



MOORE

LEGAL Y COMPLIANCE

ACTUACIONES RECIENTES DE LA CNMC

(Fuente CNMC)

Los consumidores tienen derecho a fraccionar el pago de su factura eléctrica en mensualidades cuando hayan sufrido retrasos o falta de facturación

La CNMC ha aprobado el Acuerdo por el que contesta a consultas relativas a la ausencia o los retrasos de facturación por parte de las empresas distribuidoras o comercializadoras. Desde el segundo semestre de 2021, la CNMC ha analizado estas situaciones y ha estado en contacto con los distintos agentes afectados.

Los problemas se han producido porque determinadas distribuidoras de energía eléctrica no han enviado a las comercializadoras las lecturas correspondientes al consumo de cada cliente (punto de suministro). En consecuencia, al no disponer de los datos de consumo, las comercializadoras afectadas tampoco han podido emitir las facturas finales a sus clientes con todos los importes.

Durante estos meses, la CNMC ha analizado numerosas consultas y reclamaciones de Comunidades Autónomas, comercializadoras, asociaciones de comercializadoras, consumidores, asociaciones de consumidores, asesores energéticos y del Defensor del Pueblo, relacionadas con clientes que llevaban varios meses sin recibir sus facturas eléctricas.

En muchos casos, los consumidores mostraban una gran preocupación por el aumento de la deuda contraída con su compañía eléctrica y por la imposibilidad económica de hacer frente a los pagos una vez normalizada la situación.

Asimismo, la Comisión ha analizado el comportamiento de las distribuidoras involucradas en estos problemas para conocer el impacto en los derechos del consumidor frente a la comercializadora, y en los derechos de la comercializadora frente a la distribuidora. Todo ello, sin perjuicio de las posibles actuaciones que puedan abordarse en el ámbito sancionador, de acuerdo con las competencias de la CNMC.



Con respecto al impacto en los derechos del consumidor, la CNMC señala en su Acuerdo que cuando la distribuidora es la responsable del retraso o la falta de emisión de facturas, al igual que sucede con los errores en el equipo de medida (contador) o los de tipo administrativo, el consumidor tiene derecho a fraccionar el pago de la deuda en tantas facturas mensuales como meses haya estado sin recibir la factura, tal como señala la normativa, en concreto el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

Además, la Comisión recuerda que la comercializadora, ya que es quien factura los importes a partir de los datos de consumo del distribuidor, debe proponer al cliente la posibilidad de aplazar el pago. Para ello, deberá poner todos los medios a su alcance y promover que éste solicite el fraccionamiento de la deuda en mensualidades si así lo desea.

Por otra parte, una vez solucionado el problema que les impide facturar con normalidad, las comercializadoras deben evitar cobrar cantidad alguna sin avisar previamente a sus clientes y cerciorarse de que éstos han recibido el aviso y han comprendido sus términos.

Con respecto al impacto que los retrasos en la facturación por parte de los distribuidores tienen en las comercializadoras, en un contexto actual de precios altos, la situación estaría generando tensiones financieras, especialmente en el caso de las pequeñas comercializadoras.

Las comercializadoras afrontan diariamente las compras de energía en el mercado mayorista para el consumo de sus clientes, pero no pueden facturarles porque no disponen de las lecturas de peajes y cargos que emite el distribuidor. Además, una vez regularizada la situación, el fraccionamiento del pago al cliente, les supone un nuevo retraso en sus cobros.

En este sentido, la CNMC está llevando a cabo otras actuaciones en relación con la facturación y pago de las comercializadoras a las distribuidoras para aliviar esta situación.

La CNMC supervisa el consentimiento de los consumidores en los cambios de compañía de electricidad y gas

La CNMC ha publicado el Informe sobre la supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializador. Entre otras conclusiones, ha detectado que siguen registrándose casos en los que empresas de electricidad y gas no pudieron acreditar el consentimiento de algunos clientes al cambio de compañía. Además, 29 beneficiarios del bono social perdieron su derecho a percibirlo a raíz de un cambio de compañía.

La CNMC es responsable de supervisar el cumplimiento de la normativa y de los procedimientos que se establecen en los procesos de cambio de comercializador. Entre otros, verificar que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de comercializador en los sectores de electricidad y del gas natural.

Cambios sin consentimiento acreditado

Para la elaboración de este informe, la CNMC seleccionó un periodo de estudio que abarca entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020. Durante ese tiempo, se produjeron 2,74 millones de cambios en el sector eléctrico y 0,62 millones en el sector gasista.

Para supervisar el consentimiento, la CNMC recurre a muestras estadísticas. En conjunto, se extrajeron 4.420 muestras, donde las comercializadoras acreditaron formalmente el consentimiento del consumidor en el 95,5% de los cambios analizados. Además, surgieron dudas por algún tipo de carencia documental en el 3,1% de los casos, y no se acreditó el consentimiento en el 1,3% restante.

Estos resultados mejoran los del estudio anterior (periodo julio 2017 a junio 2018) donde hubo un 89,7% de cambios acreditados, un 8,7% con dudas en el consentimiento y un 1,6% no acreditados.

Consumidores que perdieron el derecho al bono social

Como consecuencia del análisis realizado para elaborar el informe publicado, 29 consumidores perdieron el bono social eléctrico a raíz de un cambio de comercializador (en meses posteriores lo recuperaron). En la documentación proporcionada para la acreditación del consentimiento de estos cambios, no se aportó el modelo de renuncia al bono social firmado por el consumidor, por lo que no se estaría cumpliendo con las obligaciones de información a consumidores vulnerables, dispuestas en el artículo 5.5 del RD 897/2017.

Actuaciones de la CNMC

La CNMC está llevando a cabo las actuaciones correspondientes dentro del ámbito de sus competencias, con relación a las distintas casuísticas identificadas en los puntos anteriores.

Además, dispone en su página web de una guía informativa para realizar adecuadamente el cambio de comercializador de electricidad o gas; y de una sección dedicada a los consumidores con un podcast sobre este tema.

Propuestas normativas

Aunque los sucesivos estudios de supervisión de la CNMC muestran una progresiva mejora general en la acreditación documental del consentimiento efectivo del consumidor al cambio de comercializador, sí que se está observando una cierta reversión de esta tendencia para algunos agentes y canales de contratación. Se ha producido un incremento de reclamaciones en las que frecuentemente se aportan soportes documentales formalmente correctos con respecto a la normativa vigente, pero que no evidencian que se haya informado correctamente al consumidor. Estos tipos de reclamaciones pueden obedecer a malas prácticas comerciales diseñadas para cumplir con estos requisitos documentales, pero sin dar una buena información al consumidor, o bien, en otros casos, por la falta de diligencia de algunas comercializadoras en sus procedimientos de cambio de comercializador que originan cambios erróneos que afectan a terceros.

La CNMC tiene como objetivo prioritario situar al consumidor en el centro de los mercados energéticos, debidamente empoderado, protegido y sin dejar a nadie atrás en el proceso de transición energética que se está acometiendo. En este sentido, la CNMC realiza dos propuestas normativas:

- La grabación del contacto comercial desde su inicio: para mitigar la incidencia de malas prácticas comerciales en el canal de contratación telefónico y para evitar que se pueda proporcionar información precontractual engañosa y confusa que no suele ser registrada.
- Regular con un mayor detalle la documentación mínima necesaria para acreditar el otorgamiento del efectivo consentimiento: para reducir la incidencia de cambios erróneos debidos a falta de diligencia de los comercializadores.

La CNMC multa con 24 millones a tres empresas siderúrgicas por dos infracciones muy graves en el mercado de compra de chatarra en España

La CNMC ha sancionado dos infracciones constitutivas de cártel consistentes en intercambios de información entre empresas competidoras.

Dichos intercambios se han producido, por un lado, entre AG Siderúrgica Balboa, S.A (Balboa) y Sidenor Aceros Especiales, S.L.U. (Sidenor) y, por otro lado, entre Sidenor y Arcelormittal Aceralia Basque Holding, S.L. (Arcelormittal).

En total, las multas impuestas ascienden a 24 millones por dos infracciones de los artículos 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC) y 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) consistentes en intercambios de información anticompetitivos en el mercado de compra de chatarra férrica.

Durante la instrucción del expediente sancionador, la CNMC ha acreditado que Balboa, Arcelormittal y Sidenor intercambiaron informaciones comercialmente sensibles.

En primer lugar, revelaron información relativa a los precios futuros de compra que pretendían ofertar a sus proveedores de chatarra férrica. El intercambio de precios futuros entre competidores es una práctica particularmente dañina para la competencia y constitutiva de cártel.

En segundo lugar, las empresas sancionadas intercambiaron información relativa a las paradas técnicas de sus acerías. Con ello, fueron capaces de anticipar reducciones en el nivel de la demanda de chatarra y restringir aún más la competencia.

Por último, intercambiaron información sobre sus precios o precios de terceros competidores que todavía no eran públicos para todo el mercado.

Todo ello permitió que las empresas sancionadas, competidoras entre sí, pudieran alinear su comportamiento y se garantizaran el aprovisionamiento de chatarra sin someterse a la disciplina del mercado.

La CNMC sanciona a Telefónica con 3 millones de euros por incumplir sus obligaciones en materia de acceso a sus infraestructuras

La CNMC ha sancionado con 3 millones de euros a Telefónica por el incumplimiento de sus obligaciones de acceso a infraestructura física.

Como operador con poder significativo en los mercados mayoristas de banda ancha, Telefónica tiene impuestas por la CNMC una serie de obligaciones relativas a su infraestructura física (conductos, registros, postes, etc.), incluyendo atender las solicitudes razonables de acceso de los operadores terceros y la obligación de no discriminación.

La CNMC ha verificado que, entre septiembre de 2019 y septiembre de 2020, Telefónica rechazó y retrasó injustificadamente 41 solicitudes de uso compartido (SUC) a la oferta MARCo efectuadas por seis operadores alternativos para prestar servicios a clientes empresariales finales o proceder a tendidos de fibra óptica autorizados conforme a dicha oferta.

Como consecuencia de la conducta de Telefónica, los operadores alternativos se vieron privados de la posibilidad de ofrecer servicios a sus clientes en igualdad de condiciones.

La CNMC sanciona a Correos con 32,6 millones de euros por la aplicación de un sistema anticompetitivo de descuentos a grandes clientes

La CNMC ha sancionado con 32,6 millones de euros a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Correos) por un abuso de posición de dominio prohibido por el artículo 2 de la Ley de Defensa de la Competencia (LDC) y el artículo 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).

La conducta se ha desarrollado en el mercado de servicios postales tradicionales prestados a grandes clientes empresariales remitentes de envíos masivos de correspondencia (AMM), formado principalmente por empresas de servicios bancarios y de seguros, comercializadoras de luz, agua, gas o telefonía, así como centros comerciales o supermercados.

La conducta sancionada consistía en la aplicación de un sistema de descuentos exclusionarios que, incentivando la fidelización de los grandes clientes empresariales, habría potencialmente excluido o impedido la entrada al mercado de otros competidores de Correos, al menos desde el año 2015 hasta el año 2019.

Los elementos por los que la CNMC ha concluido que, en su conjunto, el sistema de descuentos aplicado a los AMM configura una conducta abusiva prohibida por la normativa de competencia han sido, fundamentalmente, el carácter condicional y retroactivo de los descuentos, la excesiva duración y concatenación de los contratos mediante sus prórrogas automáticas, la falta de transparencia en el cálculo de los descuentos y la aplicación de descuentos de forma no estandarizada.

Teniendo en cuenta que Correos es el operador dominante en el mercado, con cuotas de mercado superiores al 95% en algunos años, la CNMC ha acreditado que estos descuentos y su aplicación han tenido una afectación a la competencia en los términos establecidos por la jurisprudencia, lo que los lleva a constituir un abuso de posición de dominio en los términos establecidos por el artículo 2 de la LDC y el artículo 102 del TFUE.

Por lo anterior, la CNMC ha resuelto imponer a la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Correos) una multa de 32.600.000 euros por la comisión de una infracción muy grave del artículo 62.4. b) de la LDC.

La CNMC sanciona a Lycamobile por no suministrar datos de abonados

La CNMC ha sancionado con 552.000 euros a Lycamobile por incumplimiento de sus obligaciones de suministro de datos de sus abonados a través del SGDA, el sistema de gestión de los datos de los abonados que gestiona la CNMC.

El SGDA es una plataforma informática que emplean los servicios de emergencia, los operadores que elaboran guías telefónicas y los que prestan servicios de consulta telefónica sobre números de abonados, para disponer de los datos actualizados de los clientes de los operadores. Todos los operadores que empleen numeración contenida en el Plan Nacional de Numeración deben proporcionar los datos actualizados de sus abonados al SGDA. Esto incluye a clientes de telefonía fija, telefonía móvil, números de tarificación especial, etc.

Desde la entrada en funcionamiento del SGDA actual en abril de 2016 y hasta el mes de mayo de 2021, el operador Lycamobile no suministró la información de todos sus abonados en el SGDA. La CNMC ha constatado que, por ejemplo, entre diciembre de 2020 y abril de 2021, Lycamobile únicamente llegó a proporcionar información de una cuarta parte de sus abonados en el SGDA.

Este hecho constituye una infracción administrativa muy grave por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Circular 1/2013, sobre el procedimiento de suministro y recepción de los datos de los abonados.

La CNMC investiga a varias empresas por la posible manipulación de licitaciones públicas relacionadas con servicios de seguridad y vigilancia

La CNMC investiga posibles prácticas anticompetitivas, que consistirían en acuerdos para la manipulación y reparto de licitaciones públicas convocadas para la adjudicación de servicios de seguridad y vigilancia. Estas prácticas afectarían a distintas Administraciones Públicas.

Las inspecciones suponen un paso preliminar en el proceso de investigación de las supuestas conductas anticompetitivas. No prejuzgan el resultado de la investigación ni la culpabilidad de las empresas inspeccionadas.

Si la CNMC encontrase indicios de prácticas prohibidas por la Ley de Defensa de la Competencia y por el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea como resultado de la inspección, procederá a la incoación formal de expediente sancionador.

La CNMC recuerda que los acuerdos entre competidores constituyen una infracción muy grave de la legislación de defensa de la competencia. Esta infracción puede conllevar multas de hasta el 10% del volumen de negocios total de las empresas infractoras.

La investigación de los cárteles constituye una de las prioridades de actuación de la CNMC, dada la especial gravedad de sus consecuencias sobre los consumidores y el correcto funcionamiento de los mercados.

Para ello cuenta, entre otros, con el programa de clemencia, que permite beneficiarse de la exención del pago de la multa a las empresas que aporten elementos de prueba a la CNMC que posibiliten la detección del cártel en el que participen o hayan participado. Este programa también permite beneficiarse de reducciones del importe de la multa a las empresas solicitantes de clemencia que aporten información con valor añadido significativo una vez iniciada la investigación por la CNMC.

Además de la exención del pago de la multa o la reducción de su cuantía, las empresas solicitantes de clemencia también quedan exceptuadas de la prohibición de contratar establecida en el artículo 71 de la Ley de Contratos del Sector Público para los sancionados por infracción grave en materia de falseamiento de la competencia. Ello es así en aplicación del artículo 72.5 de la citada ley, y de los artículos 65.4 y 66.5 de la Ley de Defensa de la Competencia, en los que se regula el programa de clemencia.

La CNMC dispone también de una plataforma online de colaboración ciudadana para la detección de cárteles mediante la aportación de información anónima sobre eventuales acuerdos secretos entre empresas competidoras para la fijación de precios u otras condiciones comerciales, el reparto de los mercados o de los clientes, o el reparto fraudulento de las licitaciones públicas o privadas. Se trata del Sistema de Informantes de Competencia Anónimos (SICA).

La CNMC inicia un expediente sancionador contra SGAE por posible abuso de posición de dominio

La CNMC ha incoado un expediente sancionador contra Sociedad General de Autores y Editores (SGAE) por posibles prácticas restrictivas de la competencia derivadas de un posible abuso de posición de dominio. En concreto, consistiría en el diseño y aplicación de las tarifas por disponibilidad en los mercados de televisión y radio, así como por licenciar a los usuarios su repertorio reputándolo universal.

Esta conducta tendría la finalidad y posible efecto de reforzar la posición monopolística de SGAE e impedir tanto la competencia por otras entidades de gestión como la entrada y expansión de nuevos operadores en el mercado.

La investigación se ha iniciado tras denuncias de las entidades Derechos de Autor de Medios Audiovisuales, Entidad de Gestión (DAMA) y Unison Rights, S.L.

A la vista de la información inicial disponible, la CNMC considera que existen indicios racionales de la comisión, por parte de SGAE, de una infracción del artículo 2 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, y del artículo 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea por conductas restrictivas de la competencia en el ámbito de la gestión y explotación de derechos de propiedad intelectual.

La CNMC inicia un expediente sancionador contra varias empresas por manipular licitaciones relacionadas con el material militar

La CNMC ha iniciado un expediente sancionador contra Comercial Hernando Moreno, S.L.U. (COHEMO), Casli, S.A. (CASLI) y, por responsabilidad solidaria, contra su matriz Inversiones Certin 5, S.L. (IC5), además de contra el Grupo de Ingeniería, Reconstrucción y Recambios JPG, S.A. (JPG) y contra Star Defence Logistics & Engineering, S.L. (SDLE), por posibles prácticas restrictivas de la competencia, consistentes en acuerdos para la manipulación y reparto de licitaciones convocadas en España para el suministro, mantenimiento y la modernización del material militar.