

## Elementos para una futura Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía

La Comisión no pretende que la futura Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía sea un documento jurídico. Por el contrario, esta Carta deberá presentar, de forma fácilmente comprensible:

- a) La legislación comunitaria en vigor por la que se conceden derechos a los consumidores y se establecen las obligaciones de los suministradores de energía.
- b) Posibles elementos que deberán tener en cuenta las autoridades de los Estados miembros (gobiernos o autoridades de regulación) a la hora de poner en práctica y de aplicar dicha legislación.
- c) Posibles elementos que pueden complementar los derechos existentes y que entrarían dentro de la competencia de los Estados miembros.
- d) Posibles elementos que pueden complementar los derechos existentes y que podrían lograrse mediante autorregulación<sup>1</sup> por parte de los interesados privados, es decir, el sector energético y los representantes de los consumidores.

A la vista de los resultados de la consulta pública realizada entre julio y septiembre, la Comisión pretende adoptar una segunda comunicación que contenga la versión definitiva de la Carta. Aparte de presentar la legislación en vigor (puntos a) de los capítulos siguientes), ofrecerá orientaciones para su aplicación en la práctica (puntos b) de los capítulos siguientes). También podrá señalar elementos concretos para futuras actuaciones, bien a nivel de cada Estado miembro (puntos c) de los capítulos siguientes) o bien mediante la autorregulación (puntos d) de los capítulos siguientes).

La Comisión también pretende invitar a todas las partes interesadas a que se comprometan a dar la máxima publicidad a la versión final de la Carta que figurará en su segunda comunicación.

### **1. POSIBLES ELEMENTOS PARA LA INTRODUCCIÓN DE LA CARTA EUROPEA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE ENERGÍA**

1. La Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía contribuirá a crear un mercado de la energía sostenible, con ofertas competitivas y una participación proactiva de los consumidores de energía, conscientes de sus derechos y opciones.

2. La Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía constituye un llamamiento y un acicate para los gobiernos, los reguladores y el sector de la energía, representado por todos los interlocutores sociales, para que contribuyan de forma

---

<sup>1</sup> Véanse los puntos 22 y 23 del Acuerdo Interinstitucional «Legislar mejor», DO C 321 de 31.12.2003, p. 1.

concreta a garantizar que los intereses de los consumidores de energía se tengan en cuenta.

3. Sin embargo, es importante subrayar el hecho de que cualquier nuevo elemento propuesto por la acción impulsora de la Carta, tanto en los Estados miembros como para la autorregulación, tendrá que cumplir el marco reglamentario comunitario.

4. Los derechos de los consumidores no deberán usarse abusivamente, bajo ninguna circunstancia, para favorecer a los productores de energía del propio país a expensas de los productores de otros Estados miembros.

5. Se pide a los Estados miembros de la Unión Europea, incluidos los gobiernos, los legisladores y los reguladores de electricidad y gas, al sector de la electricidad y del gas, representado por todos los interlocutores sociales, de la Unión Europea, y a las asociaciones de consumidores de energía de la Unión Europea que cooperen para garantizar el respeto y el fomento de los derechos de los consumidores de energía europeos.

## **2. ELEMENTOS PARA UNA FUTURA CARTA EUROPEA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE ENERGÍA**

### **A. CONEXIÓN**

#### **a) La legislación comunitaria establece:**

Los consumidores de electricidad europeos tienen derecho a disfrutar de (...) *un servicio universal, es decir, del derecho al suministro de electricidad de una calidad determinada, y a unos precios razonables, fácil y claramente comparables y transparentes*<sup>2</sup>.

#### **b) Posibles elementos para la ejecución de la legislación comunitaria**

1. Los consumidores de gas europeos tendrán derecho al suministro, cuando esté disponible, de gas natural de una calidad determinada a un precio razonable.

#### **c) Posibles elementos adicionales que entran dentro de la competencia de los Estados miembros**

2. Los Estados miembros tienen derecho a designar un suministrador de último recurso<sup>3</sup>. Independientemente de que dicho mecanismo esté organizado por el sector o establecido por ley o mediante medida administrativa, los consumidores deberán estar informados de cualquier mecanismo de *suministrador de último recurso* aplicado con el fin de salvaguardar la continuidad del suministro.

3. Se pedirá a los organismos competentes a nivel nacional que establezcan un mecanismo para supervisar el acceso a la electricidad y el gas. Los resultados de la supervisión del acceso deberán comunicarse al público.

---

<sup>2</sup> Artículo 3, apartado 3, de la Directiva de la electricidad.

<sup>3</sup> Artículo 3, apartado 5, de la Directiva de la electricidad y artículo 3, apartado 3, de la Directiva del gas.

#### **d) Posibles elementos adicionales que pueden lograrse mediante autorregulación**

4. Cualquier distinción entre las categorías de consumidores deberá estar justificada de forma objetiva y transparente.
5. La transparencia y previsibilidad de los precios y condiciones publicados podrían mejorarse aún más a través de métodos de cálculo comprensibles y fácilmente accesibles.
6. La electricidad y el gas se suministran a los consumidores a cambio de pago. Sin embargo, la interrupción del suministro debe considerarse en general un remedio poco aconsejable en caso de falta de pago.
7. Los suministradores o los operadores de las redes deberían, bajo su responsabilidad respectiva, instalar líneas de atención al cliente de fácil acceso para tratar los problemas de interrupción del suministro y cualquier otra cuestión relativa a la calidad del servicio que se pueda plantear.

### **B. CONTRATO**

#### **a) La legislación comunitaria establece:**

Los consumidores comunitarios tienen derecho a unas *condiciones* contractuales que *serán equitativas y se darán a conocer con antelación ... y que habrán sido comunicadas ... antes de la celebración del contrato*<sup>4</sup>. Los contratos deben contener unos elementos mínimos:

- *la identidad y la dirección del suministrador;*
- *los servicios prestados, el nivel de calidad propuesto y el plazo para establecer la conexión inicial;*
- *los tipos de servicio de mantenimiento ofrecidos;*
- *la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento;*
- *la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la rescisión de los servicios y del contrato y la existencia, en su caso, de un derecho de desistimiento;*
- *los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados; y*
- *el método para iniciar un procedimiento de resolución de conflictos.*

---

<sup>4</sup>

Anexo A.a) de las Directivas de la electricidad y del gas.

*Los consumidores de energía europeos serán debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato y ... de su derecho a rescindir el contrato en dichos casos<sup>5</sup>.*

*Las condiciones generales serán equitativas y transparentes y se explicarán en un lenguaje claro y comprensible<sup>6</sup>.*

*Los suministradores no utilizarán cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores<sup>7</sup>.*

### **c) Posibles elementos adicionales que entran dentro de la competencia de los Estados miembros**

1. Puede considerarse necesario también exigir que los siguientes elementos formen parte de los contratos de suministro:

- las tarifas pagaderas y las condiciones inherentes, como los parámetros para el cálculo de las tarifas y cualquier mecanismo de indexación deben presentarse de forma comprensible y fácilmente accesible;
- los parámetros y facilidades de pago disponibles;
- la especificación sobre la forma de prever una lectura de contadores adecuada y una facturación informativa que refleje de forma precisa el consumo individual de cada consumidor;
- la especificación sobre la forma de facilitar al consumidor información actualizada sobre las medidas de mejora de la eficiencia energética, los perfiles comparativos del consumidor final y las especificaciones técnicas objetivas de los equipos que utilizan energía.

2. Todas las informaciones obligatorias de la fase precontractual (véase arriba en la letra a), párrafo primero) deberán aplicarse sin restricciones a todos los elementos de un contrato futuro.

## **C. PRECIOS, TARIFAS Y SUPERVISIÓN**

### **a) La legislación comunitaria establece:**

*Los consumidores de energía europeos recibirán información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables<sup>8</sup>.*

*Los precios europeos de la electricidad y del gas serán razonables, y los precios de la electricidad serán también fácil y claramente comparables y transparentes<sup>9</sup>.*

---

<sup>5</sup> Anexo A.b) de las Directivas de la electricidad y del gas.

<sup>6</sup> Anexo A.d) de las Directivas de la electricidad y del gas.

<sup>7</sup> Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores DO L 95 de 21.4.1993, pág. 29 (*Directiva de los contratos abusivos*).

<sup>8</sup> Artículo 3, apartado 3, de la Directiva de la electricidad, y anexo A.c) de las Directivas de la electricidad y del gas.

<sup>9</sup> Anexo A.g) de las Directivas de la electricidad y del gas.

Los consumidores de energía europeos gozarán de *amplia libertad para escoger el modo de pago*<sup>10</sup>.

Los consumidores de energía europeos –*siempre que sea técnicamente posible, financieramente razonable y proporcionado en relación con el ahorro de energía potencial*– recibirán *contadores individuales a un precio competitivo*, que reflejen exactamente *el consumo real de energía* y que proporcionen información sobre el *tiempo real de uso*<sup>11</sup>.

Los consumidores de energía europeos tienen el derecho de recibir facturas de energía basadas en el consumo real de energía<sup>12</sup>.

### **c) Posibles elementos adicionales que entran dentro de la competencia de los Estados miembros**

1. Las ofertas de electricidad y gas disponibles en el mercado deberán ser supervisadas por organismos competentes a nivel nacional. Deberán presentar al público los resultados de la supervisión de los precios de forma que sea posible comparar los precios y las condiciones de base de las ofertas disponibles.

### **d) Posibles elementos adicionales que pueden lograrse mediante autorregulación**

2. Las condiciones que se refieran a modificaciones de precios deberán permitir a los consumidores comprender fácilmente sus repercusiones.

3. Deberá poder disponerse de calculadoras de tarifas, y la información sobre los precios por kW y por hora deberá publicarse periódicamente.

4. Las facturas de la energía deberán llegar con puntualidad y con frecuencia suficiente para facilitar una información exacta y comprensible que refleje también el consumo real.

5. Las ofertas de promoción deberán garantizar que los consumidores de energía europeos se beneficien en gran medida de servicios de contadores que reflejen el consumo real y faciliten información sobre el tiempo de uso.

## **D. LIBRE ELECCIÓN DEL SUMINISTRADOR**

### **a) La legislación comunitaria establece:**

*Los Estados miembros velarán por que los clientes cualificados puedan cambiar realmente de suministrador si así lo desean*<sup>13</sup>.

Los consumidores de energía europeos *no deberán abonar cargo alguno por cambiar de proveedor*<sup>14</sup>.

---

<sup>10</sup> Anexo A.d) de las Directivas de la electricidad y del gas.

<sup>11</sup> Artículo 13, apartado 1, de la Directiva 2006/32/CE, de 5 de abril de 2006, sobre la eficiencia del uso final de la energía y los servicios energéticos, *DO L 114 de 27.4.2006, p. 64 (Directiva de la eficiencia energética)*

<sup>12</sup> Artículo 13, apartado 2, de la Directiva de la eficiencia energética.

<sup>13</sup> Artículo 3, apartado 5, de la Directiva de la electricidad y artículo 3, apartado 3, de la Directiva del gas.

#### **d) Posibles elementos adicionales que pueden lograrse mediante autorregulación**

1. Los consumidores de energía europeos deberán beneficiarse de una mejora de la eficiencia en los procedimientos existentes para el cambio de compañía. El plazo necesario para cambiar a un nuevo suministrador de electricidad o gas no debería por lo tanto exceder de un mes.
2. En caso de que las condiciones del contrato exijan una duración mínima del contrato, la fecha de expiración deberá mencionarse en la factura.

#### **E. INFORMACIÓN**

##### **a) La legislación comunitaria establece:**

Los consumidores de energía europeos *recibirán información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de electricidad y de gas*<sup>15</sup>.

Los consumidores de electricidad europeos deberán obtener información acerca de la *contribución de cada fuente energética a la mezcla global de combustibles de la empresa durante los años anteriores ... y sobre el impacto medioambiental de la electricidad producida por ella*<sup>16</sup>.

Los consumidores de electricidad europeos que *tengan acceso al servicio universal en virtud de las disposiciones adoptadas por los Estados miembros ...* deberán ser *informados de sus derechos en materia de servicio universal*<sup>17</sup>.

Los consumidores europeos *conectados a la red de gas* deberán estar *informados de los derechos que, en virtud de la legislación nacional aplicable, tienen a que se les suministre gas natural de una calidad determinada a precios razonables*<sup>18</sup>.

Los consumidores de energía europeos tienen derecho a recibir información, *con o en sus facturas, contratos u otras transacciones, recibos, etc.*, sobre a) *precios reales normales y consumo real*; b) *comparación anual del consumo real de energía*; c) *comparación con un usuario de energía de referencia*; d) *datos de contacto para la información objetiva sobre medidas de mejora de la eficiencia energética, perfiles del consumidor final y especificaciones de los equipos*<sup>19</sup>.

##### **b) Posibles elementos para la ejecución de la legislación comunitaria**

1. La información sobre el suministro de energía para los consumidores de energía europeos debería estar disponible sin que ello entrañe investigaciones excesivas o costosas.

---

<sup>14</sup> Anexo A.e) de las Directivas de la electricidad y del gas.

<sup>15</sup> Anexo A.c) de las Directivas de la electricidad y del gas.

<sup>16</sup> Artículo 3, apartado 6, de la Directiva de la electricidad.

<sup>17</sup> Anexo A.g) de la Directiva de la electricidad.

<sup>18</sup> Anexo A.g) de la Directiva del gas y principio general de no discriminación recogido en el Tratado.

<sup>19</sup> Artículo 13, apartado 3, de la Directiva de la eficiencia energética.

#### **d) Posibles elementos adicionales que pueden lograrse mediante autorregulación**

2. Los consumidores de energía europeos deberán tener fácil acceso a información actualizada sobre
  - el suministro de energía disponible en su zona, y
  - todos los programas nacionales, mecanismos y marcos financieros y jurídicos que fomenten la eficiencia energética.

### **F. RECLAMACIONES**

#### **a) La legislación comunitaria establece:**

Los consumidores de energía europeos *dispondrán de procedimientos transparentes, sencillos y poco onerosos para tramitar sus reclamaciones*<sup>20</sup> ... siempre que sea posible, ajustándose a los principios establecidos en las Recomendaciones 98/257/<sup>21</sup> y 2001/310/CE CE de la Comisión<sup>22</sup>.

#### **c) Posibles elementos adicionales que entran dentro de la competencia de los Estados miembros**

1. La resolución no judicial de conflictos, como la solución extrajudicial, los procedimientos administrativos o los procedimientos de mediación, deberán permitir la resolución equitativa y rápida de los litigios (en un plazo de tres meses) y sin costes para el consumidor.
2. Debería aclararse el papel de los reguladores de la energía en la resolución de conflictos y debería informarse sin demora de ello a los consumidores de energía.

#### **d) Posibles elementos adicionales que pueden lograrse mediante autorregulación**

3. Se debería incitar a los suministradores y operadores de redes a crear una ventanilla única para las reclamaciones de los consumidores.

### **G. REPRESENTACIÓN**

#### **a) La legislación comunitaria establece:**

Las organizaciones de consumidores están facultadas por los Estados miembros para *iniciar un proceso de acción de cesación ante los tribunales o autoridades administrativas* que designen los Estados miembros<sup>23</sup>.

---

<sup>20</sup> Anexo A.f) de la Directiva de la electricidad y de la Directiva del gas.

<sup>21</sup> Recomendación 98/257/CE de la Comisión relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, DO L 115 de 17.4.1998, p. 31.

<sup>22</sup> Recomendación 2001/310/CE de la Comisión relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, DO L 109 de 19.4.2001, p. 56.

<sup>23</sup> Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores, DO L 166 de

### **c) Posibles elementos adicionales que entran dentro de la competencia de los Estados miembros**

1. Deberán desarrollarse las formas más convenientes de fomentar la organización oficial de la representación de los consumidores de energía y contribuir a un seguimiento regular de la evolución del mercado.
2. Un diálogo regular entre las organizaciones de consumidores de energía y todas las demás partes interesadas (interlocutores sociales, representantes del sector, de los reguladores y del gobierno, etc.) sobre todas las cuestiones relativas a los derechos de los consumidores de energía garantizará que se hace todo lo posible para lograr un elevado nivel de protección de los derechos de los consumidores.
3. Las organizaciones de consumidores y las autoridades responsables de la protección de los consumidores deberían cooperar para verificar la exactitud de la información facilitada por los suministradores de electricidad y gas.

## **H. MEDIDAS SOCIALES**

### **a) La legislación comunitaria establece:**

*Los Estados miembros.... en particular, garantizarán una protección adecuada de los clientes vulnerables, incluidas medidas que les ayuden a evitar la interrupción del suministro<sup>24</sup>.*

### **b) Posibles elementos para la ejecución de la legislación comunitaria**

1. Los consumidores de energía europeos con necesidades especiales debido a discapacidades o en una situación financiera de precariedad deberán poder beneficiarse de servicios de energía esenciales para mantener su salud y su bienestar físicos y mentales, a precios razonables o, en caso necesario, sin cargo alguno.
2. Los Estados miembros deberán adoptar y publicar una definición de los consumidores vulnerables que sea aplicada por todos los suministradores de electricidad y gas, para que el suministro del gas cubra las necesidades básicas del hogar sin que tenga que solicitarlo el consumidor vulnerable.
3. Los Estados miembros garantizarán que los derechos ligados a la figura del consumidor vulnerable se apliquen sin que supongan una carga excesiva para los consumidores que lo soliciten. Deberá prestarse una atención especial en este sentido a los casos de interrupción del suministro pendientes.
4. Las medidas existentes en beneficio de los consumidores vulnerables deberán estar bien orientadas y ser reevaluadas periódicamente. Deberán estar bien equilibradas de manera que no impidan la apertura del mercado, no creen discriminaciones entre

---

11.6.1998 p. 51) (artículos 1, 2 y 3). Como las Directivas en materia de energía de 2003 no figuran en el anexo de la Directiva de las acciones de cesación, la Directiva de las acciones de cesación sólo es aplicable a las cuestiones que entran en el campo de aplicación de las Directivas de los consumidores, tales como la Directiva de los contratos abusivos y la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales.

suministradores de energía comunitarios, no falseen la competencia, no restrinjan la reventa ni creen un trato discriminatorio hacia otros consumidores.

**c) Posibles elementos adicionales que entran dentro de la competencia de los Estados miembros**

5. Los Estados miembros deberán intervenir en el mercado para establecer precios y condiciones de carácter social para categorías bien definidas de consumidores de electricidad y gas en zonas remotas o con necesidades especiales, o al menos para garantizar que dichos consumidores tengan un acceso sistemático a las ofertas más baratas del mercado.

**I. PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES**

**a) La legislación comunitaria establece:**

*Los consumidores de energía europeos deberán estar protegidos contra los métodos de venta abusivos o equívocos<sup>25</sup>.*

Las prácticas comerciales desleales han sido prohibidas por la Directiva de las prácticas comerciales desleales<sup>26</sup>.

- Los ciudadanos europeos deberán ser protegidos eficazmente de la *presión ejercida a través de prácticas engañosas y agresivas<sup>27</sup>*, por ejemplo para que cambien de operador.
- Cualquier obstáculo no contractual oneroso o desproporcionado impuesto por el operador cuando el consumidor desea ejercer los derechos que le brinda el contrato, incluidos los derechos a rescindir el contrato o a cambiar a otro operador, puede ser calificado de práctica comercial desleal<sup>28</sup>.

**c) Posibles elementos adicionales que entran dentro de la competencia de los Estados miembros**

1. Las autoridades que defienden los intereses de los consumidores y los reguladores nacionales de la energía deberán cooperar efectivamente con el fin de obtener los mejores resultados posibles.

---

<sup>25</sup> Anexo A.d) de las Directivas de la electricidad y del gas.

<sup>26</sup> Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, DO L 149 de 11.6.2005, p. 22, (*Directiva sobre las prácticas comerciales desleales*).

<sup>27</sup> Artículo 11 de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales.

<sup>28</sup> Artículo 9.d) de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales.