Centro de Estudios de Consumo

www.uclm.es/centro/cesco
**NOTICIAS CONSUMO**

# CONTRATOS DE GAS POR VÍA TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA

*Ana I. Mendoza*
*Centro de Estudios de Consumo*

EL Boletín Oficial del Estado del pasado 20 de abril publica la **Resolución de 12 de abril de 2011, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se aprueba el procedimiento marco de contratación telefónica, electrónica y telemática para el mercado de gas natural**.

## 1. Regulación del procedimiento de contratación para evitar conflictos

La citada Resolución regula los procedimientos de contratación de altas, bajas o cambios de suministrador de gas natural por vía telefónica, electrónica y/o telemática, para los suministros de presión igual o inferior a 4 bares.

Con el triple propósito de eliminar posibles motivos de conflictos entre comercializadores y distribuidores, facilitar la tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador y garantizar los derechos de los consumidores y especialmente la existencia de conformidad al cambio de suministrador, se establece la forma en la que el comercializador debe recabar la conformidad expresa del cliente y la prueba documental de tal conformidad en los casos de contratación telefónica, electrónica y telemática.

Las empresas comercializadoras que ofrezcan un proceso de contratación por vía telefónica, electrónica y/o telemática deberán disponer de los medios necesarios para aplicar el procedimiento regulado en todas las transacciones afectadas antes del **20 de julio de 2011**.

## 2. Prueba documental de la contratación telefónica

Si la contratación es telefónica, la prueba documental de la conformidad del cliente será la **grabación de audio** en la que el cliente expresa su autorización para altas, bajas o cambios de suministrado. La empresa comercializadora ha de mantener un registro con dichas grabaciones de audio y los números asignados a las mismas. Esta referencia será comunicada al usuario que deberá utilizarla para cualquier gestión relativa al contrato (reclamación, modificación, baja…).

Se detalla el contenido mínimo de la grabación y la información que cada comercializador debe facilitar al consumidor y archivar en el registro electrónico de datos.

## 3. Prueba documental de la contratación electrónica

En caso de **contratación electrónica con firma digital avanzada,** la prueba documental de la conformidad del cliente será responsabilidad del comercializador y consistirá en un fichero electrónico firmado mediante la firma digital avanzada, que puede ser comprobada ante la entidad emisora del certificado.

En caso de **contratación telemática sin firma digital avanzada,** la prueba documental de la conformidad del cliente será un registro electrónico de los datos introducidos por el cliente en la *web* del comercializador. La empresa comercializadora asignará un número a cada registro y el cliente podrá descargar e imprimir la solicitud realizada.

**4. Envío de confirmación documental y derecho de desistimiento**

En cumplimiento de la normativa general que regula la contratación a distancia bajo condiciones generales de la contratación, en particular del Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de contratación, el comercializador ha de enviar al domicilio del abonado la confirmación documental de la contratación donde deberán figurar todos los términos de dicha contratación. El usuario dispondrá a partir de entonces de un periodo de siete días hábiles, según el calendario oficial de su lugar de residencia habitual, para desistir del contrato sin incurrir en penalización ni gasto alguno. Al enviar el justificante de la contratación, se ha de facilitar también la información sobre el procedimiento para ejercer el derecho de desistimiento. Se exige a las empresas comercializadoras que proporcionen al cliente la posibilidad de ejercer su derecho de resolución al menos por el mismo medio por el que se realizó el contrato.

En el caso de las solicitudes de baja, la empresa comercializadora remitirá al usuario una comunicación de la fecha en la que la distribuidora ha realizado la baja del contrato de suministro solicitada.