.

Derechos de enganche: Son los costes devengados por la operación de acoplar eléctricamente la instalación receptora a la red de la empresa distribuidora. Si bien guarda ciertas similitudes con respecto a los derechos de extensión, bien es cierto que éstos consisten en la retribución de la actividad de la compañía distribuidora consistente en llevar a cabo todas las operaciones necesarias para conectar la red de distribución al punto de suministro. Podremos decir, en lenguaje sencillo, que los derechos de extensión se devengan por conectar el cable desde la acometida general de la calle, hasta el contador del domicilio del consumidor; mientras que los derechos de enganche se devengan por la operación de permitir el paso de la energía, desde la red de distribución hasta la red doméstica.

Los derechos de extensión se pagan en caso de nuevo suministro, en viviendas donde nunca antes ha habido suministro, mientras que los derechos de enganche se pagan cuando el suministro,

aun habiendo sido ya dado de alta, y aun habiendo existido algún suministro anterior en el mismo punto de suministro, ha estado más de tres años sin utilizarse y el usuario desea concluir un nuevo contrato con la compañía.

También se cobrarán derechos de enganche en los casos de actuaciones en los equipos de medida a petición del consumidor (cambios de tarifa, por ejemplo), y siempre que sea necesaria la actuación sobre estos equipos de medida para atender la petición de cambio de tarifa (modificación del voltaje, modificación de la potencia contratada, etc.).

Se abonan 9,04 euros, de conformidad con la orden ministerial antes mencionada, en un pago único.

Derechos de verificación: Se trata de los costes y retribuciones en favor de la empresa distribuidora devengados, con ocasión de la formalización de un nuevo contrato de suministro, por la revisión y comprobación de que las instalaciones eléctricas del consumidor se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias. En general, en cualquier ocasión en la que la empresa distribuidora tenga que llevar a cabo una labor supervisora de la adecuación de las instalaciones eléctricas del consumidor a la normativa técnica vigente, se devengarán estos costes.

El coste por los derechos de verificación, según el Anexo V de la Orden ITC/3519/2009, de 28 de Diciembre, es de 8,01 euros por cada actuación de verificación que se lleve a cabo. Normalmente, un boletín emitido por un instalador autorizado (un electricista autorizado por el Ministerio de Industria para emitir certificados acreditativos de la conformidad de la instalación eléctrica con la normativa técnica vigente) ahorraría al consumidor el tener que hacer frente a este coste en el momento de la contratación de un nuevo suministro.

En todas las actuaciones que lleve a cabo el consumidor, encaminadas a la modificación de las condiciones del suministro (aumento o reducción de potencia contratada, frecuentemente), la empresa distribuidora deberá comprobar que la instalación eléctrica cumple con los requisitos técnicos para soportar tal cambio, lo que devengaría una repercusión en factura al consumidor por los derechos de verificación. No obstante, si el consumidor presenta un boletín en vigor, y la modificación del suministro que pretenda se encuentre permitida por las indicaciones técnicas que en él se recogen, no será necesario el pago de derechos de verificación.

Asimismo, de conformidad con el artículo 79.7 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de Diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, la empresa

distribuidora podrá exigir, en el momento de la contratación del acceso a las redes, la entrega de un depósito de garantía bien directamente a los consumidores o a los comercializadores en el caso de que éstos contraten el acceso en nombre del consumidor. La cuantía de este depósito aparece regulada en el mencionado precepto, y se concreta en las siguientes:

1. En el caso de empresas comercializadoras con más de un año de ejercicio de la actividad de comercialización, el depósito de garantía será el obtenido de dividir la cuantía devengada anualmente por cada cliente por su contrato de acceso entre 365, y multiplicarlo asimismo por el número de días del periodo de liquidación del contrato de acceso, que como máximo será igual a 30 días.
2. En el caso de empresas comercializadoras con menos de un año de ejercicio de la actividad de comercialización, el depósito de garantía para consumidores en baja tensión será un importe igual a la facturación teórica mensual correspondiente a cincuenta horas de utilización de la potencia contratada. Para consumidores en alta tensión, el depósito de garantía será un importe igual a la facturación teórica mensual correspondiente a considerar una utilización de un 40% de la potencia contratada.

Este depósito será devuelto íntegramente al consumidor al finalizar el contrato, salvo que hayan quedado impagadas algunas cuotas de facturación del suministro, en cuyo caso, se detraerá su importe de la fianza o depósito que la entidad haya de abonar al consumidor a la finalización del contrato de suministro.

Si este depósito no fuese exigido por la compañía y transcurriesen seis meses desde la formalización del contrato, en virtud del precepto mencionado, ésta no podrá exigir al consumidor la prestación de tal depósito, precluyendo, por así decirlo, su derecho a hacerlo.

Por último, cabe comentar que, de acuerdo con el artículo 79.9 del Real Decreto 1955/2000, la empresa distribuidora puede negarse a suscribir un contrato con el consumidor cuando éste haya sido declarado deudor por sentencia judicial firme de cualquier empresa distribuidora, siempre que no justificara el pago de dicha deuda y su cuantía fuera superior a una cantidad que ronda los 150 euros.

3.3. Tarifas disponibles

Tres son las principales clases de tarifa que el consumidor puede contratar a su llegada a la oficina de la entidad comercializadora:

Tarifa de libre mercado: Se trata de un tipo de tarifa donde reina el principio de autonomía de la voluntad de las partes, casi en su máximo esplendor, pues aquí el consumidor puede contratar con la compañía eléctrica una tarifa que no se encuentra, como su propio nombre indica, sujeta ni regulada por las normas gubernamentales.

En estos casos, lo que el consumidor contrata es, como si de un contrato con una empresa de telefonía móvil se tratara, una tarifa libremente pactada con el comercializador, de forma que éste factura un servicio de suministro en las condiciones de potencia y discriminación horaria pactadas, a un precio libremente convenido (aunque en realidad este precio suele ser, tal y resulta inherente de la propia naturaleza de los contratos de adhesión que tales compañías utilizan, un precio impuesto por la compañía), y con inclusión, dependiendo de las ofertas promovidas por la propia compañía, de productos o servicios extra como seguros por daños producidos por caída del sistema, o servicios de mantenimiento.

A pesar de ese marcado carácter liberal que es inherente a este tipo de tarifa, lo cierto es que la misma incluye en su precio tanto los costes derivados de la puesta en marcha del servicio (posibles derechos de acometida: extensión, acceso, enganche...), como los derivados del peaje de acceso, ambos regulados por la normativa gubernamental. Ello se debe a que, independientemente de la tarifa que se contrate con la empresa comercializadora, los gastos que conlleva el suministro eléctrico han de ser igualmente satisfechos, y éstos se encuentran regulados en reales decretos y órdenes ministeriales que establecen las fórmulas de cálculo de los gastos que genera las diferentes actividades de producción, transporte y distribución de la electricidad (junto con los peajes que cada una de las empresas que intervienen en cada uno de tales actividades, cobra por dicha labor), así como las retribuciones que han de ser devengadas a favor de las empresas que intervienen en los diferentes procesos.

En efecto, la empresa comercializadora ha de adquirir la electricidad para venderla al consumidor final, pagando el peaje de acceso a las compañías distribuidoras, quienes, a su vez, abonan peaje a las compañías que se encargan del transporte de la electricidad para el acceso a sus redes, a las que, del mismo modo, retribuyen las compañías productoras por su labor de poner en circulación la electricidad y facilitar su venta como producto final cuyos precios y costes pagará, en última instancia, y con las debidas ayudas por parte del Estado, los consumidores y usuarios finales.

La ventaja de este tipo de tarifa es que, a diferencia del mercado regulado, se puede conocer desde el primer momento cuál va a ser el precio del kilovatio por hora, sin perjuicio de que las partes acuerden un tipo de tarifa fija o plana, que también existe y, de hecho, su existencia es

obligada también en el mercado regulado, de conformidad con el artículo 13.1 del Real Decreto 216/2014, de 28 de Marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación (si bien, en este último caso, la tarifa fija durará un año, siendo actualizada cada año e incluso estando sujeta a regularizaciones que pueden ir en contra de los intereses del consumidor si éste ha consumido más energía que la pactada). No obstante, se mantiene el desconocimiento inicial, por falta de información suficiente en el contrato, de los costes iniciales como los derechos de acometida (acceso, extensión y enganche), así como sobre los peajes de acceso. No obstante, en este tipo de tarifa, el consumidor tiene una idea algo más acertada y ajustada a la realidad de lo que se le va a cobrar por el producto, de forma que el desconocimiento sobre los costes de acceso a la red que se le imputan en el precio de venta final del producto, es semejante al desconocimiento que cualquier comprador tiene sobre los costes de fabricación del producto que acaba de comprar.

En la práctica, la única diferencia que existe entre el mercado libre y el mercado regulado es en el precio de venta final por el que el consumidor adquiere la electricidad para su consumo, pues en este último de los casos, las comercializadoras han de sujetarse a un precio mínimo y un precio máximo, que sufren continuas modificaciones, y cuyos márgenes no pueden rebasar.

Ante la falta de regulación específica por parte de los poderes públicos sobre este tipo de tarifa, resultaría aplicable a las mismas el régimen jurídico general que establece la normativa básica sobre protección de los derechos de los consumidores y los usuarios, en especial, la contenida en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y en la Ley 7/1998, de 13 de Abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.

Será aplicable a este tipo de tarifa, por tanto, toda la normativa relacionada con cláusulas abusivas, reciprocidad en las prestaciones, información precontractual, y claridad y transparencia en las cláusulas, aunque siempre con la prevalencia, en muchos de los casos, de las disposiciones establecidas en la Ley del Sector Eléctrico (ley específica que se aplica con preferencia a la ley genérica).

Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC): Es la tarifa máxima que podrán cobrar los comercializadores, voluntaria para el pequeño consumidor, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 24/2013, de 26 de Diciembre, del Sector Eléctrico, y regulada de conformidad con el Real Decreto 216/2014, de 28 de Marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de

los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación; y con el Real Decreto 897/2017, de 6 de Octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

De acuerdo con el artículo 5.3 del Real Decreto 216/2014, de 28 de Marzo, podrán acogerse a los precios voluntarios para el pequeño consumidor los titulares de los puntos de suministro efectuados a tensiones no superiores a 1 Kilovoltio y con potencia contratada menor o igual a 10 Kilovatios, es decir, instalaciones domésticas de baja tensión con potencia contratada inferior a diez kilovatios y con tensión o voltaje inferior a mil voltios (lo normal es 220 ó 250 voltios, aunque aún persisten viviendas, antiguas, sobretodo, con voltaje a 125 voltios).

A tratarse de un mercado regulado, normalmente estas tarifas incluyen lo que se denomina Peaje de Acceso, que son aquellos conceptos tarifarios que, siendo incluidos en la factura del consumidor, están dirigidos a costear los costes y gastos generados por la actividad de producción eléctrica. Y es que, de conformidad con el artículo 23.1 del Real Decreto 216/2014, los costes de comercialización de aplicación en la facturación del PVPC tendrán dos términos:

1. Un término fijo por potencia, denominado término fijo de los costes de comercialización y expresado en euros por kilovatio de potencia contratada y año.
2. Un término variable horario por energía consumida, expresado en euros por kilovatio hora consumido.

Estas tarifas que se abonan por el consumo de electricidad, por tanto, comprenden también las cuantías por los peajes de acceso, que se abonan en forma de cuantía fija, por la potencia contratada, y en forma de cuantía variable, por cada kilovatio hora de consumo energético. Ello quiere decir que en nuestra factura, además de los impuestos correspondientes (Impuesto sobre la propia electricidad, e Impuesto General Indirecto Canario) y de las cuantías correspondiente al alquiler de los contadores (salvo en caso de que el consumidor los haya adquirido en propiedad, a su costa), deberemos pagar una cuantía fija por la potencia contratada, así como una cuantía variable que se sumará a cada kilovatio consumido.

De conformidad con el apartado c) del artículo 2 de la Orden ETU/1976/2016, de 23 de Diciembre, por la que se establecen los peajes de acceso de energía eléctrica para 2017, para las restantes categorías de peajes de acceso (suministros de baja tensión), los costes derivados de su aplicación serán los previstos en el artículo 10 y Anexo I de la Orden IET/107/2014, de 31 de

Enero, por la que se revisan los peajes de acceso de energía eléctrica para 2014. Estas normas jurídicas distinguen los diferentes tipos y tarifas a pagar por los titulares de suministros de las distintas categorías, en concepto de peaje de acceso, teniendo en cuenta sus tipologías y características. En lo que respecta a los típicos suministros de baja tensión (menos de 1.000 vatios de tensión eléctrica en el circuito doméstico, y menos de 10 Kw de potencia contratada), la tarifa del peaje de acceso es la 2.0, en la que se distingue entre los casos en los que se contraten tarifas fijas con discriminación horaria o sin ella.

Así, el denominado término de potencia (cuantía fija por potencia contratada), será de 38,043426 euros al año (prorrataada en las facturas, en función de si éstas se devengan de forma mensual o bimensual, dependiendo del período de facturación de cada usuario) por cada kilovatio de potencia contratado.

Por su parte, el peaje de acceso a pagar por la energía consumida dependerá de si se contrata una tarifa sin discriminación horaria (TEA) o una tarifa con discriminación horaria (DHA). En el primer caso (TEA), el peaje de acceso será de 0,044027 euros por cada kilovatio hora de consumo eléctrico. En el segundo caso (DHA), la tarifa de acceso será de 0,062012 euros por kilovatio hora en el primer período (punta), y de 0,002215 euros por kilovatio hora en el segundo período (valle). La diferencia entre punta y valle dependerá de la hora del día (en el caso de tarifas con discriminación horaria) en la que consumamos electricidad, siendo más cara la energía consumida durante el día, que la consumida durante la noche.

Así, una vez calculado todo lo anterior, se establecerá el precio por el consumo del suministro, que se añade a las cuantías que ya ha tenido que satisfacer el consumidor en su factura, en concepto de peajes de acceso, alquileres de equipos e impuestos. Es decir, es a partir de las cuantías devengadas y antes calculadas, cuando se produce y se añade el precio real del suministro, que dependerá de la tarifa fija o variable que contratemos, dentro de la tarifa regulada de PVPC.

De acuerdo con los apartados 4 y 5 de ese mismo precepto, cuando un consumidor cuyo punto de suministro cumpla con los requisitos técnicos mencionados formalice un contrato con una entidad comercializadora, se presumirá, salvo intención manifestada expresamente en contrario, que contrata la tarifa de precio voluntario. La característica principal de esta tarifa de mercado regulado se basa en su alta capacidad de fluctuación, pues el precio de la electricidad consumida varía cada día y cada hora, dependiendo del rango horario o temporal en que se lleve a cabo el consumo. Ello dificulta, hasta el punto de que, incluso, imposibilita, prácticamente, su conocimiento exacto, pues el mismo depende de una variación diaria en la que interviene la entidad encargada de la actividad

de transporte Red Eléctrica de España. Así, el grado de incertidumbre en el precio de tal tarifa es máximo.

No obstante, y como alternativa a la tarifa variable del PVPC, de acuerdo con el artículo 13 del Real Decreto 216/2014, cada comercializador de referencia estará obligado a realizar una oferta alternativa al precio voluntario para el pequeño consumidor a los consumidores con derecho a dicho precio voluntario en la que se establezca un precio fijo del suministro para un periodo de un año. De acuerdo con el artículo 14.5 de ese real decreto, el precio será revisado cada año, debiendo el contrato especificar las condiciones de tal revisión.

En estos casos, y al amparo del mencionado artículo 14, la oferta deberá intensificar la calidad y concreción de la información vertida en el contrato sobre el precio, especificando:

1. Los precios que correspondan a los peajes de acceso y, cuando proceda, los cargos y otros costes que sean de aplicación al suministro, haciendo constar la normativa por la que se fijen y sus condiciones de facturación e indicando aquellos que puedan ser objeto de revisión. Este precio comprenderá la cuantía fija que el usuario ha de pagar por la potencia contratada.
2. Un precio por el resto del coste del suministro eléctrico, que será fijo durante todo el periodo anual de vigencia del contrato y vendrá expresado en euros por kilovatio hora.

De acuerdo con el artículo 14.3 del Real Decreto 216/2014, la oferta deberá recoger el importe final, incluidos todos los conceptos, apareciendo y resaltando esta información en lugar destacado de la oferta; al objeto de facilitar una mayor claridad y transparencia en la formación del precio se desglosará esta información comunicándose los impuestos, peajes, cargos y demás costes que lo componen.

Este precio vendrá fijado por la propia compañía eléctrica, que se mantendrá dentro de los topes máximo y mínimo establecidos por el Gobierno de la Nación, y dependerá de si se contrata una tarifa con discriminación horaria o sin ella. Cuando se hace sin discriminación horaria, el precio del kilovatio hora será fijo, en sentido estricto, pudiendo llegar a 0,14 euros, aproximadamente, en cualquier horario y en cualquier época del año.

En el caso de la tarifa fija con discriminación horaria, el precio del kilovatio hora dependerá de la época del año en la que nos encontremos y de la hora del día en la que consumamos electricidad. Generalmente, es conocida la diferencia entre “punta” y “valle”:

1. Punta es, como su propio nombre indica, el punto más alto de la tarifa, es decir, el momento en que ésta resulta más elevada. Generalmente esto es lo que acontece cuando consumimos electricidad entre las 12:00 y las 22:00 en invierno, y entre las 13:00 y las 23:00 en verano. El precio del kilovatio hora puede ascender a 0,17 euros.
2. Valle es el punto más bajo de la tarifa, es decir, el momento en que ésta resulta más reducida. Generalmente esto es lo que acontece cuando consumimos electricidad entre las 22:00 y las 12:00 en invierno, y entre las 23:00 y las 13:00 en verano. El precio por kilovatio hora puede ascender a 0,08 euros.

Como puede apreciarse, durante la noche, generalmente cuando la mayoría de los consumidores duermen, y por tanto, no consumen tanta energía, es cuando el precio del kilovatio hora baja. Por contraposición, en aquellos horarios en los que el consumidor llega a casa después de una intensa jornada de trabajo, generalmente cuando la noche está próxima, es cuando el precio aumenta, de forma que esos momentos en los que se produce la cena y la reunión familiar en torno al televisor, muy común en la sociedad e idiosincrasia española, son los más caros en términos de facturación energética.

Al finalizar el año de contrato, con la antelación suficiente (según el artículo 14.7 del Real Decreto 216/2014, en la factura anterior a la finalización de ese año, o en su caso, un mes antes) la comercializadora deberá avisar o notificar al consumidor el término del período anual, a fin de que éste pueda pronunciarse sobre la continuidad de la tarifa o no. De todos modos, el contrato deberá especificar qué aplicación conceder al silencio del consumidor, especificando con claridad si éste ha de ser interpretado en sentido favorable a la renovación de este régimen, o en sentido negativo, procediendo, en este último caso, a la restitución de la tarifa PVPC normal, es decir, la tarifa variable y genérica.

Para el caso en que el consumidor lleve a cabo este tipo de cambios en su tarifa, la empresa comercializadora estará legitimada al cobro de los derechos de enganche, que, como recordamos, se devengaban también como consecuencia de la actuación sobre los equipos de medida, y se justifica en las operaciones que tienen que llevar a cabo las compañías eléctricas para que el contador pueda distinguir entre los kilovatios hora consumidos en cada horario. Ello se traducirá en un suplemento en la primera factura devengada tras el cambio de 9,04 euros.

Tarifa de último recurso: De conformidad con los artículos 17.3 de la Ley del Sector Eléctrico y 15.1 del Real Decreto 216/2014, de 28 de Marzo, podrán acogerse a la tarifa de último recurso los consumidores que tengan la condición de vulnerables.

De acuerdo con el artículo 3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de Octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, será considerado consumidor vulnerable aquel que, cumpliendo con los requisitos para acogerse al precio voluntario al pequeño consumidor, cumpla, además, con alguno o algunos de los siguientes:

1. Que su renta o, caso de formar parte de una unidad familiar, la renta conjunta anual de la unidad familiar a que pertenezca sea igual o inferior:
 - a. A 1,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) de 14 pagas, en el caso de que no forme parte de una unidad familiar o no haya ningún menor en la unidad familiar.
 - b. A 2 veces el índice IPREM de 14 pagas, en el caso de que haya un menor en la unidad familiar.
 - c. A 2,5 veces el índice IPREM de 14 pagas, en el caso de que haya dos menores en la unidad familiar.
2. Estar en posesión del título de familia numerosa.
3. Que el propio consumidor y, en el caso de formar parte de una unidad familiar, todos los miembros de la misma que tengan ingresos, sean pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente, percibiendo la cuantía mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión, y no perciban otros ingresos.

A estos efectos, se considerará unidad familiar a la definida por el artículo 82 de la Ley 35/2006, de 28 de Noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, es decir, a la que, a fecha de 31 de Diciembre del año anterior estuviese formada por:

1. Los cónyuges no separados legalmente.
2. Los hijos menores, con excepción de los que, con el consentimiento de los padres, vivan independientes de éstos.
3. Los hijos mayores de edad incapacitados judicialmente sujetos a patria potestad prorrogada o rehabilitada.

Asimismo, de conformidad con la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2017, el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, cuya cuantía antaño era casi la misma que la del Salario Mínimo Interprofesional (SMI), establecida por la misma norma jurídica, ahora se encuentra establecido en las siguientes cantidades:

1. IPREM diario: 17,93 euros/día
2. IPREM mensual: 537,84 euros/mes
3. IPREM anual (12 pagas): 6.454,03 euros/año
4. IPREM anual (14 pagas): 7.519,59 euros/año

Asimismo, estos límites para acogerse a lo que se denomina consumidor vulnerable pueden ser ampliados en 0,5 puntos cuando se cumplen los siguientes requisitos:

1. Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad familiar tenga discapacidad reconocida igual o superior al 33%.
2. Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad familiar acredite la situación de violencia de género, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
3. Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad familiar tenga la condición de víctima de terrorismo, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

La figura del consumidor vulnerable se configura para el acceso de cierto colectivo de consumidores a los beneficios ofrecidos por la nueva regulación del bono social, que se establece en el Real Decreto 897/2017, de 6 de Octubre. Para estos casos, el artículo 6.3 establece un bono social traducido en un descuento en factura de 25%.

Por su parte, esta norma regula lo que se denomina consumidor vulnerable severo, que es aquel que, de acuerdo con el artículo 3.4 del Real Decreto 897/2017, acredita obtener una renta igual o inferior al 50% de los umbrales antes señalados. Para estos casos, el artículo 6.3 de dicho real decreto establece un descuento en factura del 40% en todos los conceptos que comprenden la tarifa PVPC.

Además de ello, en aquellos casos en que los consumidores se encuentren en riesgo de exclusión social por falta de rentas o ingresos en su unidad familiar, este real decreto regula el sistema mediante el cual éstos pueden ser, prácticamente, eximidos de su obligación de pagar sus facturas por suministros. En efecto, de acuerdo con el artículo 4 del Real Decreto 897/2017, se denominará consumidor en riesgo de exclusión social al consumidor que reúna los requisitos para

ser vulnerable severo, y que sea atendido por los servicios sociales de una Administración autonómica o local que financie al menos el 50% del importe de su factura. De acuerdo con el artículo 12 de ese real decreto, cuando la Administración Autonómica o Local cuyos servicios sociales estén atendiendo al consumidor que tenga la condición de vulnerable severo acogido a la correspondiente tarifa de último recurso (TUR), asuma al menos el 50 por ciento del importe de su factura a PVPC previo a la aplicación del descuento por bono social, y el pago quede acreditado ante el comercializador de referencia en el plazo de cinco meses desde la emisión de la factura, el consumidor no tendrá que hacer frente al coste de su factura por haber sido cubierta por la Administración correspondiente.

Así, en estos casos debidamente acreditados, una vez que el consumidor en riesgo de exclusión social haya visitado a su asistente social, cuyos servicios hayan valorado la concurrencia de estas causas de exclusión social, si la Administración de la Comunidad Autónoma Canaria, o la Administración del Cabildo de la isla correspondiente, o el Ayuntamiento del municipio en cuyo ámbito territorial tenga el usuario su domicilio, asume el pago del 50% de la factura por el suministro eléctrico, el resto de dicha factura deberá ser financiado por la sociedad matriz del grupo de sociedades que lleven a cabo la labor de comercialización del suministro contratado por el usuario.

El consumidor que desee acogerse al bono social, de acuerdo con el artículo 7.2 del Real Decreto 897/2017, deberá presentar el modelo de solicitud aprobado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, junto con la documentación que en dicho modelo se solicita, por vía de los siguientes medios:

1. Por teléfono, a través del número disponible en la página web del comercializador de referencia. Este será publicado también en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
2. En las oficinas del comercializador de referencia, cuando éstas existan.
3. Por fax o a través de la dirección de correo electrónico que comunique el comercializador de referencia en su página web y en su factura.
4. Por correo postal en la dirección que comunique el comercializador de referencia en su página web y en su factura.
5. A través de la página web del comercializador de referencia.

De acuerdo con los artículos 7.4 y 7.5 del Real Decreto 897/2017, el consumidor deberá prestar consentimiento al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y a la propia compañía

comercializadora, respectivamente, para que puedan recabar de otras administraciones la información suficiente sobre el efectivo y real cumplimiento de los requisitos establecidos para ser beneficiario de la aplicación de los derechos derivados del bono social.

El comercializador deberá, en un plazo de quince días, comprobar la documentación obrante en el expediente del interesado, y resolver sobre su procedencia, pudiendo recurrir la eventual resolución desestimatoria que recayese ante los servicios de defensa del consumidor correspondiente.

El bono social se devengará a partir de la factura siguiente a la resolución favorable del mismo, y siempre que dicha factura se emita al menos quince días después de la resolución favorable.

De acuerdo con el artículo 9 del Real Decreto 897/2017, el bono social tendrá una duración de dos años (salvo en el caso de familias numerosas, en cuyo caso, la aplicación del el bono social extenderá su duración mientras se encuentre vigente el título que reconozca la condición de familia numerosa), y podrá renovarse por equivalentes períodos. La empresa comercializadora deberá notificar al consumidor, en la última factura antes del vencimiento de esos dos años, la necesidad de proceder a su renovación, aplicando, a partir de la factura siguiente, si el consumidor no renueva el bono social, la tarifa procedente por aplicación del PVPC.

En caso de renovación por parte del consumidor del bono social, tal y como puede leerse del texto del artículo 10.3 del Real Decreto 897/2017, una vez comprobado el mantenimiento de los requisitos para la aplicación del mismo, el comercializador de referencia comunicará al consumidor la renovación del bono social por el plazo de dos años, haciendo expresa indicación de la fecha hasta la que resultará de aplicación. Si el consumidor tenía la condición de vulnerable severo y se evidenciase que ya no cumple tales requisitos, conservando, no obstante, la condición de consumidor vulnerable, o, inversamente, si un consumidor vulnerable adverte que sus circunstancias actuales le otorgan la condición de vulnerable severo, el comercializador de referencia le comunicará el nuevo descuento de aplicación desde la fecha de renovación. Finalmente, si se evidenciara que el consumidor no tiene ya derecho al bono social, el comercializador de referencia deberá indicárselo así, advirtiéndole que se procederá con a aplicar la tarifa correspondiente al PVPC.

3.4. Derecho de desistimiento del contrato

De acuerdo con el apartado d) del artículo 44.1 de la Ley del Sector Eléctrico, el consumidor tendrá derecho a formalizar un contrato con la empresa comercializadora donde se exprese las causas de resolución del contrato, donde, por evidentes razones, se incluye el libre desistimiento que ampara al consumidor al poco tiempo de contratar, en caso de arrepentimiento. Se trata de un derecho de desistimiento que suele estar previsto expresamente en los contratos de suministro, por lo que, de conformidad con el artículo 68.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, su respeto y observancia deviene obligatorio para el empresario.

De acuerdo con el artículo 68.1 de ese mismo texto legal, para el ejercicio de este derecho de desistimiento no se requerirá al consumidor la acreditación de justa causa, de hecho, no se deberá exigir al mismo explicación alguna sobre su decisión; y tampoco podrá exigirse penalización alguna ni condición para el ejercicio de este derecho. El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando con dirigir a la compañía suministradora comunicación en la que se establezca de forma expresa la intención o voluntad de ejercitar el derecho, comunicación que se acreditará en cualquier forma admitida en derecho (artículo 70).

El plazo para el ejercicio de este derecho será de catorce días, conforme al artículo 71.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007. Este plazo comenzará a correr, de acuerdo con el artículo 71.2, y en lo que respecta a estos contratos de prestación de servicio, desde la firma del contrato. No obstante, si el empresario ha incumplido su deber de informar al consumidor en el contrato sobre la existencia de este derecho, conforme al artículo 71.3, el derecho de desistimiento concluirá o precluirá doce meses después del transcurso del plazo legal ordinario de catorce días para ejercitar tal derecho desde la firma del contrato. Se trata de una sanción que la ley impone al empresario para el hipotético caso en que no contemple este derecho en el contrato o en la información precontractual u oferta facilitada al consumidor. Si antes de dicho plazo de doce meses, el empresario comunicase al consumidor la existencia de este derecho, se iniciará un nuevo plazo de catorce días desde entonces, para que el consumidor pueda hacer uso de este derecho.

Y es que, conforme al artículo 69 del Real Decreto Legislativo 1/2007, en aquellos supuestos en que la ley (genérica o específica) exija al empresario el reconocimiento e información al consumidor sobre la existencia y ejercicio de este derecho, como así ocurre en estos casos por mandato del artículo 44 de la Ley del Sector Eléctrico, éste deberá cumplirlo, con los perjuicios

antes aludidos. Deberá el empresario, en caso de conflicto, asumir la carga de probar el cumplimiento de este deber u obligación legal.

El ejercicio del derecho de desistimiento conlleva la obligación de las partes de restituirse las prestaciones que hayan sido objeto del contrato, de acuerdo con el artículo 74 del Real Decreto Legislativo 1/2007. Ello implica, ante la imposibilidad de devolver los kilovatios hora de suministro consumido, el cobro al cliente de una parte proporcional en su factura, correspondiente al servicio prestado y consumido por éste último.

Resulta llamativo, en lo referido a los efectos producidos por el ejercicio por parte del consumidor o usuario de su derecho a desistir del contrato en plazo, lo dispuesto en el artículo 74.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007. Este precepto establece que el consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien. En este punto, y a falta de regulación específica sobre el ejercicio del derecho de desistimiento en la normativa del sector eléctrico, cabría interpretar que el comercializador debería devolver al usuario las cantidades satisfechas en concepto de derechos de acometida, es decir, los eventuales derechos de acceso, extensión y enganche que hayan podido cobrarse al consumidor en la primera factura del suministro, teniendo en cuenta que tales cantidades son fijas y cerradas, sin que proceda el pago prorrateado de las mismas por haber disfrutado el usuario de un período de suministro inferior al período de facturación ordinario; y sin que tales cantidades tengan que ver con el suministro efectivamente disfrutado o consumido, por cuanto dichos derechos de acometida se devengan, tal y como podemos recordar, en compensación y retribución de los gastos asumidos por la compañía por el establecimiento del suministro, es decir, por el acceso a la red de distribución.

Debería el empresario devolver las sumas satisfechas en concepto de tales gastos, en un plazo de catorce días, debiendo, en caso de retraso en el pago, devolver una cantidad equivalente al doble de los gastos satisfechos por el consumidor con ocasión de la celebración del contrato (artículo 76).

3.5. Servicios accesorios en el contrato

Es común entre las compañías comercializadoras de electricidad, sobre todo cuando se contrata la tarifa de mercado libre, establecer en el contrato servicios accesorios o adicionales como seguros en caso de daños producidos por el corte del suministro (algo a lo que, en caso de ocurrir, estaría obligado el empresario a indemnizar, por aplicación de los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil, y por aplicación de la propia normativa del sector eléctrico), mantenimiento (algo que

ahorraría, supuestamente, al consumidor los famosos gastos de verificación y de actuación sobre los equipos de medida, en los casos en los que el consumidor sea quien proponga a la empresa tales actuaciones).

Estos servicios adicionales, si bien pueden llegar a ser útiles en determinados casos, suelen ser impuestos por defecto en los contratos, de forma que el consumidor presta consentimiento a los mismos cuando firma el contrato de suministro.

Salvo que tales servicios adicionales tengan el carácter de obligatorios (por establecerlo la normativa vigente) o sean especialmente necesarios para poder prestar el servicio de suministro, su contratación no puede ser impuesta al consumidor o usuario. Las cláusulas que impongan al consumidor la contratación de servicios adicionales cuyas circunstancias y características, por aplicación de las reglas de la lógica o la buena fe, no se ajusten a lo dicho anteriormente sobre su necesidad u obligación legal, pueden ser consideradas abusivas de conformidad con el artículo 89.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. De esta forma, estas cláusulas podrían ser declaradas nulas y no puestas o inexistentes en el contrato, por cuanto no se aplicarían, por aplicación del artículo 8 de la Ley 7/1998, de 13 de Abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.

4. Fase de ejecución del contrato

Se trata de la fase en la que se produce el recíproco intercambio de prestaciones, es decir, el suministrador pone a disposición del consumidor la energía y éste último se obliga a abonar la contraprestación pactada. Durante esta fase contractual suelen producirse algunas incidencias, como la suspensión del suministro (ya sea por causas accidentales o intencionadas) que son merecedoras de mención en este capítulo.

4.1. Cambio de tarifa

Durante la ejecución o cumplimiento del contrato de suministro, el cliente tiene derecho a cambiar su tarifa entre las disponibles (las mencionadas en el epígrafe 3.3). En este punto, como resulta lógico, podríamos incluir los casos en los que se produzca un cambio en la empresa suministradora, de forma que el consumidor puede decidir libremente, al amparo del artículo 43.3 de la Ley del Sector Eléctrico, sobre la empresa suministradora con la que desea contratar su suministro eléctrico, así como sobre el cambio de comercializadora durante la ejecución de un contrato de suministro con otra empresa comercializadora. En este último caso, este cambio de

suministradora deberá producirse en un plazo máximo de 21 días desde la solicitud. Y es que, de acuerdo con el artículo 44.1 de la Ley del Sector Eléctrico, el consumidor tiene derecho a elegir libremente la entidad comercializadora con la que desea contratar el suministro eléctrico de su vivienda, así como a realizar el cambio de suministradora sin coste alguno (salvo con las excepciones que más adelante se comentarán).

De acuerdo con el artículo 79.6 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de Diciembre, las empresas distribuidoras estarán obligadas a atender las peticiones de modificación de tarifa, modalidad de aplicación de la misma y potencia contratada. Al consumidor que haya cambiado voluntariamente de tarifa, potencia contratada o sus modos de aplicación o de otros complementos podrá negársele pasar a otra mientras no hayan transcurrido, como mínimo, doce meses desde el último cambio de tarifa, excepto si se produce algún cambio en la estructura de tarifaria que le afecte.

Los efectos de la modificación, cambio o contratación de nueva tarifa diferente a la inicialmente contratada son similares a los de la resolución del contrato, por cuanto comportan la extinción del contrato regulador de la vieja tarifa, con celebración de un nuevo contrato para la aplicación de la nueva tarifa. Es por ello que a la regulación jurídica del cambio de tarifa podría ser aplicable la de la extinción o resolución del contrato, con todas las eventuales consecuencias económicas que hayan podido pactarse en el contrato.

En principio, y a salvo de las especialidades que más adelante se comentarán, de acuerdo con lo estipulado por el artículo 79.4 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de Diciembre, el consumidor podrá resolver el contrato de suministro antes del vencimiento del plazo de duración del mismo inicialmente pactado, siempre que lo comunique fehacientemente a la empresa distribuidora con una anticipación mínima de cinco días hábiles a la fecha en que desee la baja del suministro, todo ello, tal y como se dijo antes, sin perjuicio de las condiciones económicas que resulten en aplicación de la normativa tarifaria vigente.

En esta línea, sólo en los casos en los que se contrate la tarifa de libre mercado, así como la tarifa fija alternativa del PVPC (la de los artículos 13 y 14 del Real Decreto 216/2014, de 28 de Marzo), la entidad comercializadora estará legitimada para cobrar una penalización al consumidor que cambie de tarifa o rescinda su contrato antes de finalizar su período de duración pactado.

En los casos de tarifa de libre mercado, en virtud del principio de autonomía de la voluntad de las partes, esta penalización podrá ser pactada libremente por ambas partes (o lo que es lo

mismo, impuesta libremente por el suministrador en sus contratos de adhesión), de forma que sólo operarían como límites a tales pactos lo establecido en la normativa genérica de protección de los consumidores y los usuarios. Hablaríamos en este caso de la operatividad de genéricos mandamientos legales como el establecido en el artículo 80 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, donde se exige el respeto de un debido y justo equilibrio entre los derechos, obligaciones y cargas de las partes, lo que excluiría, a tenor del valor de la energía estimada pendiente de suministro, la imposición de cláusulas que obligasen al consumidor al pago de una indemnización que vulnerase ese equitativo equilibrio entre dicha indemnización y el daño efectivamente causado a la empresa como consecuencia de la resolución anticipada del contrato por parte del consumidor.

Esta cláusula deberá estar específica y expresamente contemplada en el contrato, de acuerdo con el artículo 110 Ter del Real Decreto 1955/2000, de 1 de Diciembre.

No obstante, en el caso en que el consumidor que haya contratado inicialmente una tarifa de libre mercado, reúna los requisitos para ser considerado consumidor vulnerable, al amparo del artículo 5.3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de Octubre, no se le cobrará penalización alguna por cambiar su tarifa de libre mercado a la tarifa PVPC con aplicación del bono social por ser consumidor vulnerable.

En el caso de la tarifa fija alternativa al PVPC, de acuerdo con el artículo 14.8 del Real Decreto 216/2014, de 28 de Marzo, si el consumidor finaliza el contrato de suministro (que suele ser de duración anual, de conformidad con el apartado 7 de ese mismo precepto, y de conformidad con el artículo 5.8 de ese mismo real decreto) antes de la expiración de la duración pactada en el contrato, la comercializadora estará legitimada al cobro de una cantidad que no podrá exceder del 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro, y sólo siempre que se acredite por parte de la empresa que como consecuencia de la resolución anticipada del contrato por parte del consumidor, se le han causado daños resarcibles.

Por último, el artículo 5.5 del Real Decreto 897/2017, de 6 de Octubre, configura un derecho a la información que asiste al consumidor en el caso de cambios de tarifa, cuando éste cumple los requisitos para beneficiarse del bono social, de forma que cuando desee finalizar su tarifa de PVPC y vaya a contratar una tarifa de libre mercado, éste deberá ser informado de que el bono social no podrá ser aplicado a la tarifa de libre mercado.

4.2. Períodos de lectura y facturación

Hablamos en este punto de aquellas operaciones que lleva a cabo la empresa suministradora, dirigidos a llevar a cabo la lectura del consumo realizado por el punto de suministro, a fin de determinar la cuantía o contraprestación que el cliente o titular del contrato de suministro ha de pagar a la compañía por el consumo de energía.

Con carácter general, la lectura del consumo es una obligación que gravita sobre la empresa distribuidora, al amparo del artículo 41.1 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de Diciembre, sin perjuicio de que se lleve a cabo por empresas autorizadas al efecto, que suelen ser las empresas comercializadoras, que llevan a cabo la lectura de los equipos de medida o contadores por sí mismas y con sus propios medios, trasladando luego los datos a la empresa distribuidora.

Establece el artículo 82 del Real Decreto 1955/2000 que la facturación del suministro a tarifa y del acceso a las redes se efectuará por la empresa distribuidora mensual o bimestralmente, y se llevará a cabo en base a la lectura de los equipos de medida instalados al efecto.

Esta lectura se lleva a cabo mediante equipos homologados de medida, que en el caso de consumidores de redes domésticas o de baja tensión deben ser proporcionados por la propia empresa distribuidora, al amparo del artículo 93.2 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de Diciembre, pudiendo tales empresas cobrar un alquiler a los consumidores, que se materializa en la propia factura. Los consumidores serán, al amparo del artículo 94 del mencionado real decreto, responsables de la custodia del equipo de medida, siendo la empresa distribuidora la responsable de su mantenimiento. Esto último quiere decir que, en el frecuente caso de fraude (caso común de un vecino que lleva a cabo un enganche ilegal a nuestro contador para que su consumo sea cargado en nuestra factura), la empresa distribuidora debe responder afirmativamente al requerimiento del consumidor de llevar a cabo la revisión del contador, pues es una operación que se enclava dentro de sus competencias de mantenimiento.

La facturación, de acuerdo con el artículo 2.1 del Real Decreto 1718/2012, de 28 de Diciembre, se llevará a cabo por la empresa comercializadora de conformidad con lecturas reales, y con una periodicidad bimensual, con carácter general, y para el caso en que el punto de suministro cuente con equipos de medida tradicionales que requieran un proceso de lectura o revisión presencial. En estos casos, la facturación tendrá, con carácter general, una periodicidad bimensual, salvo que al amparo del artículo 2.2 de ese real decreto se pacte un pago mensual. En este caso, en

aquellos meses en los que no proceda lectura real, se llevará a cabo una facturación con base en lectura estimada.

Además de ello, en aquellos casos en que la lectura no pueda ser llevada a cabo de forma presencial por encontrarse el equipo de medida en lugar inaccesible al revisor, podrá emitirse también una factura con lectura estimada. Ello, no obstante, no es óbice para que el revisor haga todo lo posible para llevar a cabo la lectura, debiendo en caso de imposibilidad total de acceso al contador, dejar constancia de su presencia mediante una nota de imposible lectura en el buzón del consumidor, a fin de que éste pueda llevar a cabo por sí mismo la lectura del contador y trasladar los datos de la lectura a la compañía. Y es que antaño solía ser frecuente el caso en el que el revisor, directamente, ni se molestaba en procurar el acceso a la vivienda para llevar a cabo la lectura. Esto provocaba unos desajustes intolerables en la factura del suministro, como consecuencia de los continuos cambios en los períodos de tarificación, y en la confusión entre lecturas reales y estimadas, con las consiguientes regularizaciones imprevistas.

En ambos casos, se llevará a cabo cada año una regularización de las cantidades facturadas, de forma que se emitirá al cliente una factura correctora con las cantidades positivas (si se ha pagado menos de lo consumido, en base a lecturas estimadas) o negativas (si se ha pagado más de lo consumido, en base a lecturas estimadas). A estos efectos, dispone el artículo 96 del Real Decreto 1955/2000 que los consumidores podrán solicitar de la Administración competente (Ministerio de Industria, Energía y Turismo) la comprobación y verificación de los contadores, interruptores de control de potencia (ICP) y otros aparatos que sirvan de base para la facturación, cualquiera que sea su propietario.

En este punto tiene especial relevancia la llegada al mercado y al estado de la tecnología, los denominados equipos de telemedida con capacidad de telegestión, que permiten llevar a cabo la lectura de los contadores desde la central, sin que sea necesario el tradicional desplazamiento del revisor de la luz a los diferentes puntos de suministro para llevar a cabo la lectura de los equipos de forma presencial.

En efecto, cuando el punto de suministro cuente con uno de estos equipos de telemedida, con capacidad de telegestión, el artículo 2.1 del Real Decreto 1718/2012, de 28 de Diciembre establece que la lectura se lleve a cabo siempre de forma real y con una periodicidad obligatoriamente mensual, de forma que los períodos de facturación serán igualmente mensuales, y sin que el consumidor pueda variar este período de facturación.

Con la llegada de estos nuevos equipos de medida, el consumidor no puede variar el período de facturación, pero tampoco contempla nada el Real Decreto 1718/2012 sobre que la empresa pueda llevar a cabo tal variación. De esta forma, se entiende que la propia empresa suministradora queda vinculada por la norma, de forma que es su obligación llevar a cabo la lectura y facturación en el plazo o período imperativamente establecido por la norma. Pues bien, no son poco frecuentes los casos en que la compañía se retrasa en la lectura y facturación del consumo, generando al final de este proceso una factura por todos los períodos no facturados anteriormente, con una cuantía que puede ser evidentemente excesiva de asumir por un consumidor que está habituado a realizar un pago mensual de su suministro, rompiendo por completo la estructura de cálculos y planificaciones que el consumidor que genera los ingresos justos para su subsistencia cada mes, lleva a cabo en su economía doméstica o familiar para ajustar la misma a la previsión de un pago periódico y estable de una factura de suministro eléctrico.

Por su parte, muchos consumidores han visto, con la llegada de este nuevo sistema, cómo el período o frecuencia de sus facturas se reducía de dos meses a un mes, casi sin previo aviso. Lo cierto es que el propio real decreto exige, en su Disposición Adicional Segunda, que la entrada en vigor de dicho real decreto sea notificada a los consumidores en el plazo de tres facturas. Si recordamos lo establecido en el artículo 2.1 del real decreto, podemos recordar que es una vez que el punto de suministro cuenta con los nuevos contadores electrónicos, cuando se aplica el régimen imperativo del carácter mensual de las facturas. Ello ha llevado a que desde la publicación de la norma hasta la instalación efectiva y puesta en funcionamiento de los equipos instalados, haya mediado un período que lleva al consumidor a olvidar el régimen de facturación que le sería aplicable una vez que este nuevo equipo de telemedida esté instalado y en funcionamiento.

De la misma forma, ha habido casos en que los consumidores han concluido nuevos contratos de suministro, con respecto a instalaciones eléctricas o puntos de suministro que han superado un proceso de renovación y adaptación de sus condiciones y características técnicas a la normativa vigente, con emisión del correspondiente boletín o certificado por parte de un instalador autorizado por el Ministerio de Industria. Este proceso culmina con la instalación por la compañía de un contador electrónico, que desde el momento de dicha instalación permite la lectura del consumo desde la central. Entendemos que desde este momento, el punto de suministro se encuentra dentro del sistema de telegestión al que alude el artículo 2.1 del real decreto, a los efectos de resultar aplicable al mismo el régimen imperativo en la frecuencia de lectura y de facturación. Pese a todo ello, se ha dado numerosos casos en los que la compañía no ha procedido desde el inicio a la aplicación de este régimen de facturación, haciéndolo después y sin previo aviso, con el único

amparo de haber llevado a cabo en su momento la comunicación de la entrada en vigor del Real Decreto 1718/2012, que es a lo único que obliga la norma vigente.

Todas estas conductas aludidas tienen un nocivo efecto sobre la economía familiar, y resulta una postura a todas luces arrogante frente a lo que es o debería ser considerada una diligencia mínima, conforme a los mandatos de la buena fe, como es la de comunicar al consumidor que el período de facturación va a ser variado, a fin de que éste pueda adaptar su economía al nuevo cambio. Desafortunadamente, no se prevé en la norma un mecanismo de represión de estas conductas, de forma que, si bien la norma obliga a la compañía a notificar a sus consumidores la entrada en vigor del nuevo régimen de facturación establecido en el Real Decreto 1718/2012, lo cierto es que la norma no obliga a la compañía a llevar a cabo esta notificación cuando este régimen resulta aplicable una vez que se incluye el punto de suministro en el sistema de telegestión, de forma que no se prevé mecanismo de sanción alguno para esta conducta.

De todas formas, de acuerdo con el artículo 46.1 de la Ley del Sector Eléctrico, es obligación de la empresa comercializadora realizar la facturación de la energía a los consumidores, de conformidad con lo establecido reglamentariamente para este procedimiento, de forma que, de acuerdo con el artículo 47 de esta ley, el incumplimiento de esta obligación podría ser sancionado por el Ministerio de Industria, y con arreglo al procedimiento sancionador establecido en el Título X de la Ley del Sector Eléctrico.

4.3. Pago de la energía consumida

El consumidor podrá efectuar el pago de su factura de suministro, empleando para ello los medios de pago corrientes y aceptados por el tráfico económico y financiero. De acuerdo con el artículo 44.1 de la Ley del Sector Eléctrico, es derecho del consumidor el de elegir libremente el medio de pago de sus facturas, sin que se produzca, obviamente, discriminación alguna entre consumidores por razones de su elección y del medio de pago habitualmente empleado para satisfacer la contrapartida por el suministro consumido.

En el caso en que el consumidor opte por el medio de pago sin domiciliación bancaria del recibo, es decir, el pago hecho personal y presencialmente, ante las propias oficinas de la entidad o por medio de transferencia bancaria, el artículo 84 del Real Decreto 1955/2000 establece que el período de pago será de veinte días naturales desde la emisión de la factura. En el caso de que el último día del período de pago fuera sábado o festivo, éste vencerá el primer día laborable que le siga.

Por su parte, de acuerdo con el artículo 2.1 del Real Decreto 1718/2012, para el caso en que el consumidor se acoja al medio de pago mediante domiciliación bancaria del recibo, que no podrá adeudárseles en su cuenta corriente bancaria cantidad alguna hasta transcurridos siete días naturales desde la remisión de la factura. No son poco frecuentes los casos en los que llega antes el cargo bancario del importe de la factura en las cuentas corrientes de los clientes, que la propia factura del suministro.

En el caso de contratos de suministro sujetos a tarifa de libre mercado, el período o plazo de pago será el que se pacte convencionalmente (o el que se imponga por el disponente en el contrato de adhesión correspondiente).

4.4. Suspensión del suministro

Este epígrafe está relacionado con aquellas interrupciones del suministro que se producen por motivos imputables al consumidor. En determinados casos, la norma reguladora faculta a la compañía suministradora para suspender el suministro de energía al consumidor. En efecto, el Real Decreto 1955/2000 contempla una serie de causas por las que se podrá llevar a cabo esta acción:

1. Impago de facturas
2. Cuando se haya realizado un enganche directo sin previo contrato
3. Cuando se establezcan derivaciones para suministrar energía a una instalación no prevista en el contrato
4. Cuando se manipule el equipo de medida o control o se evite su correcto funcionamiento
5. En el caso de instalaciones peligrosas

De acuerdo con el artículo 52.1 de la Ley del Sector eléctrico, la posibilidad de suspender el suministro deberá estar contemplada en el contrato de suministro.

En el caso de impago de factura, cuando éste se produce, la compañía eléctrica deberá llevar a cabo el procedimiento establecido en el Real Decreto 897/2017, de 6 de Octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, para el caso de consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kilovatios.

De acuerdo con el artículo 19.1 del Real Decreto 897/2017, una vez transcurrido el plazo máximo de pago establecido, tras la correspondiente comunicación del impago de factura (que

podrá practicarse por cualquier medio de comunicación), se deberá remitir un requerimiento fehaciente de pago al consumidor en el plazo máximo de dos meses desde la emisión de la factura (no desde el transcurso del plazo de pago). El requerimiento ha de llevarse a cabo por medios que puedan acreditar la efectiva recepción de la notificación por el consumidor (no cumple este requisito la comunicación vía SMS o vía correo electrónico, la propia norma exige correo certificado o burofax). Se trata de un requisito previo procedimental de obligado cumplimiento en todos los casos, cuando se trata de suministros domésticos con potencia contratada inferior a 10 kilovatios, tanto en el caso de tarifas de libre mercado, como en tarifas de PVPC y TUR.

Este requerimiento se llevará a cabo en un modelo normalizado establecido en el propio real decreto. En el supuesto de notificación infructuosa, se practicará otro intento transcurridos siete días hábiles desde el primero. Si este segundo intento también resultara infructuoso, se entenderá como evacuado este trámite, continuándose con el procedimiento de suspensión del suministro.

El plazo para el inicio del procedimiento de suspensión, como recordamos, es de dos meses desde la emisión de la factura, que es el plazo que tiene la compañía para practicar el requerimiento fehaciente de pago. La norma establece que, en caso de consumidores con puntos de suministro que hacen referencia a instalaciones eléctricas domésticas, con potencia contratada igual o inferior a 10 kilovatios, se deberá practicar un segundo requerimiento fehaciente de pago con una antelación de quince días a la finalización del mencionado plazo de dos meses desde la emisión de la factura. En este segundo requerimiento se deberá hacer constar obligatoriamente el día en que se pretende hacer efectiva la suspensión del suministro.

El incumplimiento de estos requisitos procedimentales podrá ser sancionado como infracción grave, de cara a aplicar el régimen de sanciones establecido en la Ley del Sector Eléctrico.

Una vez efectuado el segundo requerimiento, se inicia un nuevo plazo de dos meses, en el que el consumidor podrá hacer efectivo el pago. Si ello no ocurre, vencidos esos dos meses, la empresa comercializadora (la competente para gestionar los pagos de recibos) solicitará a la empresa distribuidora (quien suministra electricidad) el corte temporal del suministro. En el caso de consumidores acogidos al bono social por ser considerados vulnerables, este plazo será de cuatro meses.

El corte del suministro no podrá llevarse a cabo en día festivo, ni en aquellos en que, por diversas razones, no se encuentre disponible el servicio de atención al cliente de la compañía, ni en víspera de estos días.

En caso de incumplimiento del plazo de dos meses (o cuatro meses, en su caso) de antelación entre la suspensión del suministro y la notificación de dicha suspensión, además de las sanciones establecidas en la Ley del Sector Eléctrico por la comisión de una infracción grave, de acuerdo con el artículo 21 del Real Decreto 897/2017, se retrasará el inicio del procedimiento de suspensión del suministro de electricidad hasta que medie el plazo apropiado entre la notificación y la fecha de interrupción.

En los casos de consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión social, no procederá la suspensión del suministro, de acuerdo con el artículo 20 del Real Decreto 897/2017.

En los demás casos en los que procede la suspensión del suministro, establecidos en el artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, no procederá la comunicación previa, pudiendo ser practicada la suspensión de forma inmediata. En estos casos, generalmente relacionados con el fraude, la empresa distribuidora girará al consumidor factura estimada por un importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias durante un año, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se puedan interponer.

Cuando se produce la suspensión del suministro, se generan una serie de gastos (desconexión o reconexión). Los gastos de desconexión son siempre asumidos por la empresa distribuidora. Los gastos de reconexión, cuando la suspensión se ha generado por causas imputables al consumidor, serán de cargo de éste, ascendiendo los mismos al doble de los derechos de enganche. Una vez que el consumidor lleva a cabo el pago de lo adeudado, el reenganche deberá producirse en un plazo máximo de 24 horas, de acuerdo con el artículo 103 del Real Decreto 1955/2000.

De acuerdo con el artículo 105.6 del Real Decreto 1955/2000, el incumplimiento de este plazo de 24 horas podría suponer el deber u obligación de la compañía a resarcir al consumidor con un descuento en la primera factura posterior al incumplimiento, equivalente a la mayor de las siguientes cantidades:

1. Un descuento de 5.000 pesetas (30 euros) en factura
2. Un descuento de un 10% sobre el importe de la factura

4.5. Interrupciones del suministro

Hablamos en este epígrafe de aquellos casos en los que se produce un corte accidental del suministro, distinguiéndose este caso del contemplado en el epígrafe anterior en el carácter no imputable al consumidor de la interrupción. En efecto, en este punto nos referimos más bien al deber que tiene la compañía eléctrica de mantener unos estándares mínimos de calidad, que vienen fijados en la normativa legal y reglamentaria, y que tienen relación intrínseca con la llamada continuidad del suministro, regulada en el artículo 101 del Real Decreto 1955/2000.

La posibilidad de suspender o interrumpir el suministro, como ya se dijo en el epígrafe anterior, debe estar prevista en el contrato, de conformidad con el artículo 52.1 de la Ley del Sector eléctrico, y en este caso debe de estar justificada en razones de mantenimiento, reparación de instalaciones o mejora del servicio o por razones de seguridad del suministro.

De acuerdo con el artículo 101 del Real Decreto 1955/2000, las interrupciones pueden ser:

1. **Accidentales:** Cuando no se prevé realizar interrupción del suministro, pero ésta se produce por causas técnicas o de fuerza mayor.
2. **Programadas:** Cuando se llevan a cabo para realizar labores de mantenimiento en la línea.

En el caso de las interrupciones programadas, y una vez que la compañía eléctrica ha solicitado de la administración competente el correspondiente permiso para llevar a cabo la interrupción (artículo 52.2 de la Ley del Sector Eléctrico), el consumidor deberá ser informado por la compañía con la debida antelación, pudiendo practicarse esta comunicación de forma masiva en carteles anunciadores, situados en lugares visibles, y mediante dos de los medios de comunicación escrita de mayor difusión de la provincia. En todos los casos, el documento de aviso deberá contener la fecha y la hora de inicio de la interrupción, así como la fecha y la hora de su finalización.

En el caso de las interrupciones imprevistas o accidentales, los estándares mínimos de calidad establecidos en el artículo 104 del Real Decreto 1955/2000, establecen que, para puntos de suministro con tensión inferior a 1 kilovoltio (1.000 vatios), en zonas urbanas, el número de interrupciones accidentales no podrá superar el de 10 interrupciones al año, con duración que no podrá exceder de 5 horas. Los consumidores, a su cargo, podrán adquirir equipos homologados para medir y acreditar el número y duración de estas interrupciones, de cara a facilitar el ejercicio de su

derecho a reclamar los daños causados por tales interrupciones y demostrar el incumplimiento por la compañía de los estándares de calidad.

Las consecuencias del incumplimiento de los niveles de calidad mínimos se consagran en el artículo 105 del Real Decreto 1955/2000. La primera de esas consecuencias, como es lógico, es la obligación que gravita sobre la compañía de hacer los ajustes correspondientes en la factura del consumidor, así como el resarcimiento por los daños y perjuicios causados al mismo, en vía civil.

En concreto, en caso de incumplimiento por parte de la suministradora de los valores establecidos para la continuidad del suministro individual, se aplicará el siguiente régimen:

1. Si el incumplimiento es por el número de horas de interrupción, con carácter anual aplicará un descuento en la facturación del consumidor en una cantidad equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por la diferencia entre el número de horas de interrupción del consumidor y el número de horas de interrupción reglamentariamente fijado, valorado en cinco veces el precio del kilovatio hora correspondiente a su tarifa contratada, con un tope máximo del 10% de su facturación anual.
2. Si el incumplimiento es por el número de interrupciones, el descuento en la facturación anual del consumidor será equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por el número de horas de interrupción valoradas al precio del kilovatio hora correspondiente a su tarifa contratada por la diferencia entre el número real de interrupciones, menos el fijado reglamentariamente, dividida por ocho, con un tope máximo del 10% de su facturación anual.

En caso de incumplimiento de ambos índices, el régimen a aplicar será el más favorable al consumidor, previa reclamación.

No se considerará incumplimiento de los estándares mínimos de calidad, a los efectos de aplicar el régimen de consecuencias establecido, las interrupciones ocasionadas por fuerza mayor o por la intervención de terceros ajenos a la actividad distribuidora, debiendo la empresa, como es lógico, demostrar la concurrencia de estas causas eximentes. No se considerarán como casos de fuerza mayor los que resulten de la inadecuación de las instalaciones eléctricas al fin que han de servir, la falta de previsión en la explotación de las redes eléctricas o aquellos derivados del funcionamiento mismo de las empresas eléctricas.

4.6. Modificación del contrato

Hablamos en este epígrafe del controvertido caso del derecho de las compañías eléctricas de proceder de forma unilateral a la modificación de las condiciones contractuales inicialmente pactadas.

De acuerdo con el tenor literal del artículo 44.1 de la Ley del Sector Eléctrico, forma parte del elenco de derechos de los consumidores el derecho a ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. De la misma forma, los consumidores tendrán derecho a ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas en el contrato en el momento en que ésta se produzca, no más tarde de un período de facturación después de que haya entrado en vigor dicha revisión, de forma transparente y comprensible.

No obstante, establece el artículo 85.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que será considerada una cláusula abusiva por vincular el contrato a la voluntad del empresario, aquella que establezca en favor de éste la prerrogativa de proceder de forma unilateral a la modificación del contrato, sin especificar en el propio contrato las causas tasadas que podrán ser invocadas para proceder a tal modificación.

Es común entre las grandes compañías, no sólo del sector eléctrico, sino también de otros sectores de la economía, como el de telecomunicaciones, la conducta dirigida a hacer constar en los contratos, únicamente, la posibilidad o el derecho de la empresa de modificar unilateralmente el contrato, reconociendo el derecho del consumidor a separarse del mismo en el plazo de treinta días, entendiéndose que si en ese plazo el consumidor no ejercita su derecho a resolver sin coste alguno el contrato, el mismo acepta las nuevas condiciones.

Esta cláusula es, cuando no expresa en los motivos válidos por los que procede la modificación del contrato, y de acuerdo con la normativa antes citada, abusiva por dispensar una insuficiente protección a la seguridad jurídica que todo negocio jurídico como es un contrato debe respetar, por cuanto no contempla las causas válidas que pueden ser invocadas por el empresario para proceder a la modificación del contrato. Ello genera una inseguridad jurídica en la relación contractual entre consumidor y empresario, por cuanto el primero es obligado a asumir la posibilidad de que durante la ejecución del contrato, el empresario pueda faltar en cualquier momento, de forma arbitraria y unilateral, a su palabra contractual.

De la aplicación del principio “*lex specialis derogat legi generali*”, o lo que es lo mismo, ley especial deroga a ley general, podríamos entender que lo establecido en la Ley del Sector Eléctrico prevalece sobre lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 (Ley de Defensa de los Consumidores y los Usuarios). Y es que, además, la Ley del Sector Eléctrico sitúa su regulación sobre las condiciones de modificación de los contratos en el artículo donde se emplazan los derechos de los consumidores o usuarios frente a las compañías energéticas.

Desde este punto de vista, podríamos entender que el único requisito que debe contemplar la compañía a la hora de proceder a modificar unilateralmente el contrato, es el de informar al consumidor o usuario de la intención de modificar el contrato, contemplando únicamente el derecho a la resolución o desistimiento del contrato como único derecho tangible del consumidor. A falta de regulación específica en la normativa del sector eléctrico sobre la forma de ejercer, operar o hacer efectivo este derecho de desistimiento, se aplicaría la regulación genérica establecida en los artículos 68 y siguientes de la Ley de Defensa de los Consumidores y los Usuarios.

4.7. Cambio de titular del contrato

Se trata de un caso muy común entre el colectivo de consumidores, y simplemente estaríamos ante un caso en el que, permaneciendo inmutable el contrato con sus condiciones originarias, éste ve modificada la figura de uno de los titulares del mismo.

Antes que nada, habría que hacer una distinción entre lo que entendemos por nuevo suministro y una simple subrogación en el contrato. La mejor forma de entenderlo es mediante el empleo y mención de supuestos frecuentes en la práctica.

En efecto, si nos encontramos en el caso en que acabamos de construir una casa o de comprar un piso o apartamento en un edificio de nueva construcción, es muy probable que tengamos que presentar título que legitime la posesión o propiedad (en su caso) de la vivienda, de cara a legitimar nuestra titularidad del futuro contrato y, tras contratar el suministro, es frecuente que la compañía nos obligue a abonar los derechos de extensión, enganche y acceso, por un valor equivalente a multiplicar las cifras que figuran en el Anexo V de la Orden ITC/3519/2009, de 28 de Diciembre, por cada kilovatio que hayamos contratado. Ello, recordemos, sólo ocurriría en el caso en que estemos dando de alta un nuevo suministro, cuando la compañía ha de llevar a cabo las operaciones necesarias para atender el nuevo suministro (obras de extensión de la electricidad de la red eléctrica al punto de suministro de la instalación eléctrica doméstica), en cuyo caso se devengarán los derechos antes mencionados que procedan.

No obstante, la situación cambia cuando se produce la simple contratación de un suministro en un punto de suministro donde ya había existido con anterioridad un contrato de suministro. Es el caso de subrogación en el contrato (por arrendamiento o simple cambio en la figura del titular). En estos casos no existe la celebración de un nuevo contrato de suministro (de cara a legitimar el devengo de los derechos de contratación antes mencionados) en sentido estricto, sino que estamos ante una mera novación en un contrato existente y aún vigente que se encuentra en proceso de activa ejecución.

Es la situación que se produce, por ejemplo, cuando nos convertimos en titulares de un contrato de arrendamiento en el que el arrendador nos imputa los gastos por el suministro. En estos casos bastará con presentar el contrato de arrendamiento en las oficinas del comercializador y llevar a cabo una simple subrogación del suministro, la cual no devengará coste alguno, salvo que pretendamos un aumento de potencia, en cuyo caso podría cobrarse los derechos de acceso y extensión. Lo mismo ocurriría cuando en un suministro ya existente sólo procedemos al cambio en la figura del titular (de un familiar a otro, de los que conviven en la misma vivienda, por ejemplo, que es un caso muy frecuente en la práctica), lo que constituye una simple novación del contrato en la figura del deudor, que no engendraría otro régimen jurídico que no sea el previsto por el Código Civil para este tipo de novación subjetiva. En este caso, si bien el artículo 1.205 del Código Civil exigiría el consentimiento del acreedor para dicho cambio del titular o deudor del precio del suministro, lo cierto es que el artículo 83.1 del Real Decreto 1955/2000 permite esta novación subjetiva con el único requisito de encontrarse el deudor primitivo al corriente de sus pagos.

Ello es así en virtud del artículo 83.4 del Real Decreto 1955/2000, mediante el cual se establece que la empresa distribuidora no percibirá cantidad alguna por la expedición de los nuevos contratos que se deriven de los cambios de titularidad señalados en los puntos anteriores, salvo la que se refiere a la actualización del depósito. Sin embargo, de acuerdo con el artículo 83.5 de ese Real Decreto, en caso de contratos de suministro con antigüedad superior a veinte años, las empresas distribuidoras deberán proceder a la verificación de las instalaciones, autorizándose a cobrar, en este caso, los derechos de verificación vigentes.

Por su parte, en el caso de contratar un suministro en puntos de suministro donde ya se había dado de baja un contrato anterior, habría que tener en cuenta que los derechos de enganche, en virtud del artículo 28.1 del Real Decreto 1048/2013, de 27 de Diciembre, tienen una vigencia de tres años, así que si ha transcurrido este plazo desde el corte del anterior suministro, debemos abonar de nuevo los derechos de enganche. Dado que en este caso estaríamos ante un nuevo contrato

(no ha habido un simple cambio de titular, sino que se ha dado de baja completamente un suministro y se está contratando otro nuevo), serán exigibles también los derechos de acceso, que se abonan, como recordamos, por la simple conclusión de un nuevo contrato de suministro.

Obviamente, cabe volver a recordar que, en caso de aumento de potencia, se devengarán los derechos de acceso y extensión por cantidad igual al aumento de potencia que se prevea, es decir, la diferencia entre la potencia contratada anteriormente y la potencia que se prevea (se calcula mediante el coste de ambos derechos por cada kilovatio que constituya el aumento). Ello es así porque de acuerdo con el artículo 28.3 del citado Real Decreto 1048/2013, los aumentos de potencia se considerarán como un alta adicional y originarán los derechos de extensión y acceso que, en su caso, correspondan al incremento de potencia solicitado.

5. Finalización del contrato

Se trata de la última fase en la relación contractual entre empresario y consumidor. Son varias las razones por las que puede producirse la resolución del contrato de suministro, tanto por voluntad de la compañía, como por voluntad del propio consumidor o usuario.

5.1. Resolución del contrato a instancias del consumidor

En efecto, se agrupan en este epígrafe todas aquellas causas que tienen un nexo común, cual es la voluntad del usuario a la hora de poner fin al contrato de suministro.

De entrada, habría que tener en cuenta que los contratos de suministro se agrupan en lo que la doctrina jurídica viene conociendo como los contratos de tracto sucesivo, que son aquellos cuyo intercambio de prestaciones no se produce de forma instantánea o en un solo acto, sino que su ejecución se prolonga en el tiempo, obligándose ambas partes a la ejecución de forma periódica de la prestación pactada. Por su propia naturaleza y por las características de la ejecución de estos contratos, que se dilatan en el tiempo, los mismos, salvo pacto en contrario, pueden ser resueltos en cualquier momento, pues no se puede obligar a nadie a permanecer de forma eterna en los contratos, salvo que determinados desembolsos o perjuicios asumidos por una de las partes justifiquen que la otra deba cumplir con un compromiso debidamente justificado de permanencia durante el tiempo suficiente como para amortizar el gasto llevado a cabo por la parte perjudicada.

Pueden ser muy variadas las causas por las que el usuario puede resolver el contrato de suministro, y cada una de ellas tiene un régimen jurídico determinado:

Ejercicio del derecho de desistimiento o resolución anticipada del contrato: Cuando la finalización del contrato viene ejercida al amparo de un derecho de resolución o desistimiento contractual, entendemos aplicable lo comentado en el epígrafe 3.4 de este estudio, sobre el derecho de desistimiento del consumidor en los casos de modificación unilateral del contrato, así como en el caso en que el consumidor haga uso de su derecho durante los catorce primeros días desde la firma del contrato. Como recordamos, esta resolución se llevará a cabo libremente, sin justificar causa alguna y sin tener que llevar a cabo abono alguno de cantidades, salvo las devengadas por el suministro efectivamente disfrutado.

Cambio de suministradora: Cuando la causa de finalización del contrato es el cambio de empresa suministradora, cabe puntualizar lo establecido por el artículo 44.1 de la Ley del Sector Eléctrico, en virtud del cual, forma parte del elenco de derechos reconocidos al consumidor, el de realizar el cambio de suministrador sin coste alguno y en los plazos legal y reglamentariamente establecidos.

De acuerdo con el precepto citado, el consumidor tendrá derecho a recibir la liquidación de la cuenta (la regularización de las cantidades pagadas indebidamente a la compañía, como resultado de lecturas llevadas a cabo por estimación, por ejemplo), en el plazo máximo de cuarenta y dos días desde la finalización del contrato o cambio de suministradora.

Asimismo, el plazo máximo que establece el artículo 5.9 del Real Decreto 216/2014 para que la compañía haga efectivo el cambio de suministradora, será de 21 días desde la recepción de la solicitud por parte del consumidor.

Por cuanto el cambio de suministradora puede suponer la finalización del contrato con la suministradora anterior, para luego firmar otro nuevo contrato con la nueva suministradora, hay que tener en cuenta, en los casos de tarifa de libre mercado y tarifa fija alternativa del PVPC, que en los contratos pueden establecerse penalizaciones para el caso de resolución anticipada del mismo, antes de vencer el año de duración por el que suelen formalizarse estos contratos.

Resolución simple del contrato por voluntad del usuario: De acuerdo con el artículo 79.4 del Real Decreto 1955/2000, el contrato de suministro tendrá una duración de un año, salvo que se pacte otra en el contrato. No obstante, el consumidor o usuario podrá resolverlo antes de cumplir dicho plazo de vencimiento, con el único requisito de un preaviso de quince días antes de la fecha en que la resolución del contrato desplegará sus plenos efectos, todo ello, establece el precepto

citado, sin perjuicio de las condiciones económicas que resulten en aplicación de la normativa tarifaria vigente.

Ello nos lleva a pensar que, en caso de resolución anticipada del contrato, si el mismo venía estando sujeto a tarifa de libre mercado o tarifa fija alternativa del PVPC, se podría aplicar, y sería perfectamente lícito hacerlo, el régimen económico de penalizaciones que eventualmente haya podido preverse en el contrato a estos efectos.

En cualquiera de los casos, de acuerdo con el artículo 110 Ter del Real Decreto 1955/2000, en el contrato debe figurar obligatoriamente, además de la duración del mismo, las causas y condiciones para su renovación, rescisión y resolución, así como el procedimiento para realizar una u otras. Asimismo, y para los contratos sometidos a tarifa de libre mercado, el propio precepto exige que el mismo haga constar obligatoriamente y de forma clara, aquellas eventuales penalizaciones que pudieran ser de aplicación en caso de resolución anticipada del contrato. Esto último podría aplicarse también, por analogía, en los casos en los que el contrato se encuentre sometido a la tarifa fija alternativa del PVPC, en tanto que la normativa reglamentaria, como ya se ha comentado en un epígrafe anterior de este estudio, también prevé la aplicación de una penalización para los casos de resolución anticipada del contrato.

Por último, en los casos en que el contrato esté sujeto a tarifa de Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC), es decir, la tarifa cuyos topes máximo y mínimo se encuentran regulados por la norma jurídica, el artículo 5.8 del Real Decreto 216/2014 establece que el comercializador o empresa suministradora estará obligada a remitir al consumidor, con dos meses de antelación, una comunicación en la que se avise al usuario del próximo y cercano vencimiento del contrato, a fin de que éste pueda manifestar su intención de no prorrogar el contrato a la finalización de su plazo, pues en el caso de no llevar a cabo manifestación expresa en contrario, establece la norma que el contrato se entenderá renovado tácita y automáticamente por períodos igualmente anuales.

5.2. Resolución del contrato a instancias de la compañía

De la misma forma que acontece en las causas de resolución del contrato a instancias del consumidor, son diversos los motivos cuya concurrencia pueden legitimar la resolución del contrato por parte de la compañía. Esos motivos se encuentran debidamente tasados en forma de “*númerus clausus*” a lo largo de toda la normativa reguladora del sector eléctrico. Al menos, eso es lo que ocurre en aquellos contratos sometidos a tarifa regulada (PVPC), dado que en los casos de contratos

sometidos a tarifa de libre mercado, la propia naturaleza inherente a estos contratos lleva a entender que estas condiciones de resolución unilateral del contrato por parte de la empresa podrán ser libremente pactadas entre las partes, debiendo la compañía, en aras de una lógica seguridad jurídica y de permanencia del compromiso asumido por la palabra comercial prestada, hacer constar en el contrato las causas mediante las cuales puede proceder a resolver unilateralmente el contrato.

En relación con este último caso, relativo a las tarifas de libre mercado, el límite a la capacidad de libre voluntad de las partes quedaría marcado por la normativa genérica en materia de consumo. De esta forma, el artículo 85.4 de la Ley de Defensa de los Consumidores y los Usuarios reconoce como cláusula abusiva aquella que autorice al empresario a resolver anticipadamente un contrato de duración determinada, si al consumidor y usuario no se le reconoce la misma facultad, o que le faculte a resolver el contratos en un plazo desproporcionadamente breve o sin previa notificación con antelación razonable.

En los casos de tarifa fija alternativa del PVPC o precio fijo anual, el artículo 14.8 del Real Decreto 216/2014 establece que, en ningún caso, el comercializador de referencia podrá rescindir unilateralmente el contrato antes de su finalización, salvo en los supuestos de suspensión de suministro, que más adelante se verán.

De acuerdo con los artículos 90 y 91 del Real Decreto 1955/2000, son causas de resolución de los contratos a instancias de la compañía eléctrica, las siguientes:

1. Interrupción del suministro por impago, una vez transcurridos dos meses desde la suspensión del suministro por estas razones.
2. Suspensión del suministro por fraude, en cuyo caso la resolución del contrato será automática.
3. No permitir la entrada en horas hábiles en los locales donde se encuentran las instalaciones de transformación, medida o control a personal autorizado por la empresa distribuidora encargada de la medida.
4. La negligencia del consumidor respecto a la custodia de los equipos de medida y control, con independencia de quién sea el propietario de los mismos.
5. La negligencia del consumidor o sujeto cualificado respecto a la instalación de equipos correctores en el caso que produzca perturbaciones a la red.

Recordemos que las causas de resolución del contrato han de estar debidamente consagradas en el contrato, al amparo de la normativa reguladora del sector eléctrico, en especial, el mencionado

artículo 44.1 de la Ley del Sector Eléctrico, que consagra esta obligación como un correlativo derecho en favor de los consumidores.

Con respecto al controvertido caso de la retirada de los contadores, llevada a cabo por la compañía distribuidora, tras la resolución del contrato, debemos recordar que los contadores o equipos de medida, en la mayoría de los casos, son alquilados a la compañía, es decir, es la compañía quien ostenta la propiedad de los equipos de medida. Dicho esto, de entrada, la compañía distribuidora tendría potestad para proceder a la retirada de los contadores una vez que el contrato de suministro ha quedado extinguido, pues son de su propiedad.

Como recordamos, en el caso en que transcurran dos meses desde la suspensión o corte simple del suministro por impago, el contrato quedará extinguido, y la empresa distribuidora tendrá derecho a proceder a la retirada de los equipos de medida, que son de su propiedad. En ocasiones, dado que estos equipos de medida pueden estar situados dentro de las dependencias de la vivienda del consumidor, cuando éste último no consienta voluntariamente la entrada en el domicilio, es evidente que, al amparo del artículo 18.2 de la Constitución Española, requerirá la previa autorización judicial, y sin perjuicio, claro está, de las eventuales acciones judiciales que la compañía pueda emprender contra el consumidor para la restitución de estos equipos de medida.

En estos casos tiene especial relevancia la actividad de la llamada Oficina de Cambios de Suministrador, cuyo régimen jurídico se encuentra delimitado por el Real Decreto 1011/2009, de 19 de Junio. Esta entidad es una sociedad anónima, cuyo objeto social consiste en la supervisión de los cambios de suministrador conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia. Se trata de una entidad que ha nacido para arrojar algo de objetividad en la supervisión de los procedimientos de cambio de suministradora, algo que puede ponerse en duda cuando su capital social está formado por comercializadoras y distribuidoras de los sectores energético y de gas natural, al menos en lo que respecta al régimen de protección al consumidor en estas operaciones de cambio de suministrador.

De acuerdo con el apartado c) del artículo 3 de este real decreto, forma parte del elenco de funciones de esta entidad, la de proponer a las autoridades competentes la mejora de los procedimientos relativos al cambio de suministrador. Esta entidad ha diseñado un procedimiento denominado “Baja por motivo 04”, en el que se contempla el proceso a seguir cuando la baja del suministro se produce por impago. En estos casos, la retirada de los equipos de medida es obligatoria para las compañías, una vez que el contrato ha quedado resuelto por esta razón, de forma que si el consumidor desea volver a contratar el suministro, ha de tener en cuenta todo lo

establecido sobre los derechos de acometida. Es por ello que resulta vital hacer las siguientes precisiones en materia de los derechos de acometida que podrían devengarse en caso de alta de nuevo suministro:

Derechos de enganche: Si han transcurrido más de tres años desde que el suministro fue dado de baja, serán exigibles de nuevo los derechos de enganche (no en caso contrario, salvo que se proponga un aumento de potencia en el nuevo contrato), pues, como recordamos, los derechos de enganche tienen una vigencia de tres años desde la finalización del contrato de suministro.

Derechos de acceso: Dado que resulta en estos casos necesaria la elaboración o conclusión de un nuevo contrato de suministro para reestablecer el mismo, serán exigibles de nuevo los derechos de acceso, los cuales caducan desde que se produce la baja del suministro, y se devengan desde que resulta necesario autorizar y proceder de nuevo al acceso a la red de distribución.

Derechos de extensión: No se exigirían de nuevo los derechos de extensión, pues como recordamos, los mismos están dirigidos a retribuir la actividad de la empresa distribuidora de extender la instalación eléctrica de la red de distribución (actividad propia en aquellos puntos de suministro o nuevas instalaciones domésticas en las que nunca ha existido suministro), para hacer llegar la electricidad hasta el punto de suministro (unir mediante un cable, la instalación eléctrica y cableado de la calle, a la instalación eléctrica doméstica), salvo que se pretenda un aumento de potencia.

Una vez que el cliente procede a contratar un nuevo suministro, la empresa distribuidora estará obligada a proceder de nuevo a la instalación de los equipos de medida, dado que estaríamos ante la conclusión de un nuevo contrato de suministro.

6. Procedimientos de resolución de conflictos

Todo el sistema normativo existente relativo al sector eléctrico establece una serie de sistemas o vías de solución de conflictos, alternativo a la vía judicial. En efecto, el artículo 43 de la Ley del Sector Eléctrico (así como los diferentes reglamentos de desarrollo) establece la obligación del empresario de contemplar en el clausulado del contrato el elenco de medidas dirigidas a la protección del consumidor. Por mandato de este precepto, que hace remisión para el desarrollo reglamentario de sus mandatos en materia de protección al consumidor, se contemplan tres vías alternativas a la acción judicial: el sistema de atención a las reclamaciones de la propia compañía suministradora, el sistema de arbitraje y la vía administrativa, ante el Ministerio de Industria,

Energía y Turismo; todo ello, sin perjuicio de las competencias que cada Comunidad Autónoma haya podido asumir en materia de consumo.

En el último de los casos, siempre estará presente y disponible la vía judicial para la solución de los conflictos suscitados, vía que será necesaria para el ejercicio de acciones como la de responsabilidad civil extracontractual por daños, y la de cesación, establecida por la normativa genérica en materia de consumo.

6.1. Sistema de atención a las reclamaciones de la compañía suministradora

De entrada, el artículo 46 de la Ley del Sector Eléctrico hace gravitar sobre la empresa comercializadora la obligación de poner a disposición del consumidor o usuario, un servicio de atención a las quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a disposición del cliente una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, así como un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Este servicio, así como el procedimiento para la resolución de conflictos y controversias surgidos con ocasión de la ejecución del contrato de suministro, ha de constar claramente especificado en el clausulado del contrato.

Estas reclamaciones deberán ser resueltas en un máximo de cinco días hábiles, de acuerdo con el artículo 103 del Real Decreto 1955/2000, siendo sancionable el incumplimiento de este plazo, con arreglo a los artículos 61 y siguientes de la Ley del Sector Eléctrico. Asimismo, de acuerdo con el artículo 105.6 del Real Decreto 1955/2000, el incumplimiento de este plazo podría suponer el deber u obligación de la compañía a resarcir al consumidor con un descuento en la primera factura posterior al incumplimiento, equivalente a la mayor de las siguientes cantidades:

1. 5.000 pesetas (30 euros)
2. Un 10% sobre el importe de la factura

6.2. Sistema de arbitraje de consumo

Este sistema es el regulado en los artículos 57 y 58 de la Ley de Defensa de los Consumidores y los Usuarios, desarrollados por el Real Decreto 231/2008, de 15 de Febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo; y en lo no previsto por esas normas, será supletoria la regulación establecida por la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, de Arbitraje.

De acuerdo con el artículo 58 de la Ley de Defensa de los Consumidores y los Usuarios, la voluntad de las partes de acogerse a este sistema de resolución de conflictos, debe constar por

escrito, pudiendo ser contemplada en el propio contrato de suministro. Lo mismo establecen los artículos 24 del Real Decreto 231/2008 y 9 de la Ley de Arbitraje. Ahora bien, aquellos convenios de arbitraje formalizados con anterioridad al nacimiento del conflicto, no vincularán al consumidor, de forma que éste podrá elegir libremente la vía de resolución del conflicto que más le convenga, sin quedar vinculado por una eventual cláusula prevista en el contrato de suministro.

De lo anterior se infiere que el arbitraje podrá ser empleado tanto para conflictos que ya han acaecido, como para conflictos futuros, debiendo pactarse por escrito la sumisión de las partes a este mecanismo de solución extrajudicial de conflictos. No obstante esto último, cuando la compañía lleva a cabo una manifestación u oferta pública en la que da a conocer que habitualmente somete sus conflictos a arbitraje (lo que el artículo 25 del Real Decreto 231/2008 denomina Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo), bastará con la mera solicitud del consumidor para entender a ambas partes voluntariamente sometidas a este sistema. La publicidad de esta oferta se lleva a cabo en el Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, gestionado por el Instituto Nacional de Consumo, de acuerdo con el artículo 31 del Real Decreto 231/2008.

El convenio arbitral, de acuerdo con el artículo 11 de la Ley de Arbitraje, excluye la vía judicial, de forma que podrá plantearse declinatoria de jurisdicción por ambas partes, para el caso en que una de ellas acuda directamente al Juzgado habiendo un convenio o pacto de sumisión arbitral vigente. De la misma forma, entendemos que lo mismo ocurrirá si, habiendo oferta pública de sumisión arbitral por parte de la compañía, la misma decide acudir a la vía judicial, de forma que desde el momento en que el consumidor presente escrito de solicitud de inicio del procedimiento arbitral, ambas partes admitirán tácitamente la exclusión de la vía judicial.

De acuerdo con el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, podrá ser sometido a arbitraje cualquier conflicto que se derive del desarrollo de la relación contractual entre la empresa y el consumidor; no obstante, quedarán excluidas del arbitraje las reclamaciones por responsabilidad civil extracontractual derivada de daños. El procedimiento será completamente gratuito, al amparo del artículo 41 del Real Decreto 231/2008, y finalizará con una resolución que se dictará en el plazo de noventa días (artículo 49 del Real Decreto 231/2008), y que tendrá plenos efectos vinculantes para ambas partes, surtiendo efectos de cosa juzgada, de acuerdo con el artículo 43 de la Ley de Arbitraje, lo que quiere decir que la resolución será únicamente impugnabile mediante el recurso de anulación, en el que podrán invocarse todas las causas de invalidez de los contratos (vicios en el

consentimiento, error, etc.). El laudo arbitral será título ejecutivo, de acuerdo con el artículo 44 de la Ley de Arbitraje.

Para el inicio del procedimiento arbitral, el consumidor podrá presentar la solicitud ante:

1. La Junta Arbitral de Consumo.
2. Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
3. La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

6.3. Procedimiento administrativo

Se lleva a cabo ante el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, o ante el órgano de la Comunidad Autónoma que en materia de consumo pueda ser competente, al amparo del artículo 43.4 de la Ley del Sector Eléctrico. Se trata del procedimiento establecido por el artículo 43.5 de la Ley del Sector Eléctrico, y se dirige a resolver controversias suscitadas durante la relación contractual entre consumidor y compañía suministradora, relacionadas con la aplicación práctica de los derechos reconocidos legal y reglamentariamente a los consumidores.

El procedimiento será el que se establezca por orden ministerial, y finalizará transcurrido el plazo que la propia orden establezca. El transcurso del plazo máximo de resolución establecido en dicha norma, supondrá la desestimación de la reclamación por silencio administrativo. De acuerdo con el artículo 24.1 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa, legitima al interesado o interesados para entenderla estimada por silencio administrativo, excepto en los supuestos en los que una norma con rango de ley o una norma de Derecho de la Unión Europea o de Derecho internacional aplicable en España establezcan lo contrario. Ello legitima a la Ley del Sector Eléctrico a establecer el sentido negativo del silencio que se derive de la falta de resolución expresa de los procedimientos de reclamación sustanciados por esta vía de solución de conflictos entre consumidores y empresas suministradoras.

A falta de promulgación de la mencionada orden ministerial que regule el procedimiento, se puede inferir que éste se canalizará a través de la regulación general que para los procedimientos administrativos establece la Ley del Procedimiento Administrativo Común. De esta forma, el procedimiento será resuelto conforme al plazo establecido en el artículo 21.3 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común, es decir, tres meses desde la que solicitud de inicio del procedimiento haya tenido entrada en el registro administrativo correspondiente, dado que no hay normativa específica que establezca otro plazo concreto.

De acuerdo con el artículo 16.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común, la solicitud podrá presentarse:

1. En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1, es decir:
 - a. La Administración General del Estado.
 - b. Las Administraciones de las Comunidades Autónomas.
 - c. Las Entidades que integran la Administración Local.
2. En las oficinas de Correos.
3. En las oficinas de asistencia en materia de registros.
4. En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

No obstante lo anterior, lo más frecuente es acudir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), y presentar la reclamación correspondiente. Una vez presentada la reclamación, la propia OMIC se encargará de tramitarla y remitirla al órgano correspondiente y competente para su resolución.

La resolución que se dicte, conforme al precepto citado, podrá ordenar la devolución de importes indebidamente facturados, disponiendo cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos, e incluyendo la posibilidad de reembolso y compensación por los gastos y perjuicios que se hubiesen podido generar. Contra la resolución administrativa que recaiga, será procedente la interposición de los recursos administrativos que la normativa genérica establece.

6.4. Vía judicial

Se trata del último recurso del que dispone el consumidor cuando todo lo anterior no satisface sus pretensiones. Es lo que ocurre, por ejemplo, cuando se ha dictado un laudo arbitral en el que concurren las causas establecidas en el Código Civil para la anulación de los contratos (única causa por la que se puede anular o recurrir un laudo arbitral). De la misma forma, una vez que recae resolución en los procedimientos administrativos de resolución de conflictos, y una vez que se han agotado los recursos administrativos procedentes contra tal resolución, procederá acudir a la vía judicial contencioso administrativa.

No obstante, hay ciertos conflictos cuya naturaleza exige que se acuda directamente a esta vía, como es el caso de las reclamaciones por responsabilidad civil extracontractual, por daños producidos. En estos casos, la propia compañía suele emplear el trabajo de un perito experto que

valorará los daños producidos por un eventual incumplimiento de calidad por la compañía (generalmente relacionados con el corte accidental del suministro). El consumidor tendrá la carga de la prueba del daño producido, así como de la relación causal entre la conducta de la compañía y el mencionado daño.

Ello, sin embargo, no es óbice para que el consumidor, quien dispone, generalmente, de total libertad para elegir la vía de resolución de conflictos que más le convenga, también pueda acudir directamente al Juzgado para ejercitar acciones como la de incumplimiento de contrato, en los casos en que la compañía incumpla reiteradamente los estándares de calidad en el suministro (número de interrupciones del suministro superior al permitido por la norma), en cuyo caso el consumidor podrá válidamente reclamar el cumplimiento del contrato o la resolución del mismo con daños y perjuicios, conforme a la normativa genérica del Código Civil. Lo mismo ocurriría en el caso en que se reclamen cantidades debidas por la compañía, como consecuencia del incumplimiento del deber legal o reglamentario de restituir cantidades cobradas indebidamente por la compañía, por aplicación de una regularización de factura favorable al consumidor.

7. Infracciones y sanciones

Además de todo lo anterior, la Ley del Sector Eléctrico establece un sistema de infracciones y sanciones que serán impuestas, con carácter general, por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Dispone el artículo 63 de la Ley del Sector Eléctrico, que las infracciones se clasificarán en leves, graves y muy graves.

De acuerdo con el artículo 64, serán infracciones muy graves, entre otras:

1. El incumplimiento reiterado de los índices objetivos de calidad del servicio.
2. La interrupción o suspensión del suministro sin que medien los requisitos legal o reglamentariamente establecidos o fuera de los supuestos previstos legal o reglamentariamente.
3. La no formalización de los contratos de suministro y acceso a redes por parte de los sujetos obligados a ello de acuerdo a la normativa en vigor.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 65, serán infracciones graves:

1. El incumplimiento por parte del Operador del Sistema, del transportista, de los distribuidores y de los gestores de la red de distribución de las funciones y

obligaciones que les corresponden de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo.

2. El incumplimiento por parte de los sujetos obligados a ello de conformidad con la normativa vigente, de los índices o de las condiciones de calidad y continuidad del servicio.
3. El incumplimiento reiterado por parte de la empresa suministradora de aplicar los descuentos correspondientes a los consumidores afectados por interrupciones en las condiciones previstas en la normativa de aplicación.
4. El retraso injustificado en el comienzo de la prestación del servicio a nuevos usuarios.
5. El incumplimiento reiterado e injustificado de los plazos y contenidos establecidos para las comunicaciones con cualquiera de los sujetos que deben intervenir en el cambio de suministrador o en la realización de modificaciones de las condiciones de los contratos.
6. El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, que incluya un servicio de atención telefónica y número de teléfono, ambos gratuitos, así como de la aplicación de cualquiera de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo, en especial las relativas a los consumidores vulnerables.

Por su parte, son infracciones leves, de conformidad con el artículo 66:

1. El incumplimiento por parte de los sujetos obligados a ello de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro cuando no tenga consideración de infracción grave o muy grave.
2. El incumplimiento injustificado de los plazos establecidos para las comunicaciones con los comercializadores y clientes y para llevar a cabo el cambio de suministrador, así como para realizar cualquier modificación de las condiciones de los contratos.
3. El incumplimiento por parte de los comercializadores y distribuidores de cualquier requisito de información exigible en sus facturas.

4. La aplicación irregular de precios, cargos, tarifas o peajes de los regulados en la presente ley o en las disposiciones de desarrollo de la misma, de manera que se produzca una alteración en el precio.

De acuerdo con el artículo 67, las sanciones procedentes serán:

1. Por la comisión de las infracciones muy graves se impondrá al infractor multa por importe no inferior a 6.000.001 euros ni superior a 60.000.000 euros.
2. Por la comisión de infracciones graves se impondrá al infractor multa por importe no inferior a 600.001 euros ni superior a 6.000.000 euros.
3. Por la comisión de infracciones leves se impondrá al infractor una multa por importe de hasta 600.000 euros.

Estas sanciones tendrán como límite el 10% de la cifra anual de negocio del infractor. Asimismo, las sanciones podrán ser graduadas cuando concurren circunstancias modificativas de la responsabilidad, así como atendiendo a la entidad de la infracción, al peligro generado con la conducta infractora, a la reincidencia, a la intencionalidad, al impacto de la conducta en el suministro eléctrico y a los perjuicios efectivamente causados.

Además de estas sanciones pecuniarias, se podrán plantear otras sanciones de carácter accesorio, como la pérdida de la licencia para ejercer en el sector eléctrico, o la pérdida del derecho a percibir subvenciones del Gobierno. Asimismo, se podrá imponer a la compañía, en la resolución sancionadora, la obligación de restituir las cosas al estado anterior a la comisión de la infracción, o a la indemnización por los daños causados, si esta restitución resulta imposible y los efectos de la infracción son irreversibles.

Todo lo anterior supone que el consumidor, en última instancia, podrá plantear denuncia ante el órgano administrativo correspondiente (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, así como órganos dependientes de éste), de forma que se inicie una investigación que dé lugar a un eventual procedimiento sancionador.

8. Conclusiones

A la luz de lo que se ha podido comprobar tras el estudio que se ha llevado a cabo, podemos entender que el grado de evolución de la norma protectora de los derechos de los consumidores y los usuarios frente a las compañías energéticas, aún se encuentra en un grado de evolución muy poco satisfactorio.

En efecto, hemos visto que el sector eléctrico ha estado sumido durante los últimos veinte años en un proceso progresivo de privatización que, entendemos, aún no ha finalizado, pues podemos ver que todavía existe un gran entramado de normas específicas que regulan las actividades desarrolladas en el sector eléctrico, así como las relaciones entre los usuarios y las compañías, en el seno de un contrato de suministro. Esta normativa, por su carácter específico, salvo en lo relacionado con la tarifa de libre mercado (a nuestro entender), se aplica con prevalencia sobre la normativa genérica en materia de consumo. Esto lleva aparejado el resultado de la no aplicación de la mayoría de las disposiciones garantistas que, por ejemplo, en materia de modificación del contrato establece la Ley General de Defensa de los Consumidores y los Usuarios.

Ello, tal y como se dijo al comienzo y durante el desarrollo del presente estudio, nos sitúa ante un desalentador panorama en el que el usuario de los servicios energéticos desconoce la mayoría de los elementos esenciales que regulan su relación contractual con la compañía eléctrica.

Hemos visto que no es requisito de especial y obligatorio cumplimiento para la compañía, el de establecer en el contrato una mención precisa sobre el precio del suministro, así como de los costes o gastos que el consumidor ha de asumir como consecuencia de la puesta a su disposición de la energía contratada, bastando con la mera cita de la normativa donde se insertan los elementos de cálculo de estos costes, algo que el consumidor de a pie no podrá hacer, dado que no cuenta con los conocimientos técnicos suficientes como para proceder a una eficiente lectura e interpretación de la norma, a fin de entender y comprender el precio o coste final del producto que contrata; un beneficio normativo del que las compañías no dudan en hacer un extralimitado uso.

Hemos visto también que la norma específica del sector eléctrico, permite a la compañía la modificación unilateral del contrato sin expresar justa causa para ello en el contrato, con la única condición de reconocer un derecho al consumidor de resolver el contrato; acarreado una situación de inseguridad jurídica en la relación contractual con la compañía, donde el consumidor sólo puede esperar y tolerar las modificaciones contractuales que la empresa considere conveniente o deseable llevar a cabo, como si de una carta blanca se tratara.

Por tales razones, sería aconsejable acometer una serie de medidas y reformas normativas tendentes a reforzar esa necesaria protección al consumidor que a menudo se encuentra en posición de indefensión ante las más variadas vicisitudes que la relación contractual con la empresa suministradora puede acarrear, teniendo casi siempre las de perder en sus enfrentamientos con estas compañías. Se debe reforzar el deber de información al consumidor, de cara a intensificar y precisar la información relativa al precio y otros elementos esenciales del contrato, como las causas de

modificación y resolución del contrato, estableciendo un especial deber de información al consumidor en los puntos de contratación, donde personal debidamente cualificado deberá dispensar una información clara y transparente al consumidor, de acuerdo con su nivel de conocimientos en la materia, sobre elementos tan esenciales como el precio y los costes del contrato, así como los casos en los que procede la aplicación de tales costes o cargos en su factura. Para reforzar lo anterior, se debería establecer la asunción obligatoria por parte de la compañía, de la carga de probar el efectivo cumplimiento de los deberes de información, de igual modo que ocurre en la normativa que regula el sector bancario, de forma que será la empresa suministradora quien, en el seno de un procedimiento judicial o extrajudicial de resolución de controversias con consumidores, deberá acreditar que el consumidor ha sido debidamente informado sobre el precio y los costes, antes de firmar el contrato de suministro, así como que ha sido correctamente informado sobre las vías más favorables y más económicas para dar satisfacción a sus reales pretensiones (sobre si, por ejemplo, resulta más aconsejable, de acuerdo con lo que el usuario pretende, llevar a cabo una simple subrogación del contrato, en lugar de llevar a cabo un contrato nuevo, con la diferencia que una u otra opción puede suponer para el consumidor en materia de costes de acometida).

Se debería, asimismo, establecer un especial deber de aviso al consumidor para el caso en que determinados aspectos de la relación contractual (como los períodos de pago de las facturas) pueda sufrir cambios como consecuencia de la entrada en vigor de nueva normativa que exija el cambio en el procedimiento seguido hasta el momento, que vaya más allá de la simple notificación de la entrada en vigor de la normativa reguladora de tales cambios, de forma que el consumidor sea debidamente avisado de aquellos cambios que puedan acarrear un desajuste en su economía familiar, especialmente en los casos de cambio en los períodos de facturación, y a fin de que éste pueda adaptar la misma a la nueva situación.

De la misma forma, se debería establecer en la normativa específica del sector, las causas reales y justificadas por las cuales la compañía puede proceder a la modificación del contrato, a fin de que el consumidor pueda entender, en igual forma en la que ocurre para el caso de la resolución del contrato a instancias de la compañía, en qué concretos y tasados motivos las condiciones esenciales de su contrato pueden ser variadas, arrojando algo más de seguridad jurídica en la relación contractual entre consumidor y empresa suministradora.

REFERENCIAS

El presente estudio ha tenido como principales fuentes, la normativa genérica y específica que se cita a continuación:

A. NORMATIVA GENÉRICA

1. Constitución Española
2. Código Civil
3. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias
4. Ley 7/1998, de 13 de Abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación
5. Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, de Arbitraje
6. Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
7. Ley 35/2006, de 28 de Noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas
8. Real Decreto 231/2008, de 15 de Febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo

B. NORMATIVA ESPECÍFICA DEL SECTOR ELÉCTRICO

1. Ley 24/2013, de 26 de Diciembre, del Sector Eléctrico
2. Real Decreto 1955/2000, de 1 de Diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica
3. Real Decreto 1048/2013, de 27 de Diciembre, por el que se establece la metodología para el cálculo de la retribución de la actividad de distribución de energía eléctrica
4. Real Decreto 1718/2012, de 28 de Diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 kW

5. Real Decreto 897/2017, de 6 de Octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica
6. Real Decreto 216/2014, de 28 de Marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación
7. Real Decreto 1011/2009, de 19 de Junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador
8. Orden ITC/3519/2009, de 28 de Diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial
9. Orden ETU/1976/2016, de 23 de Diciembre, por la que se establecen los peajes de acceso de energía eléctrica para 2017
10. Orden IET/107/2014, de 31 de enero, por la que se revisan los peajes de acceso de energía eléctrica para 2014