

**EL SERVICIO DE PROTECCIÓN ELÉCTRICA ADICIONAL
AL CONTRATO DE SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD SE PAGA
AUNQUE YA NO SEA CLIENTE DE LA COMPAÑÍA**

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 11 de abril de 2016

“Tranquilidad y ahorro en un solo servicio: asistencia para averías en la instalación eléctrica y los electrodomésticos de gama blanca”, así define Iberdrola su servicio “protección eléctrica hogar”¹ que oferta en muchas ocasiones de forma conjunta a la contratación del suministro de electricidad introduciendo una casilla en el documento contractual principal que al ser marcada implica la contratación de este servicio adicional. Es habitual que los comerciales de esta compañía realicen ofertas a los clientes en las que una eventual reducción del precio de la electricidad esté sujeta a la contratación de servicios adicionales, pero los vendedores no suelen entrar en detalles y se limitan a marcar la casilla bajo el desconocimiento del cliente.

Desde la OMIC de Palma del Río (Córdoba) se plantea consulta a CESCO en relación al cobro del importe de este servicio por parte de Iberdrola cuando el cliente ya ha solicitado la baja del contrato de suministro de electricidad, a lo que Iberdrola, en respuesta al requerimiento de la OMIC para que se anulasen las facturas emitidas con posterioridad a la baja, se niega argumentando que *“el titular del contrato es el único que tiene la potestad para dar de baja los servicios adicionales contratados y no nos consta haber recibido solicitud de baja anterior a la presente reclamación respecto al servicio de protección eléctrica hogar.”*

La OMIC se pregunta si la forma de proceder de la compañía eléctrica se adecúa a la legalidad vigente en el sentido de que un cambio de comercializador y la consecuente baja como cliente no implique la automática finalización del contrato de servicio de protección eléctrica hogar.

¹ <https://www.iberdrola.es/clientes/hogar/servicios/mantenimiento/proteccion-electrica-hogar>

1. El cambio de comercializador de energía eléctrica, ¿implica la baja automática de todos los servicios adicionales contratados?

El usuario afectado en el caso objeto de examen se ha visto obligado a pagar el importe mensual del servicio protección eléctrica hogar de Iberdrola tras haber solicitado el cambio de comercializador a otra compañía y, aunque dicho cambio se ha hecho efectivo, la comercializadora de origen sigue facturándole el servicio de protección eléctrica hogar.

Para determinar si el cambio de comercializador implica automáticamente la baja de todos los servicios contratados con Iberdrola, es necesario interpretar el contrato en orden a averiguar ante qué tipo de contratación nos encontramos y las consecuencias de la finalización de esta relación de consumo.

Si el contrato principal es el de suministro de energía eléctrica y el servicio de protección eléctrica se contrata de forma adicional, la resolución del primero no implica la ineficacia del segundo; es decir, el servicio de protección eléctrica es susceptible de seguir prestándose al cliente, aunque ya no sea usuario de la electricidad comercializada por esta compañía, pues se trata de un servicio cuyo objeto es la reparación de averías en pequeños electrodomésticos, asistencia de averías urgentes en la instalación eléctrica de la vivienda y la realización de una intervención anual en la instalación de equipos eléctricos y electrónicos en el hogar. El cliente ha solicitado un cambio de comercializador, pero sigue siendo usuario de energía eléctrica (aunque comercializada por otra compañía) y probablemente disponga en su hogar de aparatos electrónicos y electrodomésticos susceptibles de ser reparados por el servicio prestado por Iberdrola. Se trataría entonces de dos contratos independientes que despliegan plenos efectos sin necesidad de la existencia del otro, de ahí que resulte necesario que el usuario manifieste su deseo de finalizar la relación contractual también respecto del contrato de servicio de protección eléctrica, algo que podrá hacer “*en cualquier momento sin penalizaciones*”².

Sin embargo, cuando el consumidor pueda acogerse a la contratación del suministro a precio voluntario para pequeño consumidor, el artículo 5.6 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 dispone que “*los precios voluntarios para el pequeño consumidor no incluirán ningún otro producto o servicio, sea energético o no, ofrecido directamente*

² <https://www.iberdrola.es/clientes/hogar/servicios/mantenimiento/proteccion-electrica-hogar>

por el comercializador de referencia o por terceros [...]”³ La contratación de servicios adicionales al suministro eléctrico⁴ debería, por tanto, realizarse en documento distinto del contrato principal de suministro e indicarse separadamente en la factura el importe cobrado por este concepto, cuando el consumidor pudiera acogerse a esta tarifa de PVPC.

Ambos servicios (de comercialización de energía eléctrica y servicio de protección eléctrica) se contratan normalmente de forma conjunta, lo que puede generar confusión en el consumidor. Nos encontraríamos ante un contrato de adhesión si la compañía comercializadora hubiera incluido entre las condiciones generales de la contratación del suministro eléctrico una cláusula conforme a la cual fuese imprescindible contratar este servicio de protección eléctrica para poder disfrutar del suministro. Sin embargo, según la descripción facilitada por la OMIC consultante, en el documento contractual se da la opción de marcar o no la casilla para contratar el servicio de protección eléctrica, con lo que implícitamente cabría también la posibilidad de disfrutar del suministro aun prescindiendo de contratar este servicio. De ahí que no pueda examinarse la posible abusividad de una cláusula que es susceptible de ser negociada individualmente⁵ en el sentido de tener el consumidor la opción de aceptarla o no.

Lo controvertido en este caso sería la posible falta de información por parte del comercial al cliente en el momento de la contratación⁶, que pudiera vulnerar las obligaciones de información prescritas por los artículos 60 y 62 TRLGDCU.

³ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2014-3376>

⁴ Los contratos de precio voluntario para el pequeño consumidor, así como los de precio fijo anual no pueden incluir otros productos o servicios adicionales;
http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=FRAME_Contentido_FA&childpagename=PortalConsumidor%2FFRAME_Contentido_FA%2FPTCS_contenidoGenerico&cid=1343066077743&p=1343063945823&pagename=PTCS_wrapper

⁵ Cláusulas abusivas, según el artículo 82.1 TRLGDCU, serán aquellas “*estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que causen [...] un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato*”.

⁶ Facua ya alertaba de lo cuestionable de estas prácticas en 2013, <https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=7320>, así como también lo hizo CECU en 2015 http://economia.elpais.com/economia/2015/05/13/actualidad/1431511370_811621.html

2. Derechos del consumidor en relación con el suministro: liquidación de la cuenta tras cambio de suministrador

Aun asumiendo que el servicio de protección eléctrica hogar se contrató de forma adicional al suministro de energía eléctrica, existen ciertos deberes que la empresa debe cumplir así como derechos que ostenta el consumidor, en particular, el derecho a “recibir la liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de electricidad, en el plazo de 42 días como máximo a partir de la fecha en que se produzca el cambio de suministrador”, según lo dispuesto en el artículo 44.1 ñ) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

En este extremo es posible que surjan dudas en cuanto a la interpretación de la norma por lo que se refiere a la expresión “liquidación de la cuenta”. La compañía comercializadora de origen podría alegar que cumplió con su obligación al dejar de facturar por el suministro de energía eléctrica, aunque no parece que esta sea la interpretación más adecuada.

Con la finalidad de esclarecer la redacción de esta norma (y de todas aquellas publicadas en relación a los procedimientos de cambio de comercializador de energía eléctrica y/o gas), la CNMC publicó en julio de 2015 un “Informe sobre alternativas de regulación en los procesos de cambio de comercializador”⁷, conforme al cual propone que la regulación de los plazos de cambio de comercializador, por lo que aquí interesa, se redacte de la siguiente forma:

“El cierre de la facturación del comercializador saliente con el consumidor se realizará en el plazo de 42 días naturales como máximo, contados a partir de la fecha en que se active el cambio de comercializador, para lo que previamente el distribuidor habrá facilitado a dicho comercializador toda la información necesaria a estos efectos.”

Esta propuesta de redacción facilita la comprensión de la norma con lo que, aun sin ser la versión vigente, esclarece la intención del legislador que parece inclinarse hacia el cierre total de la facturación respecto de todos los servicios contratados con el comercializador de origen, y no tanto a la liquidación de los importes debidos exclusivamente por el suministro de energía.

⁷https://www.cnmc.es/Portals/0/Ficheros/Energia/Informes/CambioSuministrador/150709_PDN_DE_003_15%20INFORME%20cambios%20suministrador_.pdf

Si asumimos la interpretación que se acaba de realizar, transcurrido el plazo de 42 días tras el cambio efectivo de comercializador, sin que se haya notificado expresamente al consumidor la necesidad de seguir facturando por el servicio adicional de protección hogar, motivo que imposibilitaría el cierre completo de la facturación, la compañía comercializadora podría estar incurriendo en una infracción de las tipificadas en los artículos 66.3 y 65.22 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, al haber incumplido los plazos establecidos para llevar a cabo el cambio de comercializador, en este caso en concreto, por no haber concluido el proceso de cambio de comercializador con el cierre definitivo de la facturación.

La graduación de la eventual infracción como leve o grave dependerá de si se trata de un incumplimiento reiterado, caso en el cual se podría imponer una sanción de entre 600.001 y 6.000.000 euros, siendo la multa de un máximo de 600.000 euros si no se prueba reincidencia.