

ACUERDO POR EL QUE SE DA CONTESTACIÓN A LA CONSULTA DEL GOBIERNO DE CANTABRIA EN RELACIÓN CON LA COLABORACIÓN EN MATERIA DE ACTUACIONES DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL.

CNS/AJ/610/18

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D.^a María Fernández Pérez

Consejeros

D. Benigno Valdés Díaz
D. Mariano Bacigalupo Saggese
D. Bernardo Lorenzo Almendros
D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 19 de junio de 2019

Vista la consulta efectuada por el Servicio de Consumo del Gobierno de Cantabria en relación con la posible colaboración en materia de las actuaciones relativas a la protección de consumidores de electricidad y gas natural, la SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA aprueba el siguiente informe:

1.- OBJETO DEL INFORME.

El 16 de agosto de 2018 se recibió en el registro de la CNMC una consulta efectuada por el Servicio de Consumo del Gobierno de Cantabria en relación con las actuaciones de protección de los consumidores de electricidad y gas natural. La consulta, en concreto, es la siguiente:

“Conforme a la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la CNMC supervisará y controlará el correcto funcionamiento del sector eléctrico y del sector del gas natural ejerciendo funciones directamente vinculadas a la protección de los consumidores y usuarios. Esta Dirección General de Industria, Comercio y Consumo recibe un gran número de denuncias de los consumidores en relación con asuntos que son objeto de sanción por parte de ese organismo. Por tal motivo, deseamos conocer y coordinar con esa Comisión, la posibilidad de remitirles las denuncias que atendiendo a la legislación de referencia pudieran ser objeto de su tramitación.”

Para una adecuada tramitación de las denuncias, deseáramos conocer si los diversos procedimientos que se realizan por parte de la CNMC tienen por objeto exclusivamente la incoación de un eventual procedimiento sancionador, dirigido a subsanar la conducta infractora o si, en algún momento sus actuaciones se dirigen a la posible satisfacción de las pretensiones de los derechos de los consumidores a través de labores de inspección, y/o en su caso mediación.

En caso de que la competencia de la CNMC únicamente contemple la corrección del mercado, este organismo de consumo aplicaría la competencia de defensa del consumidor.

Se solicita aclaración de si es interés de esa Comisión que se envíen además de las denuncias de los consumidores, las diligencias inspectoras que se hayan tramitado en cada caso.”

La consulta de Gobierno de Cantabria se refiere a la posibilidad de colaboración en relación con las actuaciones que puede llevar a cabo la CNMC en el ámbito de la protección de los consumidores de electricidad y gas natural.

La Comunidad Autónoma consulta sobre si las competencias de la CNMC se proyectan únicamente en materia sancionadora, o si alcanzan a otros aspectos, y, en particular, si podrían implicar la satisfacción de las pretensiones de interés particular de los consumidores afectados.

Asimismo, al respecto de esas actuaciones que pueda acometer la CNMC en relación con la protección de los consumidores de electricidad y gas natural, el Gobierno de Cantabria plantea si sería de interés para la CNMC conocer las denuncias que se reciben en el Servicio de Consumo de la Comunidad Autónoma y, en su caso, las actuaciones que se practicaren por la Comunidad Autónoma en relación con tales denuncias.

El presente informe tiene por objeto dar contestación a las cuestiones planteadas por el Gobierno de Cantabria, aclarando las competencias que ostenta la CNMC en relación con las medidas de protección de los consumidores establecidas en la normativa sectorial de electricidad y gas natural, y señalando aspectos de interés para una posible colaboración en esta materia entre las autoridades autonómicas y la CNMC.

2.- COMPETENCIAS DE LA CNMC QUE PUDIERAN CONTRIBUIR A LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL.

2.1.- Competencias atribuidas por la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC.

La Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, atribuye a la CNMC la supervisión del sector eléctrico y del gas natural.

El artículo 7 de esta Ley enumera las funciones que se atribuyen a la CNMC en relación con la supervisión de esos sectores. Hay una serie de funciones que, de un modo directo, pueden contribuir a la protección efectiva de los

consumidores. Se trata de las previstas en los apartados 4, 11, 15 y 25 de ese artículo 7:

“La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ejercerá las siguientes funciones en el ámbito del sector eléctrico y del sector del gas natural:

(...)

4. Velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador.

(...)

11. Supervisar la adecuación de los precios y condiciones de suministro a los consumidores finales a lo dispuesto en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, y en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, y sus normativas de desarrollo y publicar recomendaciones, al menos anualmente, para la adecuación de los precios de los suministros a las obligaciones de servicio público y a la protección de los consumidores.

(...)

15. Supervisar el grado y la efectividad de la apertura del mercado y de competencia, tanto en el mercado mayorista como el minorista, incluidas entre otras, las reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y de gas natural, y las subastas reguladas de contratación a plazo de energía eléctrica.

(...)

25. En materia de protección al consumidor, gestionar el sistema de comparación de los precios del suministro de electricidad y gas natural sobre la base de las ofertas que realicen las empresas comercializadoras, así como la elaboración de informes que contengan la comparación y evolución de los precios del suministro de electricidad y gas y de los mercados minoristas.

(...)”

Además, conforme al apartado sexto de la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, en el ejercicio de dichas funciones y sin perjuicio de las competencias de otros organismos, la CNMC tomará todas las medidas razonables para contribuir a lograr, entre otros, el objetivo de *“h) Contribuir a garantizar un alto nivel de servicio, la protección de los consumidores de energía, especialmente los clientes vulnerables, y la compatibilidad de los procesos de intercambio de datos necesarios para que los clientes cambien de suministrador”*. Dicho objetivo se mantiene expresamente vigente conforme a lo establecido en la disposición derogatoria, letra b), de la mencionada Ley 3/2013 de 4 de junio.

Pues bien, en lo que se refiere a la última de las funciones antes mencionadas (apartado 25 del artículo 7 de la Ley 3/2013), ésta se dirige a la gestión de la herramienta del *comparador de ofertas de energía*¹, que permite a los consumidores escoger las ofertas de los comercializadores de electricidad y gas natural que más se adapten a sus intereses. No es, sin embargo, una función cuyo ejercicio tome como punto de partida las reclamaciones o denuncias de los consumidores contra los comercializadores, sino que es una función que parte de la información que los comercializadores están obligados

¹ Herramienta, gestionada por la CNMC, que es accesible a través del sitio web de esta Comisión: <https://comparadorofertasenergia.cnmc.es/comparador/index.cfm?js=1&e=N>.

a aportar a la CNMC (acerca de sus ofertas), a fin de facilitar las opciones de elección de comercializador que tienen los consumidores.

En cambio, para el ejercicio de las funciones mencionadas en los otros tres apartados (apartados 4, 11 y 15 del artículo 7 de la Ley 3/2013) sí resulta necesario o de utilidad el conocimiento de las reclamaciones planteadas por los consumidores. Ahora bien, se trata de funciones que no están orientadas a la satisfacción de pretensiones de interés particular de los consumidores autores de tales reclamaciones, sino a la adopción de medidas regulatorias, de alcance general (esto es, que beneficien en el futuro, de modo general, a consumidores o grupos de consumidores) o a la incoación de procedimientos sancionadores (conforme a las previsiones específicas de la normativa sectorial).

En lo que se refiere a la adopción de medidas regulatorias, el conocimiento de las reclamaciones o quejas que los consumidores hagan en relación con el suministro de electricidad y gas natural permite a la CNMC plantear recomendaciones de actuación a las empresas, recomendaciones de contratación para los consumidores, o propuestas de modificación de la regulación aplicable.

En particular, en sus informes de supervisión, la CNMC realiza unas recomendaciones de contratación dirigidas a las empresas comercializadoras. De especial relevancia fueron las *“Recomendaciones al comercializador en el proceso de contratación de clientes”*, efectuadas por la CNMC con ocasión del *Informe de supervisión de las ofertas del mercado minorista de gas y electricidad recogidas en el comparador de ofertas de la CNMC*², aprobado el 8 de enero de 2015; alguna de estas recomendaciones (como la *recomendación 7*, consistente en *“evitar la captación de clientes a través de canales de venta domiciliaria”*) ha sido luego acogida normativamente (así, por medio del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, se modifica a este respecto la legislación sectorial de electricidad³ e hidrocarburos⁴ para prohibir a los comercializadores las visitas domiciliarias a consumidores domésticos, salvo que éstos expresamente las soliciten).

Asimismo, la CNMC ha elaborado, y tiene publicados en su sitio *web*, los siguientes documentos:

- *“Recomendaciones para contratar el suministro” (díptico que incluye “Recomendaciones al CONSUMIDOR doméstico o PYME de electricidad y gas para contratar una oferta” y “Recomendaciones al COMERCIALIZADOR de electricidad y gas en el proceso de contratación”*⁵
- *“Guía informativa para los consumidores de electricidad”*⁶.
- *“Guía informativa para consumidores de gas”*.⁷

² https://www.cnmc.es/sites/default/files/1486221_8.pdf

³ Art. 46.1, letras s) y t), de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

⁴ Art. 81.2, letras r) y s), de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

⁵ <https://www.cnmc.es/file/184494/download>

⁶ <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/consumidores-energia>.

⁷ <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/consumidores-energia>.

Asimismo, la CNMC supervisa e informa sobre ciertas medidas sectoriales para la protección del consumidor: como los servicios de atención al cliente (sobre los que se ha emitido informe el 9 de abril de 2018; expte. IS/DE/024/16 ⁸), o como el ofrecimiento de métodos de resolución alternativa de conflictos (los cuales se han de desarrollar en el marco de Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora la Directiva 20013/11/UE).

Adicionalmente a estas funciones de la CNMC, que se traducen en recomendaciones y propuestas normativas, hay que indicar que la CNMC puede ejercitar otras funciones, con contenido ejecutivo (con efectos concretos sobre la situación o las actuaciones de las empresas comercializadoras), sobre la base de la información obtenida a través de denuncias o reclamaciones. Estas otras funciones están previstas en la normativa sectorial de electricidad y gas. De modo específico, y en relación con la función sobre la supervisión de los cambios de comercializador (prevista en el apartado 4, antes mencionado), hay que destacar que la CNMC asume⁹ las funciones de la antigua Oficina de Cambios de Suministrador (para electricidad y gas natural), y que, en este contexto, la CNMC realiza las siguientes actuaciones previstas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador:

Función a) “La supervisión de los cambios de comercializador, conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia

(...)

Función q), “Verificar, mediante el sistema o sistemas creados o desarrollados por la Oficina (hoy CNMC), que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de suministrador”.

Ahora bien, de nuevo ha de indicarse que estas funciones no se orientan a la satisfacción de pretensiones de interés particular de los consumidores, sino que tienen que ver con el ejercicio de la potestad sancionadora o con la adopción de medidas regulatorias de alcance general para las empresas.

2.2.- Competencias atribuidas por la legislación sectorial de electricidad y gas natural.

2.2.a).- Normativa sectorial de electricidad:

El artículo 44.1 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establece los derechos de los consumidores en relación con el suministro de electricidad. Algunas disposiciones reglamentarias añaden derechos adicionales o completan la regulación prevista en este artículo.

Ha de aclararse que, a los efectos de esta normativa sectorial de electricidad, el concepto de consumidor alcanza a toda persona (física o jurídica) que

⁸ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde02416>

⁹ Por virtud de la disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 3 de junio.

adquiere energía para su propio uso¹⁰, tenga, o no, el carácter de consumidor conforme a la normativa sectorial de consumo.

Pues bien, el artículo 43.6 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, dispone que *“La Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia supervisará la efectividad y la aplicación de las medidas de protección a los consumidores y podrá dictar resoluciones jurídicamente vinculantes tendentes al cumplimiento de las mismas”*.

Así, la CNMC puede adoptar decisiones, vinculantes para las empresas, para hacer efectivas las medidas de protección del consumidor que están previstas en la normativa sectorial de electricidad. Lógicamente, esa previsión no permite a la CNMC adoptar medidas de interés particular para un consumidor, sino adoptar medidas regulatorias, basadas en el interés general.

El 6 de septiembre de 2018 la CNMC aprobó una decisión jurídicamente vinculante para evitar la confusión en la información y en la presentación de marca e imagen de marca (referida tanto a electricidad como a gas natural). (Expte. DJV/DE/001/18.)¹¹

A la vista de las propuestas de actuación remitidas por los principales grupos energéticos, la CNMC ha aprobado, en fecha 23 de mayo de 2019, cinco resoluciones sobre las medidas propuestas para adaptarse a lo dispuesto en la *“Resolución del procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca”*, de 6 de septiembre de 2018.

En materia sancionadora son varios los tipos infractores, establecidos en la Ley 24/2013, que guardan relación con el incumplimiento de medidas de protección del consumidor, y en relación con los cuales está atribuida la competencia a la CNMC:

- Infracciones muy graves:
 - Art. 64.36: *“La no formalización de los contratos de suministro y acceso a redes por parte de los sujetos obligados a ello de acuerdo a la normativa en vigor.”*
- Infracciones graves:
 - Art. 65.18: *“El incumplimiento reiterado por parte de la empresa suministradora de aplicar los descuentos correspondientes a los consumidores afectados por interrupciones en las condiciones previstas en la normativa de aplicación.”*

¹⁰ Así se define en el artículo 6.1 de la Ley 24/2013: *“Las actividades destinadas al suministro de energía eléctrica a que se refiere el artículo 1.2 serán desarrolladas por los siguientes sujetos: (...) g) Los consumidores, que son las personas físicas o jurídicas que adquieren la energía para su propio consumo y para la prestación de servicios de recarga energética de vehículos.”*

¹¹ <https://www.cnmc.es/expedientes/djvde00118>

- Art. 65.21: *“El incumplimiento, por parte de los distribuidores o comercializadores, de las obligaciones de mantener una base de datos de todos los puntos de suministro conectados a sus redes y a las redes de transporte de su zona, de permitir el acceso a la misma, así como de dotarse de los sistemas informáticos necesarios que permitan la consulta de los datos del registro de puntos de suministro y la recepción y validación informática de solicitudes y comunicaciones con los consumidores y comercializadores de energía.”*
- Art. 65.23: *“El incumplimiento reiterado por parte de los comercializadores de los requisitos establecidos para la formalización de contratos de suministro de energía eléctrica, así como de las condiciones de contratación y de apoderamiento con los clientes.”*
- Art. 65.25: *“El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, que incluya un servicio de atención telefónica y número de teléfono, ambos gratuitos, así como de la aplicación de cualquiera de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo, en especial las relativas a los consumidores vulnerables.”*
- Art. 65.43: *“El incumplimiento por parte de los comercializadores de las obligaciones establecidas en la normativa relativas a prácticas de contratación y relación con los clientes.”*
 - Infracciones leves:
 - Art. 66.1: *“El incumplimiento por parte de los sujetos obligados a ello de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro cuando no tenga consideración de infracción grave o muy grave.”*
 - Art. 66.3: *“El incumplimiento injustificado de los plazos establecidos para las comunicaciones con los comercializadores y clientes y para llevar a cabo el cambio de suministrador, así como para realizar cualquier modificación de las condiciones de los contratos.”*
 - Art. 66.4: *“El incumplimiento por parte de los comercializadores de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes.”*
 - Art. 66.5: *“El incumplimiento por parte de los comercializadores y distribuidores de cualquier requisito de información exigible en sus facturas.”*

Así, se trata de infracciones que tienen que ver con el incumplimiento, por parte de empresas comercializadoras, de medidas establecidas para la protección de los consumidores. Algunos de estos incumplimientos se contemplan de forma específica en unos tipos infractores concretos, y otros, a través de unos tipos infractores más generales (*“El incumplimiento... de la aplicación de cualquiera de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo”*). Ahora bien, uno de los supuestos infractores que más habitualmente se sanciona es el que se refiere al incumplimiento de las obligaciones de formalización de los contratos de suministro y al

incumplimiento de los requisitos de contratación y apoderamiento de los clientes, que tienen que ver con posibles actuaciones de las empresas en las que se ha prescindido del consentimiento del consumidor.

Puede verse publicada en el sitio *web* de la CNMC la información sobre las diferentes sanciones impuestas por la CNMC¹².

2.2.b).- Normativa sectorial de gas natural:

Respecto al gas natural, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, contiene, al igual que la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, un elenco de los derechos de los consumidores en relación con el suministro (art. 57 bis de la Ley 34/1998), extendiéndose, asimismo, el concepto de consumidor (art. 58.e) de esa misma Ley) a todo sujeto que adquiere gas para su propio consumo.

También en el sector del gas natural, la CNMC puede adoptar decisiones vinculantes para las empresas a fin de hacer efectivas medidas de protección de los consumidores. A este respecto, el 18 de febrero de 2014 se adoptó una decisión vinculante relativa a las nuevas altas de suministro de gas natural (expte. DJV/DE/1/14 [ENER/84/2013])¹³.

La Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, contempla también una serie de tipos infractores que guardan relación con el incumplimiento de medidas de protección del consumidor, y en relación con los cuales –cuando se refieren al suministro de gas natural y otros gases combustibles- está atribuida la competencia a la CNMC:

- Infracciones muy graves:

- Art. 109.av): *“El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras o de las empresas comercializadoras de aplicar las medidas adecuadas de protección al consumidor, en los términos previstos en la presente Ley y su normativa de desarrollo, cuando de este hecho se derive un perjuicio económico para los sujetos afectados.”*
- Art. 109.ax): *“La no formalización de los contratos de suministro y acceso a redes por parte de los sujetos obligados a ello de acuerdo a la normativa en vigor.”*

- Infracciones graves:

- Art. 110.g): *“La negativa injustificada a suministrar productos petrolíferos o gases combustibles a los consumidores y usuarios a los que no sean de aplicación tarifas o precios administrativamente aprobados.”*
- Art. 110.s): *“El incumplimiento de cuantas obligaciones formales se impongan a quienes realicen actividades de suministro al público de productos petrolíferos o gases combustibles por canalización en garantía de los derechos de los consumidores y usuarios.”*

¹² <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/conflictos-inspecciones-sanciones>.

¹³ <https://www.cnmc.es/expedientes/djvde00114>.

- Art. 110.t): *“El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas natural de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro que incluya un servicio de atención telefónica y número de teléfono ambos gratuitos así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y su normativa de desarrollo.”*
- Art. 110.ad): *“El incumplimiento, por parte de los distribuidores o comercializadores, de las obligaciones de mantener una base de datos de todos los puntos de suministro conectados a sus redes y a las redes de transporte de su zona, de permitir el acceso a la misma, así como de dotarse de los sistemas informáticos necesarios que permitan la consulta de los datos del registro de puntos de suministro y la recepción y validación informática de solicitudes y comunicaciones con los consumidores y comercializadores de energía.”*
- Art. 110.af): *“El incumplimiento reiterado por parte de los comercializadores de los requisitos establecidos para la formalización de contratos de suministro de gas natural, así como de las condiciones de contratación y de apoderamiento con los clientes.”*
- Art. 110.ao) El incumplimiento por parte de los comercializadores de las obligaciones establecidas en la normativa relativas a prácticas de contratación y relación con los clientes.
 - Infracciones leves:
 - Art. 111.a): *“El incumplimiento por parte de los sujetos obligados a ello de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro cuando no tenga consideración de infracción grave o muy grave.”*
 - Art. 111.c): *“El incumplimiento injustificado de los plazos establecidos para las comunicaciones con los comercializadores y clientes y para llevar a cabo el cambio de suministrador, así como para realizar cualquier modificación de las condiciones de los contratos.”*
 - Art. 111.d): *“El incumplimiento por parte de los comercializadores de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes.”*

Como se observa, de nuevo hay tipos infractores concretos y otros más generales, y, nuevamente, ha de indicarse que unos de los incumplimientos que más habitualmente se sancionan son los que tienen que ver con actuaciones en que se prescinde del consentimiento del consumidor al cambio de comercializador.

3.- POSIBLES ACTUACIONES DE COORDINACIÓN CON LOS ORGANISMOS DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

De acuerdo con lo expuesto en los apartados precedentes de este informe, las competencias que ostenta la CNMC en relación con la protección de los consumidores no se orientan a la satisfacción de pretensiones de interés

particular de los mismos, sino al ejercicio de la potestad sancionadora o a la adopción de medidas regulatorias de tipo general.

En este sentido, las multas que la CNMC impone en el ejercicio de su potestad sancionadora se ingresan en el Tesoro Público. En cuanto a las posibles decisiones vinculantes que la CNMC adopte con respecto a empresas comercializadoras, éstas, como se ha indicado, implican medidas generales, que no se refieren a la situación concreta de consumidores ni suponen la satisfacción de intereses de derecho privado, como pueden ser los indemnizatorios.

Ello, no obstante, las quejas o reclamaciones de los consumidores con respecto a una empresa comercializadora son información que puede ser de utilidad a la CNMC para justificar las actuaciones que puede realizar a los efectos antes indicados, sin perjuicio de la virtualidad que, asimismo, puedan tener esas quejas o reclamaciones a los efectos de la normativa de consumo.

Así, es habitual que organismos de consumo den traslado a la CNMC de información sobre quejas y reclamaciones que reciben de los consumidores, aparte de que, al mismo tiempo, se realicen, con respecto a esas mismas quejas y reclamaciones, actuaciones -por parte de los propios organismos de consumo- desde el punto de vista de los intereses particulares de los concretos consumidores afectados. En particular, resulta relevante para la CNMC conocer aquellas quejas o reclamaciones que impliquen un posible incumplimiento de la normativa sectorial; en especial, cuando afecten a un número importante de consumidores.

Sin perjuicio de ello, la CNMC tiene establecido un sistema para recabar, de las empresas comercializadoras y distribuidoras de electricidad y gas natural, información estadística acerca de las reclamaciones que les plantean los consumidores, información que le pueda servir, con carácter instrumental, a la CNMC para el ejercicio de sus funciones: la Circular 2/2016, de 28 de julio, de la CNMC, sobre petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural a los comercializadores y distribuidores (BOE de 19 de agosto de 2016).

En un informe aprobado el 12 de julio de 2018 (expte. IS/DE/001/18)¹⁴, y que ha sido remitido a las Comunidades Autónomas, se analiza la información recabada al amparo de la Circular mencionada, en particular el número y la tipología de las reclamaciones tramitadas por los comercializadores y distribuidores de gas y electricidad, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores de energía.

De igual modo, hay que indicar que las denuncias que un consumidor presenta ante la CNMC (ante un supuesto de infracción de las medidas de protección que están previstas en la normativa sectorial de electricidad y gas natural) se entienden sin perjuicio de las actuaciones que dicho consumidor puede iniciar

¹⁴ <https://www.cnmc.es/node/370088>

ante los organismos de defensa de los consumidores y usuarios, a los efectos de satisfacer sus intereses como particular.

4.- CONCLUSIONES.

Primera.- Las quejas o reclamaciones de los consumidores con respecto a una empresa comercializadora pueden contener información que sirva de fundamento a la CNMC para justificar las actuaciones que puede realizar al respecto de la protección de los consumidores de electricidad y gas natural, por lo que esta Sala considera de gran interés y utilidad contar con la información sobre quejas y reclamaciones que se presente ante el Servicio de Consumo el Gobierno de Cantabria.

Segunda.- Como se ha indicado, las actuaciones que la CNMC puede llevar a cabo en materia de protección de los consumidores y usuarios tienen que ver únicamente con las funciones de derecho público que la CNMC puede ejercitar (actuaciones sancionadoras, o de carácter regulatorio, tendentes a la adopción de medidas de tipo general). La CNMC no puede realizar actuaciones para la satisfacción de pretensiones de interés particular de consumidores concretos (como pudieran ser las destinadas a la indemnización de perjuicios u otras). En atención de lo anterior, deberá ser ese organismo de consumo el que, en todo caso, aplicaría la competencia directa en materia de defensa del consumidor.

Tercera.- Sobre la base de todo lo anterior, esta Sala considera muy adecuada la colaboración ofrecida por Servicio de Consumo del Gobierno de Cantabria en relación con las actuaciones de protección de los consumidores de electricidad y gas natural.