

**INFORME JURÍDICO SOBRE EL CIERRE DE LAS OFICINAS
DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE IBERDROLA
Y SU TRASLADO A LAS OFICINAS DE CONFORT**

Ana I. Mendoza Losana

Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Sumario. 1. Introducción. 2. Normas jurídicas aplicables. 3. Respuesta jurídica. 3.1. El servicio de atención al cliente como derecho básico de los consumidores. 3.2. El servicio de atención al cliente en la legislación sectorial. 3.2.1. *El SAC como derecho del consumidor a recibir información y asesoramiento sobre la contratación de energía eléctrica.* 3.2.2. *El servicio de atención al cliente como parámetro de calidad del suministro eléctrico.* 3.3. Riesgos asociados a la práctica de Iberdrola y Confort. 3.3.1. *Riesgo de vinculación de prestaciones.* 3.3.2. *Riesgo de deslealtad.* 4. Conclusiones. 5. Recomendaciones: posibles actuaciones ante el acuerdo Iberdrola-Confort.

1. Introducción.

Desde la Dirección General de Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se solicita al CESCO informe sobre la práctica adoptada por Iberdrola respecto a su servicio de atención al cliente. Iberdrola ha suprimido en sus oficinas el servicio de atención al cliente (contratación, reclamaciones, etc.) y lo ha concertado con la firma comercial Confort en cuyas oficinas han habilitado una mesa y un trabajador de dicha firma para tramitar todo lo relativo con los clientes del servicio eléctrico de manera simultánea a la actividad comercial (venta de electrodomésticos) de Confort.

2. Normas jurídicas aplicables.

Arts. 21, 89.4 RD Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE 287, 30-11-2008); **art. 2 Ley 56/2007**, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información; **80, 81, 99 y 103 RD 1955/2000**, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Transporte, Distribución, Comercialización, Suministro y Procedimientos de Autorización de Instalaciones de Energía Eléctrica (BOE 27-12-2000); **art. 8 RD 1435/2002**, de 27 de diciembre, regula las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión (BOE 31-12-2002); **arts. 5 y 11 Ley 6/1999**, de Castilla-La Mancha, de Protección de la Calidad del Suministro Eléctrico (DOCM 30-4-1999); **arts. 3 y 19 Ley 3/1991**, de Competencia Desleal.

3. Respuesta jurídica.

3.1. El servicio de atención al cliente como derecho básico de los consumidores.

La práctica sobre la que se solicita informe al CESCO no es totalmente nueva. Tiene de novedoso que quién presta el servicio de atención al cliente es una empresa comercializadora de electrodomésticos y lo hace de forma personal, mediante trato directo. Pero la externalización del servicio de atención al cliente mediante la

contratación de empresas de telemarketing o call-center es una práctica habitual en otros sectores, como el de las telecomunicaciones.

Entre los derechos básicos de los consumidores se encuentra el de reclamar con eficacia por un medio que permita tener constancia de la reclamación y que garantice un trato personal directo (art. 21 TR LGDCU¹). Del tenor literal del art. 21 TR LGDCU no se desprende ninguna exigencia respecto a quién preste el servicio de atención al cliente. Tan sólo se establecen las características que han de tener “las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor”, que deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones. Si estas oficinas o servicios puestos a disposición del consumidor dependen de la propia empresa suministradora o de otra dedicada total o parcialmente a esta actividad es una cuestión que la Ley no regula.

Ciertamente, en la legislación general de consumo no existen obstáculos para la subcontratación del servicio de atención al cliente, siempre que se satisfagan los requisitos del art. 21 TR LGDCU (reclamación con eficacia, constancia de la reclamación y trato personal directo), lo que si ya resulta difícil cuando quien atiende la reclamación es la propia empresa suministradora, resultará todo un logro cuando la reclamación se gestiona por un tercero ajeno al prestador del servicio.

Tampoco representa un obstáculo el artículo 2 de la Ley 56/2007 de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información² (en adelante, LISI) que obliga a las empresas prestadoras de servicios de interés general, entre las que se encuentra IBERDROLA a disponer a partir del 30 de diciembre de 2008 de un medio de interlocución electrónica que permita la realización de gestiones contractuales (alta, baja, consulta de facturas, presentación de reclamaciones...) mediante el uso de certificados reconocidos de firma electrónica (art. 2 y DF 4^a). La falta de disponibilidad de este medio de interlocución electrónica se tipifica como infracción de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista (art. 64 LOCM en redacción dada por art. 6 LISI). Naturalmente, la articulación de este medio electrónico de comunicación con el cliente no es exclusivo, ni excluyente de otros, como la atención personalizada en las oficinas comerciales.

3.2. El servicio de atención al cliente en la legislación sectorial.

¹ *Artículo 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.*

1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor y usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato, en los términos previstos en el título V del libro II.

2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

² BOE núm. 312, de 29 de diciembre de 2007.

3.2.1. El derecho del consumidor a recibir información y asesoramiento sobre la contratación de energía eléctrica.

A diferencia de otros sectores que cuentan con una regulación específica de los servicios de atención al cliente, el sector eléctrico carece de una reglamentación similar. No existe en la normativa sectorial precepto análogo a los artículos 29 de la Ley 44/2002, 4 Orden 734/2004³ o 104 RD 424/2005⁴ que obligan a las entidades financieras o a los operadores de telecomunicaciones, respectivamente, a “contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones”. No existe en la normativa reguladora del sector eléctrico una norma que imponga con el mismo rigor el deber de disponer de un departamento de atención al cliente. Tan sólo se obliga a las empresas dedicadas al suministro de energía eléctrica (distribuidores o comercializadores) a “tomar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente” (art. 45.1.f Ley 54/1997, del Sector Eléctrico). Y se reconoce al consumidor el **derecho a que “la empresa distribuidora –IBERDROLA lo es- le informe y asesore en el**

³ Artículo 29 Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. *Departamento de atención al cliente y Defensor del Cliente*. Primero. Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las **entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente** encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

Este art. 29 ha sido desarrollado por la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, cuyo art. 4 establece que “las entidades **deberán disponer de un departamento o servicio especializado** de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes”. Se admite que las entidades que formen parte del mismo grupo económico dispongan de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo, entendiéndose que existe grupo cuando se den las condiciones establecidas en el artículo 4 de la Ley 24/1988, de 28 de julio (RCL 1988, 1644 y RCL 1989, 1149, 1781), del Mercado de Valores.

⁴ RD 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (BOE núm. 102, de 29-4-2005).

Artículo 104 RD 424/2005. *Procedimientos de resolución de conflictos*. 1. **Los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente**, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes. Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán los encargados de relacionarse, en su caso, con el titular del servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el apartado 4 y al que remitirán copia de las actuaciones realizadas con indicación del número de referencia asignado a la correspondiente reclamación. Este servicio de atención al cliente, de carácter gratuito, deberá prestarse de forma que el consumidor tenga constancia, en cualquier caso, de la reclamación, queja o petición efectuada, estando obligado el operador a comunicar al abonado el número de referencia dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, mediante orden ministerial podrá establecerse, en función del número de trabajadores del operador o de su volumen de negocio, la exención de la obligación de disponer del departamento o servicio especializado a que dicho párrafo se refiere, sin perjuicio del cumplimiento del resto de requisitos establecidos en el artículo 105.2.k).

Si el medio habilitado por el operador para la atención de quejas, reclamaciones o incidencias es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

momento de la contratación, con los datos que le facilite, sobre la tarifa y potencia o potencias a contratar más conveniente, complementos tarifarios y demás condiciones del contrato, así como la potencia adscrita a la instalación de acuerdo con lo previsto en el capítulo de acometidas eléctricas del presente Real Decreto” (cfr. arts. 80.2, 81.6 RD 1955/2000). Ciertamente, podría argumentarse que la empresa satisface este derecho del consumidor tanto si informa por sí como si informa a través de tercero autorizado, pero dado lo exhaustivo de estos deberes y su carácter eminentemente técnico, resulta muy dudoso que los agentes de Confort puedan cumplir satisfactoriamente estos deberes de información y asesoramiento.

El mayor obstáculo legal a la practica descrita se encuentra en el artículo 8 del RD 1435/2002⁵, que regula las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión y obliga a las empresas distribuidoras a habilitar ciertos canales de comunicación y a responder a solicitudes de cambio de modalidad contractual, de baja o de cambio de comercializador, entre otras, en el plazo de 5 días hábiles (arts. 8.1, 2 y 3), reconociendo a los consumidores el derecho a presentar tales solicitudes “personalmente en las oficinas de la empresa distribuidora” (art. 8.4). Aunque la norma también se refiere a otros mecanismos para formular la solicitud, tales como por escrito mediante correo certificado o por medios informáticos, se ha de aceptar que **la eliminación de los servicios de atención al cliente de las oficinas de IBERDROLA supone un menoscabo de los derechos que reglamentariamente se reconocen a los usuarios de baja tensión (esto es, usuarios domésticos).**

⁵ Art. 8 RD 1435/2002 (BOE 31-12-2002). *Condiciones, plazos, medios y sistemas de comunicación de las solicitudes de modificación de la forma de contratación.* 1. Los distribuidores deberán contestar a las solicitudes de modificación de la forma de contratación de los consumidores que hayan optado por contratar directamente el acceso a las redes con el distribuidor y a las peticiones de los comercializadores que actúen como mandatarios o sustitutos de los consumidores que hayan optado por contratar la energía y el acceso a las redes a través de dicho comercializador, relativas a los procedimientos que se detallan en el párrafo siguiente, en un plazo de cinco días hábiles, comunicándoles si procede atender a dichas solicitudes o si existen objeciones que impidan su realización.

Los procedimientos establecidos para atender a dichas solicitudes se referirán principalmente a los procesos de paso de contrato a tarifa de suministro a contrato de tarifa de acceso, cambio de comercializador, cambio de condiciones contractuales de los contratos de acceso, baja de contratos, procesos auxiliares de anulación y reposición para cada uno de los procedimientos anteriormente citados y mecanismos de acceso y mantenimiento del Registro de puntos de medida.

2. La Dirección General de Política Energética y Minas, a propuesta de la Comisión Nacional de Energía, desarrollará los procedimientos a que se hace referencia en el apartado anterior, relativos a los procesos de gestión y administración de los contratos de adquisición de energía y acceso a redes en baja tensión.

3. Los comercializadores y los distribuidores deben instalar los sistemas y medios informáticos necesarios para intercambiar la información a través de buzones FTP con ficheros y formatos preestablecidos u otro sistema previamente aprobado por la Dirección General de Política Energética y Minas.

4. Los consumidores podrán realizar sus solicitudes personalmente en las oficinas de la empresa distribuidora, por escrito mediante correo certificado o por los medios informáticos anteriormente descritos. En dichas comunicaciones se deberá hacer constar fehacientemente la fecha de la solicitud y la de recepción por parte del distribuidor.

5. Los distribuidores que tengan implementados los sistemas de comunicación que se señalan en el apartado tercero de este artículo quedarán exonerados del cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes que presentadas por los comercializadores que se recogen en el apartado primero de este artículo, en tanto éstas no se reciban por los sistemas telemáticos establecidos, sin perjuicio de que deban cumplir los plazos para la realización de las distintas actuaciones que señala la normativa.

3.2.2. El servicio de atención al cliente como parámetro de calidad del suministro eléctrico.

El concepto de calidad del servicio se hace extensivo a la calidad en la atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación [arts. 99.2,c RD 1955/2000⁶, 5.2,c Ley 6/1999, de Castilla-La Mancha, de Protección de Calidad del Suministro Eléctrico⁷]. Se define como parámetro de calidad de atención al cliente el conjunto de aspectos referidos al asesoramiento del consumidor en materia de contratación, facturación, cobro, medidas de consumos y demás aspectos derivados del contrato (arts. 103.1, 103.2,G⁸, DA 5ª RD 1435/2002⁹, 11 Ley CLM 6/1999), así como el plazo para la

⁶ **Artículo 99. Concepto, contenido y extensión de la calidad de servicio.** 1. La calidad de servicio es el conjunto de características, técnicas y comerciales, inherentes al suministro eléctrico exigibles por los sujetos, consumidores y por los órganos competentes de la Administración.

2. La calidad de servicio viene configurada por el siguiente contenido:

- a) Continuidad del suministro, relativa al número y duración de las interrupciones del suministro.
- b) Calidad del producto, relativa a las características de la onda de tensión.
- c) Calidad en la atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación.

⁷ **Artículo 5.** 1. Se entiende por calidad del suministro eléctrico, el mantenimiento en el tiempo, de las características técnicas y comerciales exigibles por los consumidores según su relación contractual, y por los órganos competentes de la Administración según la normativa vigente.

2. La calidad del suministro comprende:

- a) Continuidad del suministro.
 - b) Regularidad de las características de la tensión en que se deba prestar el servicio.
 - c) Atención, información y asesoramiento al cliente sobre los aspectos del contrato de suministros y de la normativa vigente, así como de los aspectos técnicos del suministro y la instalación.
 - d) Mantenimiento del valor de los parámetros técnicos estipulados en el contrato de suministro.
3. La calidad del suministro es exigible tanto para cada uno de los consumidores, como para cada una de las zonas geográficas atendidas por un distribuidor.

⁸ **Artículo 103. Calidad de la atención al consumidor.** 1. La calidad de la atención y relación con el consumidor se determinará atendiendo a las características del servicio, entre las que se encuentran el conjunto de aspectos referidos al asesoramiento del consumidor en materia de contratación, facturación, cobro, medida de consumos y demás aspectos derivados del contrato suscrito.

2. En concreto, los indicadores de calidad individual, basada en la atención al consumidor, serán los siguientes, sin perjuicio de las modificaciones que puedan introducirse a través de las instrucciones técnicas complementarias que en su caso se aprueben:

A) Elaboración de los presupuestos correspondientes a nuevos suministros: a partir de la solicitud de un suministro, la empresa distribuidora comunicará por escrito al solicitante el punto de suministro y las condiciones técnico-económicas para realizar el mismo, con indicación de la necesidad o no de reservar locales para centros de transformación dentro de los siguientes plazos máximos, contados en días hábiles:

1º Suministros en baja tensión:

a) Cuando se solicite un suministro de hasta 15 kW en el que no sea preciso realizar instalaciones de extensión, la empresa distribuidora dará por escrito las condiciones técnico-económicas en un plazo de cinco días.

b) Para cualquier servicio cuando no sea necesaria la instalación de centro de transformación: diez días.

c) Cuando sea necesaria la instalación de centros de transformación:

1ª Servicio auxiliar de obras: diez días.

2ª Servicio definitivo con centro de transformación de media a baja tensión: veinte días.

3ª Servicio definitivo con subestación transformadora de alta a media tensión: treinta días.

2º Suministros en alta tensión:

a) Para un consumidor con tensión nominal de suministro igual o inferior a 66 kV: cuarenta días.

b) Otros suministros de alta tensión: sesenta días.

atención de reclamaciones sobre medida de consumo, facturación o cortes indebidos que será como máximo de 5 días hábiles para los usuarios de menos de 15 kW contratados y de 15 días hábiles para el resto (art. 103, D). De nuevo, resulta dudoso que el agente de CONFORT que deberá dar traslado a Iberdrola y solicitar información de la que que

Las empresas distribuidoras, dentro de los plazos anteriormente indicados, facilitarán por escrito a los solicitantes la justificación detallada de los derechos de acometida a liquidar, precisando el sistema empleado para su determinación y su plazo de vigencia, que será, como mínimo, de tres meses a partir de la fecha de la notificación.

Una vez definida la propuesta técnica y su aprobación, y una vez aceptada por el solicitante la previsión de los derechos correspondientes a la extensión, o a la conexión, según se trate, se establecerán las previsiones de actuación correspondientes a su ejecución.

B) Ejecución de las instalaciones necesarias para los nuevos suministros: cuando se trate de una instalación de extensión y que deba ser realizada por la empresa distribuidora, los plazos de ejecución para la puesta en servicio de la instalación a partir del momento que se satisfagan los derechos de acometida serán los siguientes, contados en días hábiles:

1º Suministros en baja tensión:

- a) Cuando no sea preciso realizar ninguna ampliación de la red de baja tensión: cinco días.
- b) Cuando únicamente se necesite ampliar la red de baja tensión: treinta días.
- c) Cuando se necesite construir un centro de transformación: sesenta días.
- d) Cuando se necesiten construir varios centros de transformación: ochenta días.

2º Suministros en alta tensión:

- a) Acometida a un solo consumidor con tensión nominal de suministro igual o inferior a 66 kV: ochenta días.
- b) Otros suministros de alta tensión: el plazo se determinará en cada caso en función de la importancia de los trabajos a realizar.

En el cómputo de plazos no se tendrán en cuenta los necesarios para obtener autorizaciones, permisos o conformidad para la realización de los trabajos.

En el caso de que sea necesaria la construcción de uno o varios centros de transformación para uso del distribuidor, el plazo no comenzará a computarse hasta la firma de un documento de cesión de uso, correspondiente al local o locales. Además, deberán ser entregados en condiciones para poder realizar la instalación eléctrica, por lo menos, sesenta días antes de que finalice el plazo establecido.

Cuando concurren circunstancias especiales y no exista acuerdo entre el distribuidor y el cliente, el plazo lo fijará el órgano competente de la Administración correspondiente.

C) Enganche e instalación del equipo de medida, en el plazo máximo de cinco días hábiles, a contar desde que el consumidor hubiera suscrito el correspondiente contrato de suministro.

D) Atención de las reclamaciones que los consumidores hubieran presentado en relación a la medida de consumo, facturas emitidas, cortes indebidos, en un plazo máximo de cinco días hábiles para los usuarios de menos de 15 kW contratados y de quince días hábiles para el resto.

E) Enganche después de corte por impago, en un plazo máximo de veinticuatro horas después del pago de la factura.

F) Ejecución indebida de corte por impago.

G) Informar y asesorar a los consumidores en el momento de la contratación sobre la tarifa y potencia a contratar más conveniente a sus necesidades, de acuerdo con el apartado 2 del artículo 80 del presente Real Decreto, a partir de los datos aportados por los consumidores.

⁹ **Disposición adicional quinta RD 1435/2002. Indicadores de calidad de la atención al consumidor.** Se considerarán indicadores de calidad de la atención al consumidor a los efectos previstos en el artículo 103.2 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre (RCL 2000, 2993 y RCL 2001, 630), por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, además de los previstos en el citado artículo los siguientes:

- a) Informar a los consumidores y comercializadores de los datos definidos en el artículo 7 del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre (RCL 2002, 3092).
- b) Responder a las solicitudes de acceso de los consumidores y comercializadores en los plazos que señala el Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre.
- c) Cumplir los plazos que señala el artículo 6 del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre.

sólo la empresa dispone (ej. medida de consumo, datos de facturación...) pueda cumplir adecuadamente estas exigencias. **La práctica adoptada por IBERDROLA puede ser constitutiva de una infracción del deber de la eléctrica de prestar el servicio bajo condiciones de calidad definidas (arts. 60.11, 61.6 Ley 54/1997, del Sector Eléctrico; 15.1,i y 15.2,j Ley CLM 6/1999).** Naturalmente, corresponde al órgano autonómico competente en materia de energía pronunciarse sobre esta eventual infracción.

3.3. Riesgos asociados a la práctica de Iberdrola y Confort.

Además del eventual incumplimiento de la normativa sectorial por incumplimiento del deber de Iberdrola de recibir en sus oficinas comerciales las solicitudes de los abonados respecto a diversas incidencias contractuales (alta, baja, cambio de modalidad contractual...) o de prestar el servicio en adecuadas condiciones de calidad, entre las que se incluye la calidad en la atención al público, la práctica entraña una serie de riesgos que obligará a la Administración a extremar los controles sobre el modo de proceder de Iberdrola y Confort.

3.3.1. Riesgo de vinculación de prestaciones

En el caso de admitir que Iberdrola traslade la atención al cliente a las oficinas de Confort, esta empresa ha de mantener una estricta separación entre su actividad comercial como distribuidor de electrodomésticos y su actividad de atención a las gestiones, incidencias o reclamaciones referentes al contrato de suministro eléctrico. Dada la proximidad funcional entre suministro eléctrico y electrodomésticos¹⁰, existe un riesgo de vinculación de prestaciones (Vgr. paquetes conjuntos de alta en el suministro eléctrico + electrodomésticos), práctica prohibida por la Ley del Comercio Minorista (art. 34¹¹) y declarada abusiva por el art. 89.4 TR LGDCU.

Incluso aunque se argumente que no existe venta conjunta ni vinculación abusiva de prestaciones en cuanto el usuario siempre puede optar por contratar única y exclusivamente el suministro de energía eléctrica, existen también ciertos riesgos desde la normativa de competencia.

3.3.2. Riesgo de deslealtad.

¹⁰ Naturalmente, “proximidad funcional” no ha de entenderse en el sentido de relación funcional entre artículos del art. 34 Ley 7/1996, en cuyo caso resulta admisible la venta conjunta (v. nota siguiente).

¹¹ *Artículo 34 Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista. Prohibición de ofertas conjunta.* 1. Queda prohibido ofrecer conjuntamente y como una unidad de contratación dos o más clases o unidades de artículos excepto en los casos siguientes:

- a) Cuando exista una relación funcional entre los artículos ofertados.
- b) Cuando sea práctica comercial común vender ciertos artículos en cantidades superiores a un determinado mínimo.
- c) Cuando se ofrezca, simultáneamente, la posibilidad de adquirir los artículos por separado y a su precio habitual.
- d) Cuando se trate de lotes o grupos de artículos presentados conjuntamente por razones estéticas o para ser destinados a la realización de obsequios.

2. En todo caso, será de aplicación lo dispuesto al respecto en la legislación sobre defensa de la competencia.

La práctica descrita suscita algunos problemas de competencia que conducen a plantear aquí si cabe calificarla como acto de competencia desleal o contrario a la competencia.

Alguna asociación de consumidores denuncia el carácter desleal de la práctica en cuanto supone el aprovechamiento desleal de la reputación ajena, conducta tipificada como desleal por el art. 12 de la Ley 3/1991¹², por entender que al compartir dependencias, Confort se está aprovechando deslealmente de la reputación de Iberdrola. Más que aprovechar deslealmente la reputación ajena (conducta que debería ser objetada por Iberdrola), la práctica podría dar lugar a actos de confusión del art. 6 Ley 3/1991¹³. Existe un fundado riesgo de asociación por parte de los consumidores menos formados entre las prestaciones de Iberdrola y Confort. El cliente no sabe bien quién le está atendiendo si Iberdrola o Confort; además, cuando Confort vende un electrodoméstico, puede estar confundiendo al cliente que cree que es Iberdrola quien está vendiéndolo. Así, el consumidor puede pensar que si adquiere los electrodomésticos de la marca de la empresa que resuelve reclamaciones sobre el suministro eléctrico tendrá menos problemas a la hora de obtener una reparación por los eventuales daños que sufran sus aparatos eléctricos por cortes del suministro eléctrico, sobrecargas de tensión u otros incidentes que afecten al suministro. Naturalmente, esta situación de confusión afecta negativamente a la imprescindible transparencia del mercado y a los intereses de los consumidores y correlativamente, **las asociaciones de consumidores podrán iniciar las acciones judiciales tendentes a la declaración de la deslealtad de la práctica y a la cesación de la misma (art. 19 Ley 3/1991).**

4. Conclusiones.

- i. Desde el punto de vista de la legislación de consumo, no hay obstáculo legal para la externalización del servicio de atención al cliente.
- ii. Aunque la legislación sectorial no impone a las empresas dedicadas al suministro eléctrico el deber de disponer de un departamento especializado de atención al cliente con el mismo rigor que otras normas sectoriales (ej. sector bancario o telecomunicaciones), sí se reconoce el derecho del consumidor a que la empresa distribuidora –IBERDROLA lo es- le facilite información especializada y asesoramiento en el momento de contratar sobre la tarifa y potencia o potencias a contratar, complementos tarifarios y demás condiciones del contrato (arts. 80.2, 81.6 RD 1955/2000). Ciertamente, podría argumentarse que la empresa satisface este derecho del consumidor tanto si informa por sí como si informa a través de tercero autorizado, pero dado lo exhaustivo de estos deberes y su carácter eminentemente

¹² *Artículo 12. Explotación de la reputación ajena.* Se considera desleal el aprovechamiento indebido, en beneficio propio o ajeno, de las ventajas de la reputación industrial, comercial o profesional adquirida por otro en el mercado.

En particular, se reputa desleal el empleo de signos distintivos ajenos o de denominaciones de origen falsas acompañados de la indicación acerca de la verdadera procedencia del producto o de expresiones tales como «modelo», «sistema», «tipo», «clase» y similares.

¹³ *Artículo 6 ley 3/1991. Actos de confusión.* Se considera desleal todo comportamiento que resulte idóneo para crear confusión con la actividad, las prestaciones o el establecimiento ajenos.

El riesgo de asociación por parte de los consumidores respecto de la procedencia de la prestación es suficiente para fundamentar la deslealtad de una práctica.

- técnico, resulta muy dudoso que los agentes de Confort puedan cumplir satisfactoriamente estos deberes de información y asesoramiento.
- iii. La eliminación de los servicios de atención al cliente de las oficinas de Iberdrola supone un menoscabo de los derechos que reglamentariamente se reconocen a los usuarios de baja tensión (esto es, usuarios domésticos). En concreto, el derecho a presentar “personalmente en las oficinas de la empresa distribuidora” las solicitudes de cambio de modalidad contractual, de baja o de cambio de comercializador (art. 8.4 RD 1435/2002).
 - iv. La práctica adoptada por IBERDROLA puede ser constitutiva de una infracción del deber de la eléctrica de prestar el servicio bajo condiciones de calidad definidas (arts. 60.11, 61.6 Ley 54/1997, del Sector Eléctrico; 15.1,i y 15.2,j Ley CLM 6/1999), en cuanto la atención al público también se incluye en la calidad del servicio (arts. 99 y 103 RD 1955/2000 y 5 y 11 Ley CLM 6/1999) y existen dudas fundadas de que Confort pueda cumplir satisfactoriamente tales exigencias. Naturalmente, corresponde al órgano autonómico competente en materia de energía pronunciarse sobre esta eventual infracción.
 - v. Sin perjuicio de la legalidad de la práctica, en cuanto no se encuentra en la normativa reguladora disposición que prohíba la externalización del servicio de atención al cliente de energía eléctrica y en el hipotético caso de que Confort atendiera escrupulosamente las exigencias en materia de calidad de la atención, se ha de admitir que la práctica resulta comercialmente reprochable por los riesgos que genera para el cliente e incluso para los competidores y para la competencia en el mercado de distribución de aparatos eléctricos. Estos son principalmente dos: 1º) Riesgo de que Confort incurra en prácticas abusivas derivadas de la oferta de prestaciones vinculadas (alta en el suministro eléctrico + venta de electrodomésticos; atención de reclamación por defectos del suministro + oferta de reparación de electrodomésticos dañados...); 2º) Riesgo de confusión, en cuanto el cliente puede adquirir electrodomésticos bajo la errónea percepción de que es la empresa distribuidora de energía eléctrica quien lo suministra y asume la responsabilidad de su correcto funcionamiento o a la inversa, en caso de daños en los aparatos derivados de defectos del suministros (interrupciones, sobretensión...), la empresa que gestiona la reclamación reparará los daños sin mayor problema. Se ha de exigir a la Administración un exquisito control de la actuación de Confort.

5. Recomendaciones: posibles actuaciones ante el acuerdo Iberdrola-Confort.

1. La Administración de consumo ha de inspeccionar los servicios de atención al cliente (prestados directamente por IBERDROLA, a través de Confort o por cualquier otra empresa) y comprobar que se cumplen las exigencias del art. 21 TR LGDCU. A saber: 1º) que el usuario puede reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; puede hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso; 2º) que aseguren al cliente la constancia de las quejas o reclamaciones formuladas. En su defecto, sancionar por la comisión de una infracción de consumo.

2. A partir, del 30 de diciembre de 2008, el órgano autonómico competente en materia de comercio ha de comprobar que sin perjuicio de otros medios de atención al público, IBERDROLA dispone de un medio de interlocución electrónica con las

características exigidas por el art. 2 LISI (cfr. DA 4ª). Y en caso contrario, iniciar el correspondiente expediente sancionador (art. 64 LOCM).

3. Poner los hechos en conocimiento de la Consejería de Industria para que el órgano competente en materia de energía inspeccione y en su caso sancione el eventual incumplimiento de las condiciones de calidad.

4. En cuanto acto de competencia desleal (acto de confusión) que genera en los consumidores una percepción errónea acerca de los bienes y servicios ofrecidos, las asociaciones de consumidores podrán iniciar las acciones judiciales tendentes a la declaración de la deslealtad del acto y a la cesación de esta práctica (arts. 3 y 19 Ley 3/1991).

Ana I. Mendoza Losana,
En Toledo a 20 de junio de 2008