

**CONTRATOS DE SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD Y GAS. PROBLEMAS QUE PLANTEA EL MERCADO PARA LOS CONSUMIDORES Y SU SOLUCIÓN MEDIANTE ARBITRAJE DE CONSUMO**

*Electricity and gas supply contracts. Problems posed by the market for consumers and their solution through consumer arbitration*

MARÍA TERESA ÁLVAREZ MORENO

[mtalvare@ucm.es](mailto:mtalvare@ucm.es)

Catedrática de Derecho civil  
Universidad Complutense - Madrid

***Cómo citar / Citation***

Álvarez Moreno, M<sup>a</sup>. T. (2025).

Contratos de suministro de electricidad y gas. Problemas que plantea el mercado para consumidores y su solución mediante arbitraje de consumo.

*Cuadernos de Derecho Privado*, 12, pp. 13-55

DOI: <https://doi.org/10.62158/cdp.79>

(Recepción: 12/08/2025; aceptación: 03/09/2025; publicación: 03/09/2025)

***Resumen***

En el presente trabajo se analizan las cuestiones más relevantes y que ocasionan mayor litigiosidad en los contratos de suministro de gas y electricidad con los consumidores, que se han planteado a través del arbitraje de consumo, realizando una visión global y sistematizada de las mismas, y planteando las posibles soluciones jurídicas.

***Palabras clave***

*Consumidores; suministro eléctrico; suministro de gas; sectores regulados; arbitraje de consumo.*

***Abstract***

This paper analyzes the most relevant issues that give rise to the most litigation in gas and electricity supply contracts with consumers, which have been raised through consumer arbitration, providing a comprehensive and systematic overview of these issues and proposing possible legal solutions.

***Keywords***

*Consumers; electricity supply; gas supply; regulated sectors; consumer arbitration.*

***SUMARIO:***

---

I. PLANTEAMIENTO. II. MARCO NORMATIVO. III. OFERTAS PÚBLICAS DE SOMETIMIENTO A ARBITRAJE: III.1.- Eliminación de las ofertas limitadas. III.2.-

Sumisión a arbitraje en derecho o en equidad. IV.- OFERTA Y CONTRATO: IV.1.- El mercado de suministro energético. IV.1.1. Mercado libre. IV.1.2. Mercado regulado. IV.2. Información, celebración y forma del contrato. IV.3. Contenido del contrato. IV.3.1. Sujetos. IV.3.2. Objeto: precio y otras cuestiones: 1) Precio. 2) Autoconsumo. 3) Servicios accesorios. 4) Lugar: punto de suministro y CUPS. 5) Contenido mínimo del contrato. IV.4. Condiciones generales del contrato. IV.4.1. Interpretación de condiciones generales y particulares. IV.4.2. Control de inclusión. IV.4.3. Cláusulas no transparentes. IV.4.4. Cláusulas abusivas. IV.5. Desistimiento del contrato. V. RENOVACIÓN DEL CONTRATO. VI. SERVICIOS ACCESORIOS. VII. FACTURACIÓN EXCESIVA Y RETRASOS EN FACTURACIÓN: VII.1. Lecturas estimadas y regularización. VII.2. Mal funcionamiento de contador. VII.3. Retrasos en la facturación. VIII. Breve referencia a la manipulación de contadores. *Bibliografía.*

---

## I. PLANTEAMIENTO

Agua, gas y electricidad son bienes esenciales y necesarios para el desarrollo de la vida cotidiana<sup>1</sup>. Para garantizar el suministro de estos servicios de interés general a las personas, se regula el mercado y el acceso a los mismos, lo que no impide que se contrate su suministro, en el seno de estos sectores regulados. No vamos a efectuar un estudio de todo el mercado<sup>2</sup> y de los distintos sujetos intervinientes, sino que nos centramos en el contrato de suministro<sup>3</sup> concertado entre las comercializadoras y los consumidores, para el suministro de gas y electricidad<sup>4</sup>.

## II. MARCO NORMATIVO

Existe un maremágnum normativo, de distinto rango, tanto en el sector eléctrico como en el de hidrocarburos. De esta miríada de normas, destaca con carácter general, el RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, mediante el que se aprueba la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante TRLCU), dado que se trata de contratos con consumidores, por lo que será de aplicación esta norma, especialmente en la regulación de los contratos, (arts. 60 y ss. y sobre todo arts. 92 y ss. relativos a los

---

<sup>1</sup> DÍAZ ALABART, S. (2022, p. 29).

<sup>2</sup> Al tratarse de mercados regulados, han sido profundamente estudiados por los administrativistas. En este sentido *cfr.* JOVER GÓMEZ-FERRER, J.; TARLEA JIMÉNEZ, R. y GIL-CASARES CERVERA, C. (2021). AGUADO PALANCO, J.M. *et alt.* (2008); BECKER, F; CAZORLA, L.; MARTÍNEZ SIMANCAS, J. y SALA, J.M. (2009).

<sup>3</sup> Sobre el contrato de suministro, *cfr.* MOLINS SANCHO (2022). Para los conceptos, pero desactualizado con respecto a la normativa vigente, puede verse FERNÁNDEZ DEL MORAL DOMÍNGUEZ, L. (1992).

<sup>4</sup> Dejamos fuera el estudio del contrato de suministro de agua, que tiene una normativa algo diferente, y en el seno del cual, los mayores problemas que se plantean para los consumidores proceden bien de la recepción de una o varias facturas muy elevadas con respecto al consumo habitual, de fugas, de lecturas estimadas de contador, o de malfuncionamiento de los equipos de medida.

contratos a distancia, así como los artículos 80 y ss. dedicados a la protección del consumidor contra las cláusulas abusivas).

En cuanto a la regulación sectorial de los suministros, el punto de partida es la Ley del Sector Eléctrico, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre (en adelante, LSE); así como la Ley del Sector Hidrocarburos: Ley 34/1998, de 7 de octubre (en adelante, LSH).

En ambas normas se prevé la resolución de conflictos mediante el sistema arbitral de consumo. En este sentido, el art. 43.4 LSE establece que reglamentariamente se prevea la posibilidad de acudir al sistema arbitral de consumo. Por su parte, el art. 57 bis LSH, apartado j concede el derecho a los consumidores a *“Disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones”*. (...) *Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación”*. *“Siempre que sea posible, los procedimientos en cuestión se ajustarán a lo dispuesto en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, como es el Sistema Arbitral de Consumo”*.

Aunque este precepto se refiere también al sistema interno de reclamaciones por parte de las comercializadoras, no debe olvidarse que la Ley 7/2017<sup>5</sup> exige, en su art. 18.1.a, como requisito de admisibilidad de las reclamaciones, que el consumidor se haya puesto en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto, y en todo caso, cuando el empresario en el plazo de un mes no haya comunicado su decisión al respecto. E igualmente la Disposición Adicional 7ª de la LO 1/2025<sup>6</sup> exige también la reclamación extrajudicial previa como requisito de procedibilidad en el ámbito judicial.

Además de estas leyes, debemos tomar en consideración otras normas reglamentarias, de desarrollo de esta materia, entre las que deben citarse prioritariamente:

---

<sup>5</sup> Ley 7/2017, de 2 de noviembre por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

<sup>6</sup> LO 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

- RD 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- RD 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

Estos dos Reales Decretos presentan el desarrollo legal de la normativa, y son esenciales para resolver la mayoría de los problemas que se plantean. No obstante, también deben tomarse en cuenta otras normas con una incidencia más tangencial o específica, como, por ejemplo:

- El RD 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y acceso a las redes en baja tensión.
- RD 1110/2007, de 24 de agosto, sobre el Reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico.
- RD 1718/2012, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 kw.
- RD 216/2014, de 28 de marzo, sobre cálculo de precios voluntarios y régimen de contratación.
- RD 897/2017, de 6 de octubre, sobre la figura del consumidor vulnerable.

Para complementar esta regulación administrativa hay que tener en cuenta además:

- Las resoluciones de la CNMC<sup>7</sup>, como, por ejemplo, la Resolución del procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante de la CNMC en relación con el significativo incremento de cambios de comercializador de electricidad sin consentimiento, como consecuencia de selección errónea del código CUPS del punto de suministro, (DJV/DE/005/22) de 28 de febrero de 2023.

---

<sup>7</sup> CNMC: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

- Las Órdenes Ministeriales o Resoluciones para la fijación de las tarifas de último recurso: así, por ejemplo, para esta anualidad, la Orden TED/1487/2024, de 26 de diciembre, por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico para el ejercicio 2025 y por la que se aprueba el reparto de cantidades a financiar relativas al bono social y al coste de suministro de electricidad a los consumidores a que hacen referencia los arts. 52.4.j y 52.4.k de la Ley 24/2013 del Sector eléctrico, correspondiente al año 2025. O la Resolución de 26 de diciembre de 2024, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural.

### III. OFERTAS PÚBLICAS DE SOMETIMIENTO A ARBITRAJE

#### III.1. Eliminación de las ofertas limitadas

Hasta que el nuevo RD 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo ha vetado las ofertas de adhesión limitadas, muchas de las comercializadoras realizaban así su adhesión al sistema arbitral de consumo (en adelante RDSAC)<sup>8</sup>. El actual art. 24 RDSAC, en su apartado 3º obliga a que: *“La oferta pública de adhesión será única, se entenderá realizada a todo el Sistema Arbitral de Consumo, sin limitaciones, y abarcará todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca”*. Por lo tanto, para las nuevas ofertas de adhesión no cabe limitación alguna y abarca a todas las actividades de la empresa.

Para la adhesión en vigor al aprobar el nuevo RDSAC, tal como prevé la Disposición Transitoria Única en su apartado 3º se ha obligado a las comercializadoras a adecuarse a la normativa, o a tener por no puestas las limitaciones de la oferta de adhesión, salvo denuncia expresa por el empresario<sup>9</sup>. La eliminación de la posibilidad por parte de los empresarios de limitar las ofertas provocó inicialmente el temor de que las comercializadoras abandonaran el sistema arbitral, pero tras el transcurso del período

---

<sup>8</sup> Con anterioridad a la publicación del nuevo RDSAC el Ministerio había recogido 68 Ofertas de empresas que se adherían al arbitraje de consumo sin limitación, entre ellas algunas comercializadoras muy conocidas como Repsol, o MasqueLuz 2020, u HolaLuz.

<sup>9</sup> *“Salvo denuncia expresa del empresario”*, dicho término implica que el empresario abandona el sistema arbitral.

transitorio tras su entrada en vigor, las comercializadoras permanecen en el sistema arbitral.

Pese a todo, quedan algunos resquicios de dichas ofertas limitadas. Examinemos cómo eran estas ofertas y lo que puede todavía resultar aplicable, pese a haberse eliminado la posibilidad de limitación.

Las ofertas limitadas pueden ser de tres tipos: por **materias**, por **cuantía**, por el **ámbito territorial**. Veamos en cada caso, si pueden o no subsistir ciertas limitaciones en algún sentido.

A) **Por materias**: Las ofertas limitadas solían excluir cuestiones relacionadas:

1º- Con obligaciones de la distribuidora (como altas y bajas del punto de suministro, medición y lectura de contadores, accesos a la red, calidad de suministro, interrupción del suministro, etc.)<sup>10</sup>. El problema se deriva de que la distribuidora es una empresa diferente (aunque sea del mismo grupo empresarial) de la comercializadora<sup>11</sup>, y las distribuidoras no están sometidas a arbitraje, y además, el consumidor sólo contrata con la comercializadora, y no con la distribuidora<sup>12</sup>. Como el consumidor sólo tiene contrato con la comercializadora, podrán resolverse por arbitraje todas las cuestiones que la comercializadora recibe de la distribuidora y repercute al consumidor, como los supuestos relativos a la medición y lectura de contadores.

En otros casos, se tratará de cuestiones reguladas administrativamente, como la calidad del suministro, que es responsabilidad directa de las distribuidoras, aunque en tal caso, se prevén normativamente las reducciones o compensaciones aplicables<sup>13</sup>.

---

<sup>10</sup> Contaban con limitaciones en este sentido, algunas ofertas de adhesión como, por ejemplo, Curenergía comercializadora de último recurso, o EDP, o Iris Energía Eficiente SA.

<sup>11</sup> Sobre la separación de actividades e intereses en el mercado de la energía, véase, por ejemplo: TARLEA JIMÉNEZ, R. (2021, pp. 319 y ss.). Y sobre el papel de las comercializadoras, cfr. TARLEA JIMÉNEZ, R. (2021, pp. 399 y ss.)

<sup>12</sup> Para altas y bajas es posible que el consumidor contrate directamente con la distribuidora, en cuyo caso, podrá reclamar directamente a ésta, pero sin acceso a la vía arbitral de consumo.

<sup>13</sup> El art. 86.1 párrafo último LSH insta a distribuidores y comercializadores a promover la incorporación de tecnologías avanzadas en la medición y para el control de la calidad del suministro de combustibles gaseosos. En su apartado 3º, se indica que “*si se constata la baja calidad del servicio individual, se aplicarán las reducciones en la facturación abonada por los usuarios, de acuerdo con el procedimiento reglamentariamente establecido al efecto*”.

En cambio, el art. 51.2 LSE encarga esta promoción de incorporación de tecnologías avanzadas para la medición y el control de la calidad del suministro eléctrico “en particular” a “las distribuidoras”, estableciendo del mismo modo, en su apartado 5º del art. 51 LSE que reglamentariamente se establecerá el procedimiento para las reducciones que deban aplicarse en caso de una calidad del servicio individual inferior a la exigible.

Aunque las distribuidoras no se adhieren a arbitraje de consumo, en la medida de lo posible, y siempre que intervenga la comercializadora, repercutiendo los conceptos o las facturas al consumidor, se intentan resolver mediante arbitraje de consumo, las controversias que puedan plantearse, con el límite de que el sometimiento a arbitraje de consumo es voluntario, y no pueden imputarse los efectos a quien no es parte en el mismo, pero sí cabe pronunciarse sobre las facturas y cuantías emitidas por la comercializadora, aunque los conceptos incluidos sean responsabilidad de la distribuidora, siempre que se trate de cuestiones de libre disposición para las partes conforme a derecho<sup>14</sup>.

2º- Con el bono social, y la aplicación de la normativa estatal sobre pobreza energética<sup>15</sup>. Al tratarse de contenido regulado administrativamente es una cuestión indisponible para las partes, por lo que, aunque ya no exista limitación en las ofertas de adhesión, el Colegio no puede entrar sobre ello por estar excluido del ámbito objetivo del arbitraje de consumo (*ex art. 2.1 RDSAC*).

3º- Con daños causados por incidencias eléctricas<sup>16</sup>. Si se trata de cuestiones relativas a la calidad o la suspensión del suministro eléctrico, como se ha indicado con anterioridad, son materias excluidas de la libre disposición de las partes, por lo que debe aplicarse la regulación administrativa prevista (*v.gr.*, arts. 51 y 52 LSE que regulan específicamente dichas cuestiones, remitiendo a la normativa administrativa de desarrollo).

4º- Con instalaciones y su financiación. Esta cuestión no puede ya excluirse de las ofertas de adhesión, por lo que el Colegio Arbitral puede resolver cualquier cuestión relativa a las mismas.

5º- Con daños, y particularmente los derivados de responsabilidad extracontractual<sup>17</sup>. Estas limitaciones han quedado eliminadas con el nuevo RDSAC, por lo que se puede resolver mediante arbitraje y entrar en el conocimiento de los daños contractuales o extracontractuales que hayan podido ocasionarse al consumidor en el seno del contrato de suministro.

---

Sobre las consecuencias del incumplimiento de la calidad del servicio individual, véase respectivamente lo dispuesto en el art. 105 RD 1955/2000, y el art. 63.2 RD 1434/2002.

<sup>14</sup> Lo que excluye las cuestiones reguladas administrativamente como la suspensión o la calidad del suministro, que no son de libre disposición.

<sup>15</sup> Por ejemplo, Naturgy excluía esta cuestión en su oferta de adhesión.

<sup>16</sup> Lo excluía de la oferta de adhesión Nabalia Energía, por ejemplo.

<sup>17</sup> Por ejemplo, lo excluían algunas comercializadoras como Gas and Power, o Naturgy.

6º - Endesa incluía como limitación<sup>18</sup> por razón de la materia en su oferta de adhesión, los servicios accesorios al suministro (como, por ejemplo, los servicios de mantenimiento), porque desde febrero de 2021 se prestaban por una empresa diferente del grupo, creada *ad hoc*, la empresa Endesa X.

En la actualidad no es posible oponer esta limitación, pero sigue siendo operativa de facto, porque Endesa X no está adherida a arbitraje de consumo, y el art. 24.3 RDSAC estipula que sólo podrán resolverse las controversias derivadas de “*las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca*”. Al tener nombre y CIF diferentes, no pueden resolverse las cuestiones relativas a contratos de mantenimiento prestados por Endesa X, salvo que se contrate conjuntamente con el contrato de suministro, y para el consumidor se trate de una única operación (por ejemplo, porque su contratación supone la aplicación de un porcentaje de descuento sobre los conceptos del suministro) o cuando se facturan conjuntamente, inclusive aunque sean prestados por compañías diferentes.

Para concluir este apartado, además de las consideraciones efectuadas, debe tenerse en cuenta que las comercializadoras someten a arbitraje todas las cuestiones que son de su competencia, como contratación, facturación, cobro, atención personal recibida por el cliente, etc., en el marco, como se ha mencionado anteriormente de todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca.

#### **B) Por cuantía:**

Algunas comercializadoras excluían las reclamaciones superiores a una cierta cuantía<sup>19</sup>, pero estos topes han quedado eliminados en virtud del art. 24.3 y la Disposición Transitoria Única, apartado 3º RDSAC.

#### **C) Por ámbito territorial de sumisión:**

---

<sup>18</sup> Cuando esta limitación estaba en vigor, planteaba muchas dudas sobre su posible excepción e inaplicabilidad, dado que, si el contrato se celebraba conjuntamente y se pasaba al cobro en el mismo recibo, el Colegio arbitral podía entrar en la reclamación, porque de otro modo, el consumidor quedaba inerte ante la sociedad Endesa X que no está adherida al arbitraje.

<sup>19</sup> Por ejemplo, el máximo ascendía a la cuantía de 2.000 euros (como la comercializadora regulada Gas and power, o Electricidad Eleia), o de 3.000 Euros, como CHC comercializadora de referencia, o CIDE HC energía SA.

Hasta el nuevo RDSAC, las comercializadoras se adherían normalmente a las Juntas Arbitrales Autonómicas y a la Nacional<sup>20</sup>. En la actualidad, terminado el período transitorio, el sometimiento al sistema arbitral es único y alcanza a todo el sistema, por lo que, las controversias serán resueltas conforme a las reglas de determinación de la competencia territorial, por la Junta Arbitral de consumo correspondiente (aplicando las reglas del art. 7 RDSAC).

### **III.2. Sumisión a arbitraje en derecho o en equidad**

En cuanto a la sumisión a arbitraje en equidad o en derecho, no debe considerarse una limitación, sino que se trata de un modo de resolver. Es cierto que el arbitraje de consumo tradicionalmente se ha resuelto en equidad<sup>21</sup>. El art. 24.2 RDSAC permite que se indique en la oferta de adhesión si se opta por el arbitraje en derecho o en equidad, o indistintamente a elección del consumidor. Si no consta ninguna elección, la oferta se entenderá realizada en equidad. En definitiva, como opción subsidiaria, el sistema arbitral continúa manteniendo el arbitraje en equidad.

Resolver en equidad significa que toma relevancia lo que parece más justo al Colegio arbitral, lo más “equitativo”, aunque no se derive directamente de una norma legal.

Resolver en derecho significa fundamentar la decisión en el articulado y en la solución que la normativa da a esta cuestión, ya sea recurriendo a la normativa del CC (en materia de contratos), al TRLCU o a la normativa sectorial que resulte de aplicación al supuesto.

En todo caso, el art. 44.1 RDSAC exige que el laudo sea motivado, por lo que es aconsejable, en las consideraciones del laudo, incluir la referencia a los preceptos esenciales, sobre todo aquellos que establecen derechos de los consumidores u obligaciones de las partes. No hay que tener miedo a resolver en derecho, muy al contrario, se debería resolver siempre en derecho, argumentando conforme a la normativa aplicable, ya sea sectorial o general (de protección del consumidor, o de contratos). Es cierto que al juez se le presume el conocimiento del derecho, y que juzga conforme al

---

<sup>20</sup> Así lo hacían, por ejemplo, Endesa, Curenergía, o Energía XXI comercializadora de referencia, etc.

<sup>21</sup> Ya desde el RD 636/1993, de 3 de mayo, que reguló por primera vez el arbitraje de consumo, y entonces de conformidad con la Ley de arbitraje en vigor, de 1988 (Ley 36/1988 de 5 de diciembre).

principio *iura novit curia*, pero también el Colegio arbitral debería aplicar siempre la normativa, y está obligado a ello si se trata de derechos imperativos concedidos al consumidor (así lo exige el art. 16 Ley 7/2017, para la resolución extrajudicial con solución vinculante, como es el arbitraje de consumo).

En relación con las distintas ofertas de adhesión en este ámbito, algunas comercializadoras como Iberdrola, Curenergía u Hola Luz-Clindom SA se someten a arbitraje en equidad, mientras que otras como Naturgy, Repsol o Total Energies se someten en derecho. Otras comercializadoras se someten en equidad o en derecho según la cuantía reclamada, como, por ejemplo, Endesa o Energía XXI que se someten a arbitraje de equidad hasta los 300 euros, y a partir de dicha cantidad requieren la resolución del arbitraje en derecho.

## **IV. OFERTA Y CONTRATO**

### **IV.1. El mercado del suministro energético**

El mercado energético comprende la producción, transporte y almacenamiento, distribución y comercialización de la energía eléctrica o los hidrocarburos. Para la contratación del suministro energético a particulares, los consumidores (o pequeña y mediana empresa) deben contratar con las comercializadoras. Los consumidores pueden contratar su suministro en el mercado libre o en el regulado. Aunque se contrate en el mercado libre, siempre existirán componentes regulados<sup>22</sup> incluidos en el contrato. Las comercializadoras con las que se contrata son distintas en cada caso, y cada grupo empresarial ha creado una empresa para contratar en el mercado libre, y otra para contratar en el mercado regulado (denominadas comercializadoras de referencia).

Tanto en el mercado libre, como en el regulado, se deben sumar a las tarifas ofertadas, los cargos, peajes e impuestos especiales e IVA.

#### **IV.1.1. Mercado libre**

---

<sup>22</sup> Esté sometido al mercado libre o regulado, determinados componentes están siempre regulados, como el precio del término fijo o de la potencia, o la financiación del bono social, o el llamado mecanismo ibérico durante el tiempo en que estuvo en vigor. Dichos componentes están fijados en la normativa estatal y se aplican a todo contratante de suministro (eléctrico o de gas, según se trate).

En el mercado libre, se eligen las tarifas, (en el caso del gas, dentro del rango de acceso correspondiente<sup>23</sup>) y se paga por la potencia contratada y el consumo en el caso de la luz y por el término fijo y el variable (consumo realizado) en el caso del gas. Las comercializadoras presentan en libre competencia distintas tarifas, frente a otras comercializadoras, y con variedad de productos y precios para los consumidores. Este tipo de tarifas puede consistir en:

- Una cuota plana mensual, conforme al consumo habitual, que se calcula para un año, y que puede obligar o no al pago de los excedentes de consumo sobre el máximo anual previsto. Los excedentes se suelen pagar a un precio mucho más elevado que el habitual, que está indicado en el contrato. La regularización sobre el consumo, se produce a la finalización del año de contrato.

En algunas ofertas, no se indica la existencia de regularización, o incluso se puede contratar sin regularización anual. En tal caso, es habitual que los contratos se revisen con una periodicidad inferior al año, para reajustar la tarifa única según la evolución del consumo del consumidor.

- Una tarifa de precio de consumo único por kwh, las 24 horas del día.
- Una tarifa con precios de consumo segregados en función de la tarificación horaria, o bien con una serie de horas promocionadas.

#### **4.1.2. Mercado regulado**

En el mercado regulado, las tarifas se fijan reglamentariamente cada año, y van por segmentos de consumo, tanto en el suministro de luz como de gas. En este caso, el contrato de suministro eléctrico o de gas consiste en un contrato normado, que debe adaptarse a las tarifas indicadas reglamentariamente<sup>24</sup>. La tarifa se determina por el

---

<sup>23</sup> En el caso del gas, todo consumidor, en mercado libre o regulado, es incluido en un grupo tarifario, en función del consumo que se haya efectuado durante el año gasístico anterior. El año gasístico es el consumo realizado entre octubre de un año y septiembre del año siguiente. Visto el consumo global, se clasifica al consumidor (y se le aplican las tarifas correspondientes al término fijo y al consumo de gas) conforme a los siguientes rangos: RL1 para un consumo hasta 5.000 kwh/año; RL2 para un consumo superior a 5.000 e inferior a 15.000 kwh/año; RL3 para consumos superiores a 15.000 y hasta 50.000 kwh/año. Para las comunidades de vecinos, sería aplicable la tarifa RL4 para un consumo superior a 50.000 e inferior a 300.000 kwh/año.

<sup>24</sup> En este ejercicio 2025, se aplican respectivamente los precios regulados previstos en la Orden TED/1487/2024, de 26 de diciembre, para los precios de electricidad y la Resolución de 26 de diciembre de 2024, de la Dirección General de Política Energética y Minas, para la tarifa de último recurso de gas natural.

consumo realizado en el año anterior<sup>25</sup>. Los problemas vienen determinados por eventos extraordinarios (recuérdese Filomena<sup>26</sup>) o por consumos que exceden el cálculo estimado, sobre todo si se salta al rango inmediato superior, que a veces implica una tarificación mucho más cara que la inicialmente contratada.

En el seno del mercado regulado, los consumidores vulnerables<sup>27</sup> (y los vulnerables severos) tienen la opción de contratar la tarifa de último recurso, y si obtienen el bono social tener descuentos sobre las tarifas de último recurso (conforme a los arts. 45 LSE<sup>28</sup>, y 57.3 LSH).

Estas tarifas reguladas se contratan con comercializadoras de referencia. Prácticamente todas las compañías han creado filiales con el objetivo de diversificar mercado libre y regulado. Las comercializadoras de referencia tienen que estar aprobadas administrativamente. Si pierden tal condición, los contratos que hayan celebrado obligatoriamente deben cederse a otra comercializadora de referencia en la zona que esté autorizada (quien se subrogará en dichos contratos).

En el mercado regulado de la electricidad no se puede contratar servicios de mantenimiento. El art. 5.6 RD 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 por el comercializador de referencia o por terceros, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 7.6 de este Real Decreto”*. En el mercado regulado del gas no existe una norma equivalente.

## **IV.2. Información, celebración y forma del contrato**

---

<sup>25</sup> En el caso del gas, conforme al año gasístico, desde octubre a septiembre del año siguiente.

<sup>26</sup> Filomena fue una borrasca que implicó una gran nevada en el centro y este peninsular, que comenzó el 7 de enero de 2021 y mantuvo prácticamente paralizadas las ciudades afectadas durante casi una semana, con temperaturas muy bajas, lo que disparó el consumo energético en los hogares.

<sup>27</sup> Véase el RD 897/2017, de 6 de octubre, y la Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre, por la que se desarrolla el Real Decreto 897/2017, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

<sup>28</sup> Y si cumplen los requisitos pueden obtener, además, el bono eléctrico.

La celebración del contrato normalmente es telefónica o electrónica<sup>29</sup>, por lo que se aplica la normativa de contratación a distancia prevista en los arts. 97 y ss. TRLCU, y además para los contratos electrónicos, los arts. 23 y ss. Ley 34/2002, de 11 de julio, de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico<sup>30</sup>.

Con carácter previo a la contratación, debe facilitarse toda la información requerida en el apartado 97.1 TRLCU, que es aplicable a los contratos de suministro (art. 97.2 TRLCU). Entre esta información debe constar el precio total de los bienes o servicios, incluidos impuestos y tasas; o el precio por períodos de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales (art. 97.1.e TRLCU).

La mayor parte de las veces el consumidor cambia de compañía porque le ofrecen mejores condiciones económicas que las que tiene en ese momento con su suministrador, y otras porque la comercializadora con la que ha celebrado el contrato le ha aplicado nuevos incrementos de tarifas, a veces sin comunicárselo.

Con respecto al contrato telefónico, el problema que tiene el consumidor radica en la prueba de las condiciones que se le han ofrecido por teléfono. A veces no hay modo (salvo que él mismo grabe la conversación) de que el consumidor tenga prueba de la oferta que le han realizado. El consumidor reclama en numerosas ocasiones porque la oferta realizada no se corresponde con el contrato posteriormente enviado o con la facturación que se le realiza<sup>31</sup>. Suele solicitar la copia de la grabación del contrato, pero las comercializadoras no siempre la envían, o envían sólo la parte correspondiente a la verificación de datos y aceptación de la oferta, sin aportar la primera parte de la conversación en la que se le indican las tarifas y descuentos ofertados al consumidor.

El art. 98.6 TRLCU impone una obligación formal para su perfección contractual<sup>32</sup> cuando los contratos de suministro eléctrico o de gas se celebran

---

<sup>29</sup> Recuérdese que el art. 46.1.t LSE prohíbe a las comercializadoras eléctricas realizar los contratos en los domicilios de los clientes de forma directa, salvo que exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa suya. Es decir, no cabe la contratación del suministro eléctrico en la vivienda del consumidor.

<sup>30</sup> No obstante, sólo los arts. 27 y 28 LSSI sobre información, y el art. 29 LSSI sobre el lugar de celebración del contrato tienen alguna relevancia, porque en todo lo demás deben aplicarse los arts. 92 y ss. TRLCU al incorporar al derecho español la Directiva 2011/83 que es de armonización máxima.

<sup>31</sup> A ello hay que sumar la posible aplicación de penalizaciones por resolver el contrato cuando existe un plazo de permanencia impuesto.

<sup>32</sup> SÁNCHEZ GÓMEZ, A. (2015, p. 1496).

telefónicamente, consistente en el envío de la oferta al consumidor para que este la acepte, momento en el cual queda vinculado el consumidor; pero el envío de dicha oferta no se realiza como tal, sino bien como envío del contrato (intermediado por un servicio de confianza) o bien mediante el envío de un link o un mensaje que el consumidor tiene que aceptar. Este envío de link o mensaje, meramente formal, no cumple con la finalidad de este precepto que persigue que el consumidor tome conocimiento real de la oferta realizada antes de quedar vinculado contractualmente. Aun presenta una mayor dificultad el cumplimiento de la finalidad de este precepto, cuando el consumidor es vulnerable, puesto que no se facilita dicho envío en formatos adecuados, accesibles y comprensibles para ellos, sino de un modo único e igual para todos los contratantes.

En otras ocasiones, para cumplir con el 98.6 TRLCU, la comercializadora envía directamente el contrato al consumidor, mediante la intervención de un servicio electrónico de confianza<sup>33</sup>, sobre el cual el consumidor ha de manifestar su aceptación. Este sistema (aunque cumple mejor la finalidad del precepto) puede implicar dificultad de probar si realmente el texto enviado se corresponde o no con la oferta telefónica realizada, por ejemplo, por omisión de descuentos ofertados, o por cambio de precio con respecto a lo indicado telefónicamente.

En el caso de los contratos electrónicos, para el consumidor resulta más fácil guardar una captura de pantalla del ordenador, para poder probar las condiciones económicas ofertadas por la comercializadora, además de recibir con posterioridad la confirmación del contrato celebrado en soporte duradero (art. 98.7 TRLCU).

Otro de los requisitos formales consiste en que el consumidor ha de emitir una solicitud expresa si desea que se inicie la prestación del servicio antes de la finalización del plazo para desistir (art. 98.8 TRLCU). Normalmente dicha solicitud se suele incluir en la grabación de la conversación, lo que cumple con el requisito formal.

Como hemos mencionado, otra obligación formal prevista en el art. 98 TRLCU exige que la empresa, con posterioridad envíe confirmación del contrato en soporte duradero, y en dicha confirmación se incluirá al menos toda la información que figura en el art. 97 (art. 98.7 TRLCU).

---

<sup>33</sup> Actualmente regulados en el Reglamento UE 910/2014, de 23 de julio de 2014, y la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

### IV.3- Contenido del contrato

#### IV.3.1. *Sujetos*

El consumidor contrata con la comercializadora que desee, eligiendo entre mercado libre o regulado. Para contratar en este último, debe hacerlo con una comercializadora de referencia. El consumidor no tiene contrato directo con la distribuidora, (salvo, en su caso, para el acceso<sup>34</sup>, es decir para dar de alta el servicio).

El consumidor debe emitir el consentimiento. Si hay discrepancias sobre la emisión del consentimiento, debe tenerse en cuenta que el art. 62.1 TRLCU exige que conste de forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor<sup>35</sup>.

Y si el consumidor es vulnerable debe tomarse en consideración, por el Colegio Arbitral, como por ejemplo, en el caso de un consumidor de 82 años que contrata suministro para casa en venta tras la marcha del inquilino y le aplican una tarifa plana con consumos de luz “tú única” con 54.95 euros, más 2,5 del servicio complementario y de gas con protección 360, con cuota mensual única de 148,45 euros que corresponden a 145, 95 euros de cuota y 2,5 €/mes del contrato de mantenimiento<sup>36</sup>, o la señora de 90 años que tras cambiarse de comercializadora y del mercado libre al mercado regulado en el suministro de gas (Gas and Power), le vuelven a recontractar los servicios con Naturgy cuando ella creía que era una rebaja sobre la luz (y no sobre el gas del que se había cambiado)<sup>37</sup>.

---

<sup>34</sup> La LSH dispone entre las obligaciones de los distribuidores de gas natural (art. 74.1.o) que debe realizar las pruebas previas al suministro que se definan reglamentariamente. La normativa reglamentaria aplicable es el RD 1434/2002 de 27 de diciembre por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural. En el mencionado RD, se indica en su artículo 10.2.d que las empresas distribuidoras tienen derecho a: “*Exigir que las instalaciones conectadas a las de su propiedad reúnan las condiciones técnicas establecidas y sean utilizadas de forma adecuada*”. Al mismo tiempo, figura entre sus obligaciones, en el art. 10.3, apartado ñ) que deben: “*Realizar las pruebas previas al inicio del suministro de los consumidores conectados a sus redes en el caso de nuevas instalaciones y en el de modificaciones o ampliaciones de las mismas que se definan reglamentariamente*”.

<sup>35</sup> Por ejemplo, en el expediente IRAC 0445.8/2023 el consumidor negaba haber contratado el suministro de gas y electricidad, así como los servicios complementarios ServiGas Complet y Servi Electric Xpres, con Naturgy porque tenía permanencia con Iberdrola. Naturgy le reclamaba importes de más de 400 €. En el caso en cuestión no coincidían el DNI y el CUPS del consumidor con los que figuraban en el contrato de Naturgy, por lo que de conformidad con el art. 62.1 TRLCU no se consideró concluido el contrato por falta de consentimiento del consumidor, e igualmente se consideró incumplido el art. 100 TRLCU porque no se le facilitó el contrato, y de conformidad con el art. 66 quáter TRLCU, el Colegio determinó que no podía reclamarse pago alguno al consumidor por la prestación de ese suministro no solicitado.

<sup>36</sup> Expediente IRAC 01453/2023.

<sup>37</sup> Expediente IRAC 03277/2023.

Lo normal es que sea titular del contrato de suministro la persona (que con título, sea de propiedad o derivado del contrato de arrendamiento) tiene derecho a ocupar la vivienda. Cuando el titular del contrato es el propietario que no vive allí, va a quedar obligado por la comercializadora al pago de los suministros, aunque no se los abone el arrendatario. En caso de vivienda alquilada, el suministro debe contratarse a nombre del arrendatario (tal como señala el art. 20.3 LAU<sup>38</sup>), porque de otro modo, el obligado al pago es el titular del contrato, es decir el propietario, por el principio de relatividad de los contratos<sup>39</sup>.

En caso del suministro eléctrico hay una disposición específica en el art. 79.3 RD 1955/2000 (por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica) para el contrato de suministro eléctrico, a tenor del cual *“el contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros”*. E igualmente, para el suministro de gas el art. 36.2 RD 1434/2002 (por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural) establece que: *“El contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario del combustible, que no podrá utilizarlo en lugar distinto para el que fue contratado, ni cederlo, ni venderlo a terceros”*.

Se generan bastantes problemas por el cambio de titularidad tras la finalización de un arrendamiento, sobre todo si las lecturas han sido estimadas. La solución en tal caso, puede ser notificar a la distribuidora las lecturas reales el día de finalización del contrato o de restitución del uso de la vivienda al propietario (el día que se marchan del piso los arrendatarios).

---

<sup>38</sup> La normativa sectorial es conforme con lo dispuesto en el art. 20.3 Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, a tenor del cual, los gastos por servicios con que cuente la finca arrendada que se individualicen mediante aparatos contadores serán en todo caso de cuenta del arrendatario.

<sup>39</sup> En el expediente IRAC 4708/2022, se argumenta que el art. 79.3 Real Decreto 1955/2000 dispone que el contrato de suministro es personal y su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía, obligación que no cumplieron el arrendador y el arrendatario, dado que el suministro de energía seguía a nombre del arrendador, tal como figura en las facturas presentadas, correspondientes a momentos anteriores y posteriores al fallecimiento del arrendatario. El Colegio Arbitral determinó que el consumidor debía abonar todas las facturas pendientes a la comercializadora.

### IV.3.2. Objeto: precio y otras cuestiones

**1) Precio:** Como hemos señalado las partes aceptan los precios ofertados. Este precio puede tener una revisión anual o por un período inferior: En todo caso los arts. 44.1.e LSE y 57.bis.f) LSH exigen la notificación de los cambios de las condiciones del contrato con antelación a su aplicación:

- a) En los supuestos de revisión trimestral, hay que tener en cuenta, que sólo mediante la factura, (y siempre que esta se emita adecuadamente) se podrá informar sobre el cambio de precio. Si la factura es bimensual, en una de cada dos facturas se indicará el precio con posterioridad al inicio de su aplicación al contrato.
- b) En los supuestos de revisión anual, debe notificarse con una antelación de un mes, cumpliendo los requisitos de los arts. 44 LSE y 57.bis LSH. No expresan las normas que la comunicación deba ser fehaciente, pero deben “ser debidamente avisados” (57 bis.f LSH y 44.1.e LSE), lo que implica que la comercializadora aporte prueba de la realización de la comunicación y de su contenido<sup>40</sup> al consumidor.
- c) En aquellos supuestos en los que se contrata una tarifa 24 meses, se debe tener en cuenta que la tarifa se mantiene en el tiempo pactado, pero los contratos se renuevan anualmente, lo que puede implicar la introducción de ciertos costes regulados actualizados o de nuevos peajes (como, por ejemplo, el tope del gas, si el contrato anteriormente no lo aplicaba).

**2) Autoconsumo:** En algunas construcciones (especialmente en viviendas nuevas o independientes) se pueden dar instalaciones de paneles solares que permiten una cierta producción de energía por parte del consumidor. Esta producción se utiliza para el propio autoconsumo, lo que hace disminuir su factura de la luz, y en determinadas ocasiones, puede generar excedentes, que se “vuelcan” en la red de la distribuidora, y son abonados por la comercializadora, pero no al mismo precio que el consumidor paga su kwh, sino al precio predeterminado en el contrato (normalmente muy inferior al precio de consumo).

---

<sup>40</sup> No basta para conocer el contenido de la comunicación que la comercializadora aporte un cuadro de tareas de haber enviado la notificación al consumidor, puesto que no se aporta su contenido, sino sólo el envío del correo electrónico al consumidor.

Si los excedentes no se abonan conforme a los kwh vertidos a la red, el consumidor puede reclamar por la diferencia.

Por otro lado, el control de la producción energética y del consumo se lleva a cabo mediante aplicaciones de móvil que son servicios digitales (por los que el consumidor abona una cuota mensual), cuya conformidad con el contrato debe exigirse conforme a los arts. 114 y ss. TRLCU, siendo fuente de numerosas reclamaciones.

**3) Servicios accesorios:** En ocasiones, junto al suministro se contratan servicios accesorios (mantenimiento, protección de electrodomésticos, etc). Si la contratación de estos servicios provoca descuentos en el precio del suministro principal, deben tenerse presentes. En todo caso, dedicaremos un apartado especial a los servicios accesorios.

Si el consumidor afirma no haber tenido conocimiento de la contratación de este servicio accesorio, puede tratarse de un suministro no solicitado, y por tanto debe aplicarse la previsión del art. 66 *quáter* TRLCU.

Si pese a negar la contratación por parte del consumidor, en las sucesivas facturas se ha mantenido un descuento sobre el precio, no puede considerarse que se desconocía la existencia de dicho servicio accesorio en el contrato.

**4) Lugar: punto de suministro y CUPS:** Aunque no es habitual hablar de ello, en materia de contratos, el lugar de suministro es obviamente el domicilio del consumidor que se ha facilitado al contratar. El suministro de gas o de luz va vinculado a un CUPS (que es el Código Universal de Punto de Suministro<sup>41</sup>) y es único por vivienda.

La CNMC ha resuelto (Resolución 28/2/23) requerir a las comercializadoras (concretamente el caso se refería a Endesa, Naturgy, Iberdrola y HolaLuz) que adopten medidas en la contratación telefónica para especificar con claridad en el SMS de confirmación de la oferta el **trinomio** titular-dirección del punto de suministro-CUPS. De modo análogo en contratación telemática y presencial se debe mostrar claramente el trinomio titular-dirección del punto de suministro-CUPS antes de validar oferta, mediante un documento resumen separado del contrato, con las datos y condiciones de contratación básicas.

---

<sup>41</sup> Ver su regulación en art. 7 RD 1435/2002 condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y acceso a redes en baja tensión.

Si se produce un cambio de comercializadora no solicitado por el consumidor, por culpa de la inserción de un CUPS erróneo, la Resolución prevé las posibilidades de actuación para evitar perjuicios tras producirse esta asignación errónea:

a) En aquellos casos de solicitud por parte del consumidor de la suspensión del suministro o de baja del contrato, en un plazo inferior a cuatro meses desde la activación del cambio de comercializador con cambio de titular: la comercializadora debe: Acreditar que se ha informado al consumidor de los efectos de la solicitud de baja, esto es que implica un corte del suministro. E igualmente debe acreditar el motivo de la solicitud de baja.

b) En caso de que el comercializador detecte un impago para un CUPS procedente de una activación con cambio de titular que previamente habría sido rechazada, con antelación a la solicitud de baja por impago, el comercializador procurará descartar que su causa derive de *cruce de CUPS*. A tal fin, los contactos o intentos de contacto con el consumidor deberían registrarse en soporte duradero.

c) De detectar que se ha producido un *cruce de CUPS* el comercializador responsable del error debería solicitar a la mayor brevedad la correspondiente reposición del punto de suministro a su comercializador previo.

- Si el consumidor no ha solicitado el cambio de comercializadora y este se produce (por ejemplo, por error en el CUPS), se aplicará el art. 66 quáter TRLCU, sin que se le pueda exigir pago alguno al consumidor. Y se entenderá el interés del consumidor en continuar con la comercializadora anterior, volviendo a ser suministrado por ésta quién tendrá derecho a cobrar los suministros a la empresa que suministró indebidamente.

- Y si el consumidor ha solicitado el cambio de comercializadora y por un error de la nueva comercializadora el trinomio titular-CUPS-dirección de suministro no es correcto, se van a generar al mismo tiempo recibos de ambas comercializadoras, puesto que el contrato inicial no se habrá resuelto al no coincidir el número de CUPS. En estos casos, cabe anular las facturas derivadas de la segunda comercializadora (aquella a la que se habían portado) por error en las facturas.

Si no se diera este error en el CUPS, entonces los consumos del punto de suministro sólo podrían aparecer en las facturas de una de las dos comercializadoras.

En todos estos casos, para resolver este problema, el consumidor tiene que reclamar contra la compañía causante de la duplicidad (por ejemplo, porque se equivoca

el piso o la letra de la vivienda, consignando una diferente de la del consumidor o porque hay un error alfanumérico en el CUPS).

**5) Contenido mínimo del contrato:** que debe responder a los apartados previstos, respectivamente en los arts. 44.1.d LSE y 57 bis.e. LSH, lo que obliga a especificar la identidad y dirección de la empresa, los precios y tarifas aplicables, la duración del contrato, las cláusulas de revisión del contrato, la información relativa a otros servicios prestados, la información sobre la oferta comercial, incluyendo la duración de los descuentos y sobre qué términos se aplican, los derechos de los consumidores, los procedimientos de resolución de conflictos, etc.

#### **IV.4. Condiciones generales del contrato**

Las condiciones generales del contrato deben ser equitativas y transparentes y adecuarse a lo establecido en la normativa de protección de consumidores. Deben darse a conocer con antelación, en todo caso, antes de la celebración o confirmación del contrato (art. 44.1.d LSE y art. 57 bis.e.9º LSH).

##### **IV.4.1. Interpretación de condiciones generales y particulares**

Antes de entrar en el análisis del carácter abusivo o no de las cláusulas no negociadas, hay que interpretar aquellas cláusulas que puedan presentar oscuridad, o resolver los casos en que condiciones generales y particulares entran en conflicto.

La regla de interpretación procede del art. 6.1 LCGC según el cual: “*Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares específicamente previstas para ese contrato, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el adherente que las condiciones particulares*”. Por lo tanto, la regla esencial es que se aplica la cláusula más beneficiosa para el consumidor, y en su defecto se aplica la condición particular sobre la general<sup>42</sup>.

---

<sup>42</sup> Sirva de ejemplo, la controversia resuelta en el Expediente IRAC 03273/2023, en cuyo contrato se fijaba un precio anual fijo para el consumo de energía, para un contrato celebrado en junio, si bien en una cláusula posterior al fijar la duración del contrato, se establecía como fecha de finalización el 1 de diciembre del mismo año, lo que no llegaba a implicar ni medio año de contrato.

#### IV.4.2. Control de inclusión

La protección del consumidor frente a las cláusulas no negociadas se despliega en tres niveles diferentes, el control de inclusión, el control de contenido, y el control de transparencia material.

Por lo que respecta al control de inclusión, el art. 5.5 LCGC y especialmente el art. 80 TRLCU establecen el control de incorporación de las condiciones generales o cláusulas no negociadas al contrato celebrado. El control de inclusión tiene una doble dimensión:

1º) Garantizar la accesibilidad al contrato, su legibilidad y el posible conocimiento del mismo (art. 80.1.b TRLCU). El consumidor ha de tener acceso al contrato, con carácter previo a la celebración del mismo. En este sentido, el último párr. del art. 44.1.d LSE exige que: *«Las condiciones se darán a conocer con antelación. En cualquier caso, deberán comunicarse antes de la celebración o confirmación del contrato. Cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, la información antes mencionada se comunicará asimismo antes de la celebración del contrato»*.

Tampoco permite el art. 80.1.a TRLCU que el clausulado contractual realice reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato<sup>43</sup>.

En cuanto a la legibilidad de las condiciones, el art. 80.1.b TRLCU (modificado por la Ley 4/2022) afirma que: *«En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese*

---

<sup>43</sup> Veamos un ejemplo: en el condicionado de Iberdrola, actuando como comercializador de referencia, se incluye como cláusula 7.1 relativa al precio del suministro: *«En el caso de las modalidades Precio Voluntario, TUR-Vulnerables y TUR-Transitorio, el precio del suministro será el resultante de aplicar la metodología de cálculo establecida por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en cada momento para cada una de dichas modalidades y que podrá consultarse en [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es).*

*Cuando el suministro sea en la modalidad Oferta alternativa Precio fijo, el precio del suministro será el fijado en las Condiciones particulares y publicado en la página en Internet de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ([www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)) en el momento de la contratación del suministro o, en caso de renovación bajo la misma modalidad contractual, el vigente en la fecha correspondiente a la factura anterior al vencimiento»*.

Como vemos, en ambos casos se reenvía a una página web, la de la CNMC, pero no se entregan dichas condiciones, sino que se reenvía a la dirección web. Esta cláusula no superaría el control de inclusión.

*difícil la lectura*». Este precepto es el fundamento de muchos laudos para rechazar la novación contractual del contrato trasladada mediante una comunicación incluida en una factura, dado que no cumple con el tamaño e interlineado previsto en el art. 80.1.b TRLCU por lo que no supera el control de inclusión, y no puede vincular a las partes al no quedar incorporadas al contrato (art. 7 Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación).

El incumplimiento de estos requisitos implica que dichas condiciones no superen el control de inclusión y no queden incorporadas al contrato.

2º) Que la redacción de las cláusulas responda a criterios de concreción, claridad y sencillez, es decir, que superen el control de transparencia formal.

El control de transparencia formal se establece en el art. 44.1.d. penúltimo párrafo LSE, en el que se indica que: *“Las condiciones generales serán equitativas y transparentes, y deberán adecuarse a lo establecido en la normativa vigente en materia de contratos con los consumidores. Se explicarán en un lenguaje claro y comprensible y no incluirán obstáculos no contractuales al ejercicio de los derechos de los clientes. Se protegerá a los clientes contra los métodos de venta abusivos o equívocos”*<sup>44</sup>. Igualmente, el art. 57 bis.e.9º LSH exige que las condiciones sean equitativas y se den a conocer con antelación; y el apartado g del art. 57 bis exige que la información sea transparente.

A tenor de lo dispuesto en el art. 7 LCGC si las condiciones generales no superan el control de inclusión, la sanción correspondiente consiste en que esas cláusulas no se considerarán incorporadas al contrato, por lo que no vincularán a las partes.

#### **IV.4.3. Cláusulas no transparentes**

Cuando las cláusulas no negociadas diseñan el objeto principal del contrato, no puede aplicarse el control de abusividad, salvo que no superen el control de transparencia material. En caso de declararse la no superación del control de transparencia material, la consecuencia jurídica es la nulidad de la cláusula (art. 83 párrafo 2º TRLCU) y en tal

---

<sup>44</sup> Esta exigencia del art. 44.1.d LSE es totalmente acorde con la previsión contenida en el art. 10.8 Directiva 2019/944 que dispone que: *“Los suministradores ofrecerán a los clientes finales condiciones generales equitativas y transparentes que se proporcionarán expresadas en un lenguaje sencillo y sin ambigüedades y no incluirán obstáculos no contractuales al ejercicio de los derechos de los consumidores, por ejemplo, una documentación contractual excesiva. Se protegerá a los clientes contra los métodos de venta abusivos o equívocos”*.

caso, debe integrarse el contenido del contrato, o si no fuera posible, declarar la nulidad total del mismo.

Pongamos como ejemplo<sup>45</sup> un contrato de Masqueluz: Analizados los términos del contrato, para establecer cuál es el precio contratado, se indica como tarifa de acceso y servicio contratado, Tarifa 2.0TD, modalidad Index Q1 MASQUELUZ Hogar, y se añade un inciso en que se indica que: “Los precios del suministro y de los servicios contratados, así como las promociones aplicables, se indican en la hoja anexa con referencia ME107TIP2022”. En dicha hoja anexa se indica el precio del término de potencia (P1: 33,958789 y 41,090135; y P2: 7,258556 y 8,78253) remuneración indexada 0.02. No se especifica cuándo se aplicará uno u otro de los términos de potencia.

Y en cuanto al precio de suministro, esa tarifa indexada 2.0 no tiene un precio concreto. La cláusula establece que: “El precio de venta vendrá determinado por la suma de costes de energía en el mercado diario según el operador OMIE (Art. 28 Ley Sector Eléctrico), los costes de los servicios de ajuste del sistema (Procedimiento de operación 14.4 del sistema eléctrico peninsular BOE303/2015), los pagos por capacidad (Orden TED/1484/2021) el impuesto municipal (Ley Reguladora de las Haciendas Locales), la aportación al Fondo Nacional de Eficiencia Energética, los peajes de acceso ATR /resolución 16/2/2021 de la CNMC y Orden TED 1484/2021) el coste de los desvíos y los costes financieros definidos en las condiciones generales y la remuneración por energía pactada sin perjuicio de todos los costes que legalmente se añadan o modifiquen. Para el territorio no peninsular (Canarias y Baleares) el coste de la energía en el mercado diario y los costes de los servicios de ajuste son sustituidos por el coste de adquisición de la demanda (sphDEM) definido en el Anexo I del Real Decreto 738/2015”.

Esta estipulación relativa al precio vulnera la normativa general (el art. 97.1.e TRLCU), y la específica, dado que, el art. 44.1.d.5º LSE establece que los consumidores tienen derecho “a formalizar un contrato de acceso con la empresa distribuidora o un contrato de suministro con la empresa suministradora de electricidad, según corresponda, en el que se especifique”: “5.º la información actualizada sobre precios y tarifas aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos”. Pues bien, tal como exige el apartado 5º del art. 44.1 LSE no se incluye una “información actualizada

---

<sup>45</sup> Procede del Expediente IRAC 08909-2022.

sobre precios”, sólo la referencia a la tarifa y a los costes incluidos en la misma, sin que se pueda conocer cuál pueda ser el precio real aplicable al suministro de energía.

Es imposible para un consumidor medio calcular cuál puede ser el precio del consumo de energía, especialmente porque no se ha hecho indicación numérica alguna. Esta cláusula, que conforma el objeto principal del contrato (el precio que el consumidor asume como obligación principal) no supera el control de transparencia ni formal ni materialmente:

- No supera el control de transparencia formal, recogido en el art. 80 TRLCU, porque no está redactada conforme a criterios de concreción, claridad y sencillez (exigidos por el art. 80.1.a TRLCU). Es imposible saber cuál será numéricamente el precio aplicable.

- Tampoco supera el control de transparencia material, al no establecer al menos una simulación de precios o de escenarios que podrían plantearse para que el consumidor pueda hacerse una idea más o menos acertada del posible juego de los precios indexados en el desarrollo de su contrato. Por lo tanto, en aplicación del art. 83.2 TRLCU debería declararse la nulidad de pleno derecho de dicha cláusula, y del contrato, aunque para la restitución de las prestaciones de las partes (art. 1300 CC), podrá tomarse en consideración el precio medio de la electricidad en el mercado, para el recálculo de las facturas que se han generado en ejecución del contrato, dado que el consumo ha sido realizado y el consumidor ha de abonar el importe proporcional del mismo, si bien no debe hacerlo conforme a la facturación realizada, que ha sido muy superior a la que venía pagando con su comercializadora anterior.

#### **IV.4.4. Cláusulas abusivas**

En el contenido del contrato es posible que algunas cláusulas sean abusivas, y el Colegio puede declarar su nulidad en aplicación de los arts. 82 y ss. TRLCU. Pongamos algunos ejemplos procedentes de la jurisprudencia:

1º) La STS Sala Primera, de lo Civil, Sentencia 1694/2023 de 4 diciembre 2023, ECLI: ES:TS:2023:5321 ha considerado abusiva, y por tanto nula, la cláusula de cambio del sistema de facturación de la potencia de electricidad contratada por una comunidad de vecinos con Iberdrola. La modificación unilateral del cambio de facturación se notificó

mediante una factura, y afectaba a la facturación que pasaba a ser conforme a la potencia contratada y no a la potencia realmente consumida, facturando conforme al art. 9. RD 1164/2001 sólo en el caso de que se sobrepasara la potencia contratada.

2º) Se ha considerado una cláusula abusiva la que impone el pago de intereses moratorios, en cantidad superior al interés legal del dinero, desde el momento del impago de la factura, sin necesidad de requerimiento previo<sup>46</sup>. Así, la cláusula 5, de la STSJ de Madrid, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 10ª, de 23 junio 2014 (ECLI: ES:TSJM:2014:9695): «*Las cantidades adeudadas y no pagadas bajo el contrato por cualquiera de las partes en los plazos previstos devengarán intereses en concepto de mora sin necesidad de requerimiento desde el día siguiente a la finalización del período ordinario de pago*».

3º) Igualmente se han considerado abusivas, las penalizaciones por baja anticipada: la ya citada STSJ Madrid Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 10ª, Sentencia 475/2014, de 23 junio 2014 (ECLI: ES:TSJM:2014:9695) ha reputado abusiva esta cláusula: “Desistimiento unilateral: A) Alternativamente al cumplimiento del plazo de duración establecido en el apartado 16 anterior, el CLIENTE podrá desistir unilateralmente del presente Contrato con anterioridad a la finalización del periodo inicial de vigencia, mediante el abono a GNSUR de una penalización máxima que no podrá exceder el 5% de la tarifa de último recurso por la energía estimada pendiente de suministro”. Según el 62.5 TRLCU la penalización será proporcional al número de días efectivamente no cumplidos.

4º) La SAP Almería, Sección 1ª, Sentencia 1082/2024 de 19 noviembre 2024, ECLI: ES:APAL:2024:1427, ha considerado abusiva la cláusula de gastos de gestión de deuda, explicando que “los gastos de recobro, son lícitos y legales y pueden ser pactados en el contrato, pero siempre han de responder a un gasto efectivo”. “En el presente supuesto no se aporta el contrato de suministro, por lo que se desconoce si se ha pactado el gasto dispuesto en el extracto contable de la deuda”. “La atribución indiscriminada y sin matices de un gasto o cuota fija por cada gestión del impago de una cuota (o en este

---

<sup>46</sup> Así las comercializadoras imponen como interés moratorio el interés legal incrementado en dos puntos. *Vid.* CG 8.3 Iberdrola SAU, o la cláusula 6 del CG de Endesa: “Igualmente, el impago de la factura devengará, sin necesidad de previo requerimiento, intereses de demora para personas físicas del interés legal del dinero (incrementado en dos puntos porcentuales)”.

caso factura), no resulta justificada, si no va acompañada de datos concretos y particulares que avalen este u otro gasto de gestión”.

#### IV.5. Desistimiento del contrato

Los contratos celebrados telefónica o telemáticamente son contratos a distancia, por lo que en ellos se concede un derecho legal al consumidor de desistir del contrato en el plazo de 14 días, computados desde la celebración del contrato (art. 102.1 y 104.a y c TRLCU).

El consumidor debe ejercitar el desistimiento dentro del plazo legal, y sobre él recae la carga de la prueba de haber desistido y haberlo hecho en plazo (para lo que se toma en consideración la fecha de expedición de la comunicación, art. 106.4 TRLCU). No es necesario que se trate de una comunicación fehaciente, pero el consumidor debe probar su realización, por lo que no sirve una llamada telefónica, puesto que no puede probarse su contenido. Es preferible desistir mediante cualquier modo con el que se pueda preconstituir prueba de su realización: correo electrónico, fax, burofax, correo certificado, etc.

Es esencial para el consumidor desistir en plazo y poder probarlo, porque de otro modo se tratará de un supuesto de baja anticipada y deberá abonar la penalización correspondiente y proporcional a la parte del período no cumplido<sup>47</sup>.

Tras el desistimiento, se aplicará el art. 106.6 TRLCU, que prevé, salvo indicación en contrario, el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio, volviendo a ser facturado por su comercializadora anterior.

---

<sup>47</sup> Ejemplo de penalización de este tipo, lo ofrece el expediente IRAC 01391/2023, con respecto a un contrato de Masqueluz:

*“15. Penalización por resolución anticipada*

*En contratos con tarifa en baja tensión o con presión  $\leq 4$  bares, si la resolución por parte del CLIENTE tiene lugar antes de iniciada la primera prórroga del contrato y cause daños al suministrador, se aplicará una penalización equivalente al 5% del precio del contrato en energía eléctrica y al 20% del precio del contrato en gas natural, por el consumo estimado pendiente de suministro durante el periodo restante pactado, empleando a este efecto el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador. No obstante lo anterior, en suministros eléctricos el cambio de la modalidad de contratación a PVPC por parte del CLIENTE que pudiera acreditar la condición de consumidor vulnerable según lo dispuesto en el Real Decreto 897/2017 se llevará a cabo sin ningún tipo de penalización ni coste adicional para el consumidor.*

*En contratos con tarifa en alta tensión o con presión  $> 4$  bares, se aplicará una penalización por resolución anticipada del 5% en energía eléctrica y del 20% en gas natural, sobre el consumo estimado pendiente de suministro tanto en el primer año de vigencia como en cualquiera de sus prórrogas”.*

Por el contrario, si previamente a la contratación del servicio no se estuviera realizando el suministro, la solicitud de desistimiento supondrá la baja del servicio, lo que puede acarrear la consecuencia perjudicial para el consumidor de tener que volver a pagar el acceso al servicio con la distribuidora.

Como consecuencia del desistimiento, las partes asumen derechos y obligaciones:

1º) Con respecto al consumidor, es importante saber si se le informó o no de los costes que podría asumir en caso de desistir. Y es importante saber si el consumidor solicitó o no el inicio del suministro antes del transcurso del plazo para desistir.

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es negativa, el consumidor no asumirá coste alguno por el suministro prestado.

- 1) El consumidor está obligado al pago del importe proporcional de la parte prestada del servicio, que se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato.
- 2) En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio. En este caso, el problema puede venir dado no por el precio excesivo en sí mismo, sino por el hecho de que con lecturas estimadas se impute un consumo muy superior al probable en esa franja de tiempo.
- 3) Excepcionalmente el consumidor no asumirá ningún coste (art. 108.5.a TRLCU), cuando:

- El empresario no haya facilitado información con arreglo al artículo 97.1.j) o l);
- El consumidor o usuario no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento con arreglo al artículo 98.8 y al artículo 99.3.

2º) La comercializadora deberá facturar exclusivamente ese coste proporcional, sin imponer penalizaciones ni derivadas del contrato principal, ni de los contratos accesorios. La comercializadora debe enviar la factura con la liquidación de la cuenta (art. 57.bis.n LSH).

El desistimiento del contrato principal, en plazo, se propaga automáticamente a los contratos accesorios (art. 76 bis TRLCU), en este caso, al no haberse prestado servicio alguno, deben ser reintegradas las cantidades abonadas por el consumidor (o eliminadas de la factura).

Para concluir este apartado, debe indicarse que, si el consumidor no ha solicitado el cambio de comercializadora, sino que se ha efectuado por error en el CUPS, se aplicará la regulación del 66 *quáter* TRLCU que implicará la total indemnidad del consumidor. En este caso, tanto puede ser mediante desistimiento, si en tal plazo tiene conocimiento de ello, como después de dicho plazo, ya por aplicación directa del 66 *quáter* TRLCU. El problema que debe ponerse de relieve es que el contrato que se extinguió al cambiar de comercializadora no puede reactivarse, al haber quedado resuelto, por lo que el consumidor debe contratar de nuevo y tener en cuenta las tarifas disponibles, perdiendo posibles tarifas o descuentos que hubiera tenido anteriormente.

## V. RENOVACIÓN DEL CONTRATO

El art. 62.1 TRLCU establece que en la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato. Es cierto que esto no se exige en la renovación del contrato, pero si en tal renovación se cambian las condiciones económicas y/o jurídicas, y se produce una novación contractual, se requiere de nuevo que el consumidor lo haya conocido y haya tenido a su disposición un plazo para poder consentir (aunque sea tácitamente) o manifestar su disconformidad y resolver el contrato sin penalización alguna antes de que la novación contractual sea aplicada. En este sentido se manifiestan los arts. 44.1.e LSE y 57.bis.f LSH, que cuentan con el mismo tenor literal: Los consumidores tienen derecho a *“ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a su aplicación de forma transparente y comprensible”*.

Los problemas que se plantean en relación con la renovación contractual son variados:

1º) No hay fecha en la carta de comunicación. La empresa la aporta, pero no se sabe cómo ni cuándo se ha enviado, ni tampoco se sabe si el consumidor la ha recibido o no antes de que se apliquen los nuevos precios.

Ciertamente el texto normativo no obliga a que la comunicación de las nuevas condiciones contractuales se haga de un modo específico (correo certificado, burofax, etc.), pero debe tenerse en cuenta que se trata de una comunicación que debe llegar a conocimiento del consumidor, para que pueda ejercer verdaderamente la posibilidad de aceptar las nuevas condiciones o poner fin al contrato y buscar una alternativa más económica.

Como se trata de una cuestión de hecho, para el Colegio Arbitral queda probado que la comercializadora cumplió con su obligación, puesto que presenta la carta enviada, pero no queda probado que tal carta y las nuevas condiciones contractuales propuestas llegaran a conocimiento del consumidor, que normalmente niega haberlas conocido de antemano. Por ejemplo, el mail pudo no llegar a destino, o ser enviado directamente a spam, etc. Exigir al consumidor que demuestre que no llegó a conocer el contenido de la mencionada carta es una “*probatio diabólica*”, porque ¿cómo saber si le llegó o no el correo electrónico, o cómo saber si llegó a leerlo, o simplemente lo ignoró? Obviamente si lo hubiera conocido, una subida considerable del precio de la energía con respecto al vigente hasta entonces, habría llamado su atención, y de haber sido conocido con carácter previo habría provocado en un consumidor medio la resolución del contrato, o al menos la búsqueda de contraofertas (más económicas) con la misma comercializadora o con otras.

2º) En ocasiones, la comercializadora presenta un cuadro de tareas, en la que se indica que se ha enviado una comunicación al consumidor, pero nunca aportan una copia del correo electrónico<sup>48</sup>. En estos casos, no hay prueba suficiente del contenido de la comunicación enviada por la empresa.

---

<sup>48</sup> Por ejemplo, en el expediente IRAC 3300/2023, el consumidor manifiesta que le han cambiado las tarifas sin previo aviso, mientras que la comercializadora indica que se envió notificación a su correo electrónico con las nuevas condiciones, los días 25 y 28 de octubre de 2022. La comercializadora aporta copia de las dos cartas, y un pantallazo de haber efectuado el envío de los correos, pero no hay constancia del texto del correo, y no aparecen documentos anexos a los correos. Por su parte, el consumidor envía pantallazos de su bandeja de correos, en donde figuran los correos recibidos de Repsol y ciertamente no hay correo alguno recibido entre las fechas señaladas. Al contrario, las mencionadas cartas las recibe en su correo electrónico el 30 de enero de 2023. Si Repsol las hubiera enviado en las fechas que señala, no hay razón alguna para que las envíe de nuevo el 30 de enero de 2023, cuando la renovación de los dos contratos ya ha tenido lugar.

Las pruebas aportadas por ambas partes llevan al Colegio a considerar que no se produjo la comunicación efectiva del cambio de condiciones económicas hasta el 30 de enero de 2023, por lo que se realizó la comunicación con posterioridad a la renovación de los contratos que se debían efectuar el 27 de noviembre y el 1 de diciembre respectivamente. El Colegio arbitral considera que no ha quedado probado que los cambios contractuales aplicables a la renovación del contrato hayan llegado a conocimiento real del

3º) En otros casos, el consumidor niega reiteradamente haber tenido conocimiento de las nuevas condiciones antes de que llegue la factura. Se trata de una cuestión de hecho, por lo que el Colegio arbitral ha de llegar al convencimiento de si en el caso concreto se ha conocido o no de antemano la novación contractual, a través de las circunstancias concurrentes: por ejemplo, no es lo mismo que se reclame inmediatamente tras la primera factura recibida, a que se haga transcurrido unos meses de la aplicación de los nuevos precios.

4º) Por último, el problema se agrava, si además de la novación contractual con subida de precio, se añade un retraso de varios meses en recibir las facturas, por lo que cuando se reciben ya están en vigor los nuevos precios, y el consumidor recibe las facturas con un incremento considerable. En estos casos, es evidente que el consumidor no ha tenido conocimiento previo de los nuevos precios antes de la aplicación de los mismos. En estos supuestos, se recalcularán las facturas, manteniendo el precio (anteriormente vigente) del término de energía (es decir, del consumo de gas o electricidad), pero en cambio, se deben aplicar los nuevos precios, por ser regulados, del término de potencia o el término fijo del gas, junto con el resto de conceptos regulados (peajes, alquiler contador, e impuestos). Con una excepción: si el retraso es superior al previsto en la normativa, se anularán dichas facturas, conforme veremos en el apartado séptimo de este estudio.

## **VI. SERVICIOS ACCESORIOS**

Los servicios accesorios más comunes son:

- 1) Mantenimiento de gas, con o sin calefacción, que incluye una revisión anual de la caldera.
- 2) Servielectric: Protección por averías de electrodomésticos (que deben tener menos de 10 años de antigüedad), especialmente derivadas de incidencias de tensión. Se prevé actuación en caso de corte en el suministro de la luz.
- 3) Protección de pagos del suministro.

---

consumidor antes de la renovación anual de los contratos. Y ello implica la estimación de la reclamación interpuesta por el consumidor.

- 4) Servicio manitas, que suele ser complementario a los anteriores, y permite solicitar un profesional especializado una vez al trimestre durante un determinado tiempo, para cualquier función del hogar (desde colgar cuadros o lámparas, a un fontanero o un electricista).

Estos servicios accesorios se ofrecen al contratar el suministro principal. En ocasiones su contratación va ligada a descuentos sobre el consumo del gas o la luz, durante un período de meses o durante el primer año.

Suelen tener una permanencia de un año, en cuyo caso debe advertirse al contratar (como información requerida por el art. 97.1 TRLCU) y debe indicarse la cuantía de la penalización. La falta de información sobre dicha cuantía (si por ejemplo no se incluye en la grabación) hará inaplicable la misma, por falta de información. En todo caso, si resulta aplicable la penalización por baja anticipada, debe recordarse que el art. 62.5 TRLCU dispone que la penalización por baja o cese prematuro de la relación contractual, ha de ser proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado. Esta baja anticipada es distinta del desistimiento.

Con respecto al desistimiento, como derecho legal, al tratarse de un contrato accesorio, pueden ocurrir dos cosas:

- 1) Que se desista del contrato de suministro de energía, celebrado a distancia, por lo que los efectos resolutorios se propagan automáticamente a los contratos accesorios, tal como prevé el art. 76 bis TRLCU.
- 2) Que al ser el servicio accesorio también un contrato a distancia se desista directamente de dicho contrato.

En estos supuestos el desistimiento es gratuito, y el consumidor a lo sumo deberá asumir el coste de la parte del servicio prestado (por ejemplo, si se ha realizado justo en esos 14 días la revisión de la caldera antes de desistir, o si se ha producido una avería en un electrodoméstico). Fuera de estos supuestos, no se habrá prestado servicio alguno al consumidor, por lo que nada deberá abonar, y el empresario deberá restituir las sumas percibidas en virtud de estos servicios accesorios.

Entre los problemas detectados en arbitraje en relación con los servicios accesorios podemos mencionar los siguientes:

1º) No cabe la contratación de contratos complementarios en los contratos de PVPC<sup>49</sup>, en el mercado regulado de la electricidad, porque lo prohíbe el art. 5.6 RD 216/2014, al señalar que los PVPC “no incluirán ningún otro producto o servicio, sea energético o no, ofrecido directamente por el comercializador de referencia o por terceros”, lo que implica que en esta modalidad contractual no pueden ofertarse contratos complementarios, como la protección eléctrica del hogar, u otro tipo de productos o servicios relacionados. No existe una prohibición similar para el suministro de gas, en los que aun teniendo tarifa TUR se podrán contratar servicios accesorios.

2º) Se han detectado supuestos de cláusulas abusivas. Tal como señala el art. 82.3 TRLCU para valorar el carácter abusivo de una cláusula contractual debe tenerse en cuenta, además de la naturaleza del servicio objeto del contrato, y de la consideración de todas las circunstancias concurrentes en el momento de la celebración del contrato, todas las demás cláusulas del contrato, “*así como las de otro del que dependa*”. En este sentido se han detectado como cláusulas abusivas, al menos estas dos:

- La primera, procedente del contrato de suministro, en la que se indica que si alguna cantidad resulta impagada (y puede ser una deuda generada en el contrato accesorio), dicho impago provoca la resolución del contrato principal<sup>50</sup>.
- La cláusula que prevé que la resolución, desistimiento o extinción del contrato principal, no implica la finalización del contrato accesorio, separando las vicisitudes de ambos contratos.

3º) Se solicita la baja anticipada del contrato principal del suministro y se siguen recibiendo las facturas relativas al contrato de prestación de servicios. En este caso, las comercializadoras suelen argumentar que no se ha solicitado la baja de dicho servicio. Hay jurisprudencia al respecto que se pronuncia precisamente en el sentido ya indicado, aplicando la regla según la cual la obligación accesoria sigue la suerte de la principal. Al haberse resuelto el contrato principal, debe producirse automáticamente la extinción del contrato accesorio. No obstante, la recomendación en este caso, es comunicarlo al

---

<sup>49</sup> PVPC: Precios voluntarios para el pequeño consumidor, que implican un precio regulado y se deben contratar con las comercializadoras de referencia.

<sup>50</sup> Por ejemplo, cláusulas 3.1 tanto en CG Iberdrola comercializadora de referencia, como en CG Iberdrola SAU: «*El presente Contrato se terminará por la finalización del periodo de duración, por mutuo acuerdo, por incumplimiento de cualquiera de las partes, especialmente por impago de cualquier cantidad debida conforme a este Contrato*»

prestador del servicio, especialmente (como ocurre en Endesa) si la prestación del servicio accesorio se traslada a otra empresa distinta del mismo grupo empresarial.

En cuanto a la jurisprudencia recaída, por ejemplo, la SAP Álava Sección 1ª, Sentencia 30/2018, de 1 febrero de 2018 (ECLI:ES:APVI:2018:158) o la SAP Asturias Sección 7ª, Sentencia 171/2021, de 28 de abril de 2021 (ECLI:ES:APO:2021:1744) consideran el contrato de protección eléctrica del hogar como contrato accesorio del principal del suministro, pese a que se incluía una condición general en la que se indicaba que: *“La resolución de los contratos de suministro de electricidad o de gas natural con Iberdrola..., no implicará la baja del Servicio Protección Eléctrica Hogar, salvo que el Cliente lo solicite expresamente”*.

Es ciertamente reseñable por su calidad, la SJPI nº 7 de Vitoria-Gasteiz, Sentencia 89/2017 de 30 de junio de 2017 (ECLI:ES:JPI:2017:491) que explica claramente que el servicio de protección eléctrica del hogar es un contrato de carácter accesorio y complementario<sup>51</sup> del servicio de suministro eléctrico, que no deja de ser un servicio adicional, aunque tras su contratación se pretenda su vida independiente del contrato de suministro, exclusivamente para la baja de dicho contrato accesorio<sup>52</sup>.

---

<sup>51</sup> «En los contratos de suministro de electricidad o gas natural, se ofertan una serie de servicios accesorios o complementarios, tales como un seguro de protección de pagos o, como el que nos ocupa, el llamado “Servicio de Protección eléctrica Hogar” (SPEH). Es fundamental el carácter accesorio o complementario del servicio, y así es considerado por la propia demandada en la contestación. Por más que sea un servicio distinto del suministro propiamente y por más que el consumidor haya de marcar la casilla correspondiente para su activación, es obvio que se trata de un servicio adicional que el consumidor contrata al darse de alta en el suministro eléctrico o gasista, en el mismo instrumento contractual y vinculado a la prestación principal que demanda de la comercializadora. No ha visto esta juzgadora, porque no se ha aportado, un instrumento contractual independiente del suministro eléctrico por el que Iberdrola comercialice servicios de reparación de electrodomésticos; y aunque existiera, lo que aquí se enjuicia es un servicio adicional que se oferta en un contrato de suministro de electricidad y gas natural. Es más, en las condiciones generales aportadas por la demandada, en las específicas del SPEH, vemos que su alta se vincula en todo caso a un suministro de electricidad o gas; se activa el servicio bien al darse de alta en el suministro principal, bien después, cuando ya rige el contrato de suministro; pero en todo caso, el SPEH se activa de forma accesorio y vinculada al suministro de energía»

<sup>52</sup> Señala la Sentencia (FJ5º) que: “En cambio, una vez activado, el servicio adicional se desvincula del suministro principal y la cláusula impugnada dice que la baja en el suministro no implicará la desactivación del SPEH. Con ello, el consumidor se encuentra que firmó o acordó en unidad de acto un suministro con uno o varios servicios adicionales, pero cuando quiere cesar la relación con la suministradora y poner fin a la relación contractual que le une a Iberdrola, tiene que emitir dos declaraciones de voluntad independientes, separadas y diferenciadas; debe manifestar que se quiere dar de baja en el suministro y debe manifestar que quiere darse de baja también en todos los servicios accesorios o complementarios. No puede negarse que ello implica un procedimiento distinto del empleado para la activación del servicio. A la hora de activarlo, se vincula a un suministro de electricidad o gas natural, pero el consumidor debe tener en cuenta que si manifiesta su voluntad de cesar la relación contractual con la demandada ésta solo va a entender que se quiere desvincular en parte de las prestaciones contratadas”.

4º) Endesa ha generado un problema específico, al separar el suministro de energía y los servicios accesorios, que se prestan mediante otra empresa del grupo (Endesa X) distinta a la suministradora de energía. A partir de febrero de 2021 excluyó de su oferta de adhesión a arbitraje las controversias relacionadas con los contratos de servicios accesorios, si bien Endesa X no se adhirió a arbitraje. Con el nuevo RDSAC esta limitación ha desaparecido, pero no puede negarse la imposibilidad de entrar a conocer estas reclamaciones por el Colegio arbitral si los contratos no se celebraron conjuntamente, dado que la oferta a arbitraje se considera realizada para “todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca”, y Endesa X tiene distinto NIF y nombre comercial que Endesa Energía SAU.

5º) En alguna ocasión se plantean reclamaciones en las que el consumidor, de repente, se da cuenta de que le están cobrando este servicio accesorio desde hace tiempo y no lo ha contratado. Si en tal caso el servicio no está vinculado a un descuento en el precio del suministro principal (dado que si lo está no se puede aceptar que sea cierto ese desconocimiento) y además no figura incluido en el contrato aportado al expediente, hay que entrar en si se ha prestado o no dicho servicio o si el consumidor lo ha utilizado durante todo el tiempo (por ejemplo, si se le ha realizado o no la revisión anual de la caldera). Si nunca le han realizado ninguna revisión de la caldera, se trataría de un incumplimiento del contrato en el que no se lleva a cabo la prestación principal del mismo: revisión anual de caldera y atención en caso de solicitud previa por el consumidor debido a alguna incidencia. Este incumplimiento permitiría la resolución del contrato, con base en el art. 1124 CC, y la restitución de las prestaciones recibidas desde la celebración del contrato, en virtud del art. 1301 CC, con la limitación de 5 años hacia atrás desde la interposición de la reclamación en consumo, porque el art. 1964.2 CC, prevé que las acciones personales prescriben a los cinco años, por lo que los servicios no prestados con carácter previo a dichos cinco años no podrán reembolsarse. Si se han realizado las revisiones anuales de la caldera, o en algún momento se ha solicitado la asistencia contratada, no cabe la resolución contractual, ni la restitución de los pagos realizados.

En algún caso, pese a la negativa del consumidor de haber contratado dichos servicios, éstos figuran incluidos en el contrato o son requisito imprescindible para obtener los descuentos aceptados por el consumidor, en cuyo caso debe desestimarse la reclamación del consumidor.

## **VII. FACTURACIÓN EXCESIVA Y RETRASOS EN FACTURACIÓN.**

La mayor parte de las reclamaciones se genera por facturas elevadas que el consumidor considera excesivas. Las causas más habituales son las siguientes:

- 1) La existencia de sucesivas facturas con lecturas estimadas, y cuando se produce la regularización con la lectura real del contador, la factura resultante es extremadamente elevada.
- 2) La concatenación de lecturas estimadas durante varios períodos (mensuales o bimensuales) de facturación, dentro de los cuales se produce la renovación anual, lo que en tarifas planas, y especialmente en tarifas reguladas o con rangos de consumo determinados (como los RL del gas) provoca, a veces, el salto al nivel superior de consumo, lo que implica un incremento considerable de precio.
- 3) En ocasiones procede directamente de la renovación de precios, o de la incorporación de costes regulados (como ocurrió con el mecanismo ibérico).
- 4) También puede derivarse de un malfuncionamiento del contador, que obliga a una corrección y refacturación de las facturas ya emitidas.
- 5) A veces el error deriva de que se han pagado por consumos estimados, y al regularizar con lecturas reales se ha pagado dos veces el mismo tramo de consumo.
- 6) Otras veces la facturación excesiva procede de exceder el consumo máximo previsto en un contrato de tarifa plana con máximo de consumo, y la inclusión de los excedentes de consumo a un precio elevado (pero previsto en el contrato). Esto puede ocurrir en tarifas planas con consumo máximo anual, y también puede darse en tarifas con rangos fijos, en las que el consumo de solo un kwh de más puede provocar que toda la tarificación pase al siguiente nivel, por los rangos preestablecidos por la normativa (por ejemplo, mantenerse en RL1, con 5.000 kwh anuales o pasar a ser RL2 por 5.001 kwh de consumo).

En estas cuotas planas, debe prestarse atención a la información que se detalla en la factura en la que se va dando cuenta del consumo acumulado desde la fecha de inicio o renovación del contrato. Y debe tenerse especial cuidado si dicha información no está actualizada, como consecuencia de la inexistencia de lectura real del contador.

- 7) Defectuosa aplicación de descuentos ofertados, que provoca una facturación superior a la pactada.

- 8) Otro de los problemas procede de la tarificación a precio diferente del ofertado al contratar. En este caso, el consumidor debe aportar un principio de prueba del precio pactado<sup>53</sup>, (a veces mediante grabación, otras con el propio contrato o la publicidad). Puede proceder de que se tarifique mal el precio del consumo, o del descuento que debe aplicarse.
- 9) Por último, debemos hacer referencia a la posible inclusión de los consumidores en ficheros de solvencia patrimonial con motivo de la deuda reclamada por la comercializadora. Una vez iniciado el procedimiento arbitral, la reclamada no puede solicitar la inclusión del consumidor por dicha deuda en un fichero, porque el art. 20 LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales exige que se trate de deudas ciertas, vencidas y exigibles, y que no se trate de créditos litigiosos. La interposición de una solicitud de arbitraje implica que la deuda es controvertida o está en litigio “extrajudicial”, por lo que durante la tramitación no puede ser incluido el consumidor en un fichero de solvencia patrimonial. Si ya se le ha incluido en dicho fichero antes de que inicie la solicitud de arbitraje, y el laudo estima la pretensión del consumidor anulando la deuda, o reduciéndola por debajo de 50 euros (Disp. Adic. 6<sup>a</sup> LOPDP), el consumidor tendría derecho (si así lo ha solicitado) a una indemnización del daño moral derivado contra su honor por la inclusión indebida en un fichero de solvencia patrimonial.

Desde el punto de vista de las comercializadoras, debe tenerse en cuenta que no pueden iniciar un procedimiento arbitral para reclamar el pago de la deuda pendiente derivada del contrato, aunque sí pueden recurrir a la reconvencción una vez iniciado el procedimiento por el consumidor. Como parte actora, pueden instar (antes de que el consumidor haya interpuesto su reclamación arbitral) un procedimiento monitorio para exigir el pago de la deuda pendiente, y ello puede hacerse basándose exclusivamente en la aportación de las facturas pendientes de pago, sin aportar el contrato. Aunque la tendencia inicial de los tribunales de primera instancia era su inadmisión, las Audiencias Provinciales, están estimando los recursos<sup>54</sup>. Aunque

---

<sup>53</sup> Si no aporta prueba alguna, el Colegio desestimarà la pretensión salvo que la comercializadora no impugne ese precio o indique un precio diferente.

<sup>54</sup> Veánse los Autos de las AAPP: AAP de Madrid, Sección 14<sup>a</sup>, Auto 438/2024 de 13 Diciembre 2024, ECLI: ES:APM:2024:7513A; AAP de Málaga, Sección 6<sup>a</sup>, Auto 98/2025 de 10 Mar. 2025, ECLI: ES:APMA:2025:275A; AAP de Vizcaya, Sección 4<sup>a</sup>, Auto 63/2025 de 11 Marzo 2025, ECLI: ES:APBI:2025:797A; AAP de Barcelona, Sección 17<sup>a</sup>, Auto 165/2025 de 20 Marzo 2025, ECLI: ES:APB:2025:2760A; AAP de Barcelona, Sección 4<sup>a</sup>, Auto 105/2025 de 31 Marzo 2025, ECLI: ES:APB:2025:2983A; AAP de Madrid, Sección 14<sup>a</sup>, Auto 207/2025 de 24 Abril 2025, ECLI:

según el art. 815 LEC, al faltar el elemento esencial acreditativo de la deuda (el contrato) es imposible realizar el control de oficio de cláusulas abusivas a que se refiere el art. 815.4 LEC, las Audiencias consideran que al tratarse de un sector regulado las propias facturas cumplen los requisitos exigidos por el art. 812 LEC y procede la admisión del procedimiento monitorio.

### **VII.1. Lecturas estimadas y regularización**

Uno de los problemas habituales en relación con la facturación procede de las sucesivas lecturas estimadas por parte de las distribuidoras, que son las responsables de la toma de lectura de los equipos de medida, tanto en el caso de la energía eléctrica<sup>55</sup> como gasística<sup>56</sup>. La normativa exige al menos “una regularización mínima anual en base a la lectura real” (art. 51.4 y 52.4 RD 1434/2002 para el gas y art. 82.2 RD 1955/2000).

Si al producirse la regularización con lectura real sobre el consumo estimado facturado, se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron desde la última lectura real, con el límite de seis meses en el caso del gas (art. 51.5 RD 1434/2002) y de doce meses en el caso del suministro eléctrico (art. 96.2 RD 1955/2000). Transcurridos respectivamente seis y doce meses, no será exigible el pago de rectificación alguna que se haga con posterioridad.

Si al producirse la regularización se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver, sin límite de tiempo, y aplicando en todo caso a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación (respectivamente art. 51.5 párrafo 3º RD 1434/2002 para el gas y art. 96.2 RD 1955/2000 párrafos tercero y cuarto para la electricidad).

---

ES:APM:2025:3113A; AAP de Madrid, Sección 14ª, Auto 236/2025 de 29 Abril 2025, ECLI: ES:APM:2025:3356A; AAP de Navarra, Sección 3ª, Auto 226/2025 de 12 Junio 2025, ECLI: ES:APNA:2025:827A.

<sup>55</sup> Así lo establece el art. 95.1 RD 1955/2000, de 1 de diciembre.

<sup>56</sup> Obligación establecida, para el suministro de gas tanto en el art. 51.1 del RD 1434/2002, de 27 de diciembre, como en el artículo 10.2.i del Real Decreto 949/2001, de 3 de agosto, por el que se regula el acceso de terceros a las instalaciones gasistas y se establece un sistema económico integrado del sector de gas natural.

## VII.2. *Mal funcionamiento del contador*

El funcionamiento defectuoso del contador puede ser motivo de refacturación por parte de la distribuidora, que a su vez genera una factura ATR a la comercializadora para que ésta la repercuta al consumidor. La detección del mal funcionamiento puede darse como resultado de una revisión de los equipos de medida a instancia de la distribuidora<sup>57</sup>, la comercializadora o previa solicitud del consumidor<sup>58</sup> (quien deberá hacerse cargo de los gastos si el funcionamiento del equipo resulta correcto, *ex art.* 50.1 RD 1434/2002).

La distribuidora, en tanto que propietaria de los equipos de medida y control está obligada a la reparación o sustitución del contador cuando sufra averías (art. 94 RD 1955/2000). Detectado el incorrecto funcionamiento del contador, se procederá a su reparación o sustitución.

Para la facturación complementaria de los suministros efectuados, en el caso del suministro eléctrico se aplica el precepto ya analizado: art. 96.2 RD 1955/2000, tanto si se habían facturado cantidades inferiores (con el máximo de 12 meses, y el pago prorrateado en los mismos plazos que se produjo el mal funcionamiento, con el límite de 12 meses) como superiores a las realmente suministradas. No explica el precepto cómo se determina el período en que ha funcionado mal el equipo de medida.

En cambio, en el caso del suministro de gas, el art. 50.2 RD 1434/2002 prevé que se procederá a efectuar una facturación complementaria, por la mitad del tiempo transcurrido entre la última revisión o instalación del equipo y el momento de la comprobación, (siempre que no exista acuerdo en la determinación del momento en el que se produjo la causa del error no admisible). En ningún caso, dicho periodo podrá exceder de un año.

La solución es la misma que en el caso del suministro eléctrico:

---

<sup>57</sup> *Vid.* art. 96.1 RD 1955/2000 para suministro eléctrico y art. 10.3, apartados o) y s) RD 1434/2002 (revisión de instalaciones receptoras de los usuarios).

<sup>58</sup> Así por ejemplo, los arts. 57 *bis.c* LSH y arts. 22.1.d y 50 RD 1434/2002 conceden al consumidor el derecho a solicitar la verificación del buen funcionamiento de los equipos de medida de los suministros de gas. Igualmente, las comercializadoras lo solicitarán en nombre de los consumidores en el suministro eléctrico (art. 46.2.f LSE).

- En caso de que se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error.
- En caso de que se hubiesen abonado cantidades en exceso, la devolución se producirá en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver. En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero.

### **VII.3. Retrasos en la facturación**

En determinadas ocasiones, la controversia surge del retraso por parte de la comercializadora en la emisión de facturas, que no se giran al consumidor con la periodicidad prevista (mensual o bimensual). Los retrasos en la facturación acumulan gasto para el consumidor que de repente recibe varias facturas que tiene que afrontar, y además si entre medias se ha producido una renovación contractual, puede incrementarse el precio del kwh consumido, provocando un gasto mucho más elevado del que el consumidor esperaba. El retraso en la facturación provoca dos efectos directos y perjudiciales sobre el consumidor, como son que el consumidor no puede moderar sus hábitos de consumo, reduciendo el consumo para a su vez reducir el importe de la factura y tampoco puede buscar opciones alternativas de mejores precios cambiándose de comercializadora.

En ocasiones estos retrasos se producen por problemas o incidencias informáticas en la comercializadora, y otras veces se debe a una rectificación sobre u consumo estimado realizado con anterioridad.

La normativa sectorial plantea determinados límites temporales a la emisión de estas facturaciones con retraso:

En el caso del suministro eléctrico, el retraso en la emisión de facturación durante más de un año impide que se puedan ya cobrar esas facturas, por aplicación analógica del art. 96.2 RD 1955/2000 y el Acuerdo CNMC (expediente CNS/DE 964/21) de 22 de diciembre de 2021. Según se afirma en este Acuerdo (consideración 2.1), “la falta de facturación en un periodo determinado, así como el retraso en la toma de lecturas reales por la compañía distribuidora debe tratarse, a falta de una regulación más específica,

como un error de tipo administrativo en lo que se refiere a la facturación a los consumidores finales”.

El art. 96.2 RD 1955/2000 prevé que, en caso de error administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que la facturación inferior o superior a la debida. En el caso de recálculo de cantidades facturadas inferiores a las debidas, el período a rectificar no puede exceder de un año. Por lo tanto, si se emiten facturas en las que el período de consumo es superior a un año desde el momento de la emisión, dichas facturas no podrán cobrarse, porque el citado art. 96.2 “impide trasladar al consumidor una corrección en la facturación (que sea en perjuicio del mismo) que se deba a consumos anteriores al año (ya sea la causa de esa corrección un mal funcionamiento del equipo de medida o un error administrativo del sujeto que emite las facturas)”.

En el caso del suministro de gas, el art. 51.5. RD 1434/2002, prevé en su párrafo 2º que: *“Si como consecuencia de errores administrativos por parte de la empresa distribuidora se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de seis meses, excepto en el caso en que la lectura suministrada por el consumidor haya sido inferior a la real”*.

Y el último párrafo de este art. 51.5 RD 1434/2002 establece que: *“La no facturación en plazo y el retraso en la toma de lecturas reales por la empresa distribuidora tendrán el mismo tratamiento que los errores de tipo administrativo, salvo en los casos en que el consumidor no haya permitido el acceso al contador ni haya suministrado la lectura del mismo”*. Por lo tanto, y con la salvedad mencionada, el retraso superior a seis meses en la emisión (o corrección) de una factura no podrá ser repercutida al consumidor.

### **VIII. BREVE REFERENCIA A LA MANIPULACIÓN DE CONTADORES.**

Cuestión distinta del mal funcionamiento del contador es que se haya producido una manipulación del equipo de medida<sup>59</sup>. Como el consumidor es responsable de la

---

<sup>59</sup> Art. 87, párrafo 1º, letra c. RD 1955/2000 y art. 56.1.c RD 1434/2002.

custodia de los equipos de medida y control, si existe una manipulación del contador (por ejemplo, por rotura del precinto) se imputa la responsabilidad al consumidor<sup>60</sup>.

En tal caso, la distribuidora puede interrumpir el suministro de modo inmediato, y podemos estar ante un posible delito de defraudación de energía eléctrica o de gas (art. 255 LO 10/1995 del CP), por lo que estaríamos ante un supuesto excluido del ámbito del arbitraje (por el art. 2.2.a RDSAC<sup>61</sup>).

1º) En caso de manipulación de contador eléctrico, el art. 87, párrafo 2º RD 1955/2000 establece como sanción administrativa la refacturación, “de no existir un criterio objetivo”, de “un importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias durante un año, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se puedan interponer”.

Debe interpretarse qué se entiende por “criterio objetivo”, puesto que ello permitiría la inaplicación de la sanción “regulada” en el precepto. Podríamos interpretar que sería posible entrar a conocer la controversia si el consumidor presenta una evidencia, como podría ser toda la facturación del año o años anteriores, para demostrar que el consumo no ha variado (o no existe gran diferencia) antes y después de haber sustituido el contador “manipulado”; o por ejemplo, si el consumidor es arrendatario de la vivienda, y lleva menos tiempo del año viviendo en dicha dirección (en cuyo caso debería al menos reducirse proporcionalmente la sanción al tiempo en el que haya vivido en ese domicilio), pero siempre quedaría la duda de si la manipulación ha podido ser previa a que el citado inquilino hubiese entrado en la vivienda. En todo caso, la existencia de “un criterio objetivo”, como señala el precepto debería servir para reducir la facturación complementaria que haya sido girada por la distribuidora.

2º) En caso de manipulación de contador de gas, las consecuencias de la manipulación del contador se contemplan en el art. 80. del Decreto 2913/1973, de 26 de

---

<sup>60</sup> Por limitación de espacio no se puede entrar a analizar la normativa relativa a la inspección y determinación de la existencia de manipulación en los contadores eléctricos (contemplada en la Ley 32/2014 de 22 de diciembre de 2014, metrología, especialmente en su art. 10, y los arts. 93.3 y 94 RD 1955/2000, así como art. 29 RD 1725/1984 de 18 de julio, por el que se modifican el Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el Suministro de Energía y el modelo de póliza de abono para el suministro de energía eléctrica y las condiciones de carácter general de la misma) y en los contadores de gas (arts. 79 y 80 Decreto 2913/1973, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General del Servicio Público de Gases Combustibles).

<sup>61</sup> Este precepto excluye del arbitraje de consumo, entre otras, las controversias en las que existan indicios racionales de delito. En este sentido, de no entrar a conocer el fondo del asunto se resolvió el expediente IRAC 3437/2023.

octubre, por el que se aprueba el Reglamento General del Servicio Público de Gases Combustibles, que dispone que para calcular la cuantía del fraude, debe distinguirse entre usos domésticos y otros usos (que no nos interesan al no afectar a consumidores), y entre que la manipulación se haya producido en el contador o por tomas efectuadas antes del contador, debiendo procederse en la forma siguiente:

a) Para uso doméstico y con manipulación del propio contador, se establece que si no se conoce el tiempo de duración de la manipulación, y por lo tanto, del consumo fraudulento, se estimará un consumo de seis horas diarias calculadas desde la última inspección oficial o, en su defecto, desde la fecha en que empezó el suministro, no pudiendo superarse las 1.080 horas.

Es decir, el máximo de facturación complementaria que puede girarse al consumidor es de 1.080 horas en total (el equivalente a seis horas diarias de consumo durante seis meses), disminuyendo los suministros que hubieran sido abonados ya por el consumidor en sus facturas de dicho período<sup>62</sup>.

b) Si el fraude ha tenido lugar por tomas efectuadas antes del contador, se aplicará a los receptores de energía fraudulenta lo dispuesto anteriormente, sin que deba descontarse lo señalado en el contador.

En definitiva, en estos supuestos de manipulación de contador, puede o no entrarse a conocer la controversia en aplicación del art. 2.2.a RDSAC, o entrar a conocer, si se considera que existe un “criterio objetivo”, que permita reducir la facturación complementaria prevista en el art. 87 RD 1955/2000 para los contadores de luz, o, en el caso de los contadores de gas, que pueda determinarse el tiempo de duración de la manipulación o acortarse las 1.080 horas calculadas, si la inspección oficial se realizó en los seis meses anteriores a la determinación de la existencia de la manipulación (en aplicación de lo previsto en el art. 80 Decreto 2913/1973).

---

<sup>62</sup> El art. 80.a Decreto 2913/1973 establece que: “*Si se han falseado las indicaciones del contador por cualquier procedimiento o dispositivo que dé lugar a un funcionamiento anormal de dicho aparato, pero sin que deje de pasar por el mismo la totalidad del fluido gastado en la instalación y no se conociese el tiempo de duración del gasto, y por tanto, del consumo fraudulento, se estimará éste como de seis horas diarias en el caso de usos domésticos desde que se, efectuó la última inspección oficial, o en su defecto, desde la fecha en que empezó el suministro, sin que en ningún caso pueda exceder dicho tiempo del total de 1.080 horas*”. “*(...) Se descontará del importe del fraude la cantidad correspondiente de lo que hubiese señalado el contador*”.

**Bibliografía**

- AGUADO PALANCO, J.M. et ali (2008): *Manual del Sector de Hidrocarburos. Ley 34/1998, de 7 de octubre*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor.
- BECKER, F; CAZORLA, L.; MARTÍNEZ SIMANCAS, J. y SALA, J.M. (Dirs.) (2009): *Tratado de la regulación del Sector Eléctrico*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor.
- DÍAZ ALABART, S. (2022): «Empresas eléctricas y protección de los consumidores en la contratación del suministro de electricidad», en DÍAZ ALABART, S. y ROGEL VIDE, C. (Coords.), *Energía eléctrica, consumidores y derecho*, Ed. Reus, Madrid /pp. 23 y ss.).
- FERNÁNDEZ DEL MORAL DOMÍNGUEZ, L. (1992): *El contrato de suministro. El incumplimiento*, RDU Ediciones, Madrid.
- JOVER GÓMEZ-FERRER, J.; TARLEA JIMÉNEZ, R. y GIL-CASARES CERVERA, C. (2021): *Regulación del sistema eléctrico*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor.
- MOLINS SANCHO, F. (2022): *El contrato de suministro*, Ed. Atelier, Barcelona.
- SÁNCHEZ GÓMEZ. A. (2015): «Comentario al artículo 98 TRLCU», en BERCOVITZ RODRÍGUEZ- CANO, R.: *Comentarios al Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios*, Thomson Aranzadi, Cizur Menor, (pp. 1483 y ss.).
- TARLEA JIMÉNEZ, R. (2021): «El transporte y la distribución de energía eléctrica», en JOVER GÓMEZ-FERRER, J.; TARLEA JIMÉNEZ, R. y GIL-CASARES CERVERA, C.: *Regulación del sistema eléctrico*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor (pp. 305 y ss.).
- TARLEA JIMÉNEZ, R. (2021): «El suministro de energía eléctrica», en JOVER GÓMEZ-FERRER, J.; TARLEA JIMÉNEZ, R. y GIL-CASARES CERVERA, C.: *Regulación del sistema eléctrico*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor (pp. 399 y ss.).