



La ministra para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, Teresa Rivera, en julio tras un Consejo de Ministros. KIKO HUESCA (EFE)

El Gobierno regulará la figura del defensor del consumidor eléctrico

Las compañías podrán implantarlo de manera voluntaria para atender las reclamaciones de los clientes, y sus resoluciones serán vinculantes

CARMEN MONFORTE
Madrid

El Gobierno quiere cubrir un vacío en el sector eléctrico con la regulación de la figura del defensor del cliente, al modo del que existe en la banca o en el sector de los seguros. Los defensores se sumarían a los departamentos de atención al cliente de las comercializadoras, pero a diferencia de este servicio, que es obligatorio, la creación del nuevo puesto será opcional. Según la propuesta de un real decreto que incluye un reglamento de suministro y contratación, y que el Ministerio para la Transición Ecológica lanzó a audiencia pública la semana pasada, las comercializadoras de energía eléctrica "podrán desarrollar un mecanismo adicional de protección al consumidor cuya resolución sea vinculante para la empresa sobre discrepancias en la facturación de los servicios contratados".

El plazo de resolución no excederá los dos meses, indica el texto. Se trata, por tanto, de una decisión voluntaria, si bien, a las compañías eléctricas les puede interesar ofrecer este tipo de servicio por prestigio y para atraer clientes. Por su parte, al usuario le beneficiaría contar con un arbitraje de este tipo que le saldría gratis. La cuestión, señalan fuentes del sector, es que el defensor, que cos-

tearán las empresas, sea realmente independiente, algo que deberá vigilar la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

En el pasado ya hubo una compañía, Endesa, que contó con un defensor del cliente, figura que mantuvo durante 10 años (entre 2007 y 2017), y cuya función desempeñó en su última etapa Enric Brazis, que en la actualidad es director de la eléctrica en Cata-

luña. Fuentes del sector señalan que, como la regulación dejó de reconocer esta figura como vía de resolución alternativa de conflictos y las compañías se vieron obligadas a adherirse al Sistema Arbitral de Consumo, un mecanismo público de resolución de conflictos, perdió sentido para la compañía mantener las dos alternativas. El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio que depende de las comunidades autónomas cuyo co-

metido es resolver conflictos entre consumidores y empresas de manera voluntaria sin tener que acudir a los tribunales ordinarios.

A través de este sistema se dirimen los problemas relacionados con la contratación, la facturación, el cobro o el servicio de atención al cliente. En cualquier caso, la primera reclamación debe hacerse ante la propia compañía y, en el caso de no recibir una respuesta satisfactoria en el pla-

Un reglamento escoba para cumplir la normativa europea

El Ministerio para la Transición Ecológica ha lanzado a audiencia pública un proyecto de real decreto por el que se aprueba el reglamento que actualiza las normas de suministro y contratación de electricidad y se fijan nuevas exigencias para las comercializadoras. Esta obligará a las comercializadoras con más de 200.000 clientes a ofertar contratos con precios dinámicos (que pueden ir variando a lo largo del día, según la demanda) y a comprar de antemano el 90% de la energía que vayan a suministrar a dichos clientes.

En realidad se trataría de precios indexados al mercado mayorista.

La obligación de ofrecer precios dinámicos (y también contratos a precio fijo) ya la imponía la directiva de normas del mercado interior de la electricidad (2019/944), si bien España no la había traspuesto totalmente. Hasta el punto de que Bruselas había abierto un procedimiento contra España y otros países por este motivo.

Otra novedad es la inhabilitación de las comercializadoras que se den de alta y no hayan comprado energía en seis meses. Ahora,

el plazo es de un año, aunque los seis meses solo afectará a las nuevas comercializadoras, y es una obligación del ministerio y con la nueva norma será potestativo, lo que podría conllevar arbitrariedad, según fuentes empresariales.

Por otro lado, la norma propone medidas provisionales para que las comercializadoras susceptibles de ser inhabilitadas no puedan traspasar sus clientes a otra empresa del mismo grupo y prohibirá que los gestores de las redes tramiten altas con estas comercializadoras. Asimismo, no podrán tener acceso a las bases de datos de clientes y se les retirarán sus ofertas del comparador de precios de la CNMC.

zo de un mes, se puede acudir a Consumo. Con la nueva figura, el usuario se podría ahorrar ese segundo paso.

También Iberdrola barajó la posibilidad de implantar su propio defensor del cliente en sus comercializadoras. Fuentes del mercado aseguran que lo descartó por considerar que no suponía una solución adecuada para los usuarios. La tercera gran compañía del sector, Naturgy, no ha contado nunca con esta figura, pero, como las demás, está adherida al citado sistema arbitral, que es la que realiza esta función de intermediario. "Su objetivo es garantizar que los litigios se resuelvan de forma óptima para los clientes", indican fuentes próximas a la empresa. Naturgy centraliza las reclamaciones que sus clientes realizan en distintos organismos a través de su Oficina de Garantía.

Insuficiencia

Esta y otras vías, como las propias oficinas de atención al cliente, han resultado insuficientes para atender las reclamaciones de los usuarios. Según un informe de la CNMC, organismo que carece de competencias para resolver los conflictos entre los consumidores de energía y su suministrador, un 33% de las reclamaciones gestionadas ante las comercializadoras se resuelven a favor del usuario. Ese porcentaje se duplica hasta el 66% tras acudir a Consumo, según las más de 7.600 reclamaciones pertenecientes a 2022 que había analizado el organismo. Con la nueva regulación se trata de evitar que el usuario tenga que recurrir a esta vía.

Con la futura regulación propuesta por el ministerio que dirige Teresa Rivera para implantar la figura del Defensor del Cliente, las comercializadoras que opten por hacerlo, se lo deberán comunicar a la CNMC "para que, en virtud de su potestad supervisora, confirme que se cumplen todos los requisitos de calidad y transparencia, así como de protección al consumidor". A estos efectos, el organismo que preside Cani Fernández "podrá elaborar una guía con los principios y requisitos que debe cumplir este mecanismo adicional de protección al consumidor y deberá identificar en su web a aquellas empresas que dispongan de este mecanismo".

Por su parte, con carácter anual, la CNMC remitirá a Transición Ecológica un informe sobre las medidas de protección al consumidor adoptadas por las empresas comercializadoras y, en su caso, sobre el funcionamiento del mecanismo adicional, indica el real decreto en fase de audiencia pública. Fuentes empresariales aseguran que el ministerio ha consultado sobre la futura medida con las compañías en los últimos meses. Habrá que esperar a las alegaciones de las mismas y ver en qué queda la regulación definitiva que entre en vigor antes de que cada una decida adoptar o no la nueva figura.