

ACUERDO POR EL QUE SE CONTESTA A CONSULTAS RELATIVAS A LA AUSENCIA O LOS RETRASOS DE FACTURACIÓN POR PARTE DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS O LAS COMERCIALIZADORAS

Expediente CNS/DE/964/21

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a. Pilar Sánchez Núñez

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 22 de diciembre de 2021

De acuerdo con las funciones previstas en el artículo 5.2, 5.3 y 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, la Sala de Supervisión Regulatoria acuerda resolver las consultas formuladas en relación con los retrasos en la facturación por parte de las empresas distribuidoras o las comercializadoras.

1. ANTECEDENTES

Durante el segundo semestre de 2021, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante «CNMC») ha tenido conocimiento, a través de Comunidades Autónomas, comercializadoras, asociaciones de comercializadoras, consumidores, asociaciones de consumidores, asesores energéticos y el Defensor del Pueblo Español, de posibles irregularidades que se vienen produciendo por parte de algunas distribuidoras, **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** en materia de facturación y medida. En concreto, señalan la ausencia o retraso en la emisión de facturas a los clientes finales de varios meses, facturación en base a lecturas de suministro estimadas, retrasos en tiempos de cambio de comercializador o activados de manera retroactiva y retrasos en la activación de modificaciones de potencia. Las reclamaciones recibidas afectan a diferentes comunidades autónomas - Andalucía, Cataluña, Aragón, Madrid, Castilla la Mancha, Galicia y Canarias-.

A la vista de las consultas recibidas, muchas de las reclamaciones de consumidores domésticos en relación a la ausencia y retraso de facturación, ponen de manifiesto una fuerte preocupación por el incremento de la cuantía

adeudada en tanto siguen sin recibir la factura, así como su imposibilidad económica para hacer frente a los pagos cuando la distribuidora normalice la situación y envíe los datos de medida a su comercializadora de todo el periodo pendiente de facturar.

Se resume a continuación un extracto de algunas de las consultas y reclamaciones recibidas en relación a la imposibilidad de hacer frente a los pagos por la acumulación de la ausencia de facturas recibidas o el retraso en la facturación y posterior emisión de facturas atrasadas.

Con fecha 27 de septiembre de 2021, ha tenido entrada en el registro de esta CNMC escrito de la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción (FACUA) señalando los retrasos en la facturación eléctrica derivados de problemas informáticos, dejando de cobrar o emitir facturas, así como la inadaptación de las distribuidoras al nuevo sistema de peajes y cargos cuya entrada en vigor se produjo el 1 de junio, provocando la ausencia de datos a las comercializadoras o errores en la facturación. Añade la Asociación que la legislación del sector no impone a las eléctricas la obligación de informar a los usuarios de su derecho - reconocido en el artículo 96 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre- a pagar de forma aplazada los cargos no facturados como consecuencia de errores por lo que son numerosas familias las que no han recibido esta información y por tanto se están elevando sus niveles de endeudamiento para abonar de una sola vez las elevadas cantidades que les están cargando sus compañías tras haber acumulado numerosos recibos atrasados.

Con fecha 8 de octubre de 2021 ha tenido entrada en el registro de la CNMC escrito del Defensor del Pueblo, indicando que se están recibiendo en ese organismo quejas de consumidores domésticos por falta de recepción de facturas de consumo eléctrico, indicando que dichos consumidores no han sido informados de su derecho a la aplicación del artículo 96 del Real Decreto 1955/2000, que establece la posibilidad de prorrateo de las cantidades debidas en tantos meses como los transcurridos en el error.

Con fecha 24 de noviembre de 2021 ha tenido entrada en el registro de la CNMC escrito de la asociación de UNION DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN en el que ponen de manifiesto las numerosas quejas que han recibido de consumidores de energía eléctrica. **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**.

Con fecha 23 de noviembre de 2021, ha tenido entrada en el registro de esta CNMC escrito del Gobierno de Canarias mediante el cual señala la situación anómala que se está produciendo debido a los fallos detectados en el sistema de lectura de la empresa distribuidora **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** y de algunas comercializadores, que está generando un considerable incremento de reclamaciones y consultas relacionadas con dicha circunstancia en lo que va de año. Señalan que el número de suministros afectados en Canarias se situaría en algo más de 40.000 según información

aportada por la propia distribuidora, si bien dicha cifra podría ser superior si se atienden a otras fuentes de información. Así, el retraso en la facturación en algunas ocasiones llega hasta 14 facturas, lo que origina un grave problema a los usuarios afectados, ya que las empresas comercializadoras cargan de manera conjunta todas las facturas pendientes cuando solventan su incidencia con la facturación. Como agravante, solo en el caso de que el usuario reclame se reconoce la posibilidad de fraccionar dicho pago, y con posterioridad a recibir el cargo bancario, argumentando que debe ser el cliente quién lo pida pues no tienen obligación de aplicarlo voluntariamente, según su interpretación del artículo 96.2 del Real Decreto 1955/2000 de 1 de diciembre.

Con fecha 30 de noviembre de 2021 ha tenido entrada en el registro de la CNMC oficio del Dirección General de Economía del Servicio de Defensa de la Competencia del Gobierno de Aragón en el que adjunta la misma denuncia presentada por la Unión de Consumidores de Aragón por falta de facturación de consumos de electricidad en numerosos clientes.

Con fecha 30 de noviembre de 2021, ha tenido entrada en el registro de la CNMC, escrito del Departamento de Consumo del Ayuntamiento de Tomelloso, remitiendo diversas reclamaciones de consumidores que tras haber sufrido retrasos en la recepción de facturas por parte de la comercializadora **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**, se encuentran en imposibilidad económica del pago único en el supuesto de recibir una única factura con la deuda total, por lo que solicitan en defensa de los consumidores el posible fraccionamiento del pago de las facturas pendientes.

Adicionalmente, durante este periodo se han recibido numerosas quejas de consumidores que también ponen de manifiesto su imposibilidad de hacer frente al pago de facturas atrasadas, así como de comercializadores que detallan el listado de puntos de suministro que llevan meses sin ser facturados.

2. CONSIDERACIONES

2.1. Sobre la falta de facturación de un periodo determinado

El artículo 96.2 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, 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). Asimismo, el mencionado artículo contempla que la regularización pueda ser llevada a cabo de forma prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error:

“Artículo 96. Comprobación de los equipos de medida y control.

1. Tanto las empresas distribuidoras y, en su caso, las comercializadoras o el operador del sistema, como los consumidores, tendrán derecho a solicitar, del órgano de la Administración competente donde radique la instalación, la comprobación y verificación de los contadores, interruptores de control de potencia (ICP) y otros aparatos que sirvan de base para la facturación, cualquiera que sea su propietario

2. En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, se procederá a efectuar una refacturación complementaria.

Si 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, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.

Si 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.

En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso de que el error sea de tipo administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que el señalado anteriormente.

Tal y como esta Comisión ha puesto de manifiesto en diversos informes¹, 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. Ello es así dado que el citado precepto reconoce un derecho a favor del consumidor para la devolución de una cantidad que le ha sido facturada erróneamente, por causas claramente imputables a la empresa distribuidora. El reconocimiento de dicho derecho parece justificado al entenderse que el consumidor no es en ningún caso responsable del error cometido, al igual que en el caso de un error en el equipo de medida o cualquier otro error de tipo administrativo.

En consecuencia, en aplicación del mencionado real decreto, una vez que los consumidores reciban las facturas atrasadas por parte de sus comercializadores, tienen el derecho a aplazar el pago de cada una de ellas en tantas facturas mensuales como meses hayan sufrido de retrasos.

2.2. Sobre la actuación del comercializador

¹ [Informe de 8 de marzo de 2012 \(CNE/05/12\) - INFORME SOBRE LA INTERPRETACIÓN DEL ARTÍCULO 96 DEL REAL DECRETO 1955/2000 RESPECTO AL COBRO DE FACTURAS CON ANTIGÜEDAD SUPERIOR A 1 AÑO](#)

["Informe 34/2011 de la CNE solicitado por la Secretaría de Estado de Energía sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 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"](#)

El artículo 46.1.j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establece la obligación de que los comercializadores deben *“Tomar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente.”*

A estos efectos, el objetivo del precepto establecido en el artículo 96 del Real Decreto 1955/200 es la protección del consumidor ante los supuestos de errores en la facturación cuando estos le supongan una facturación inferior a la debida. En este sentido, teniendo en cuenta que el consumidor puede no ser conocedor del derecho que le otorga la normativa, el comercializador como responsable de la facturación al consumidor final debería adoptar de manera proactiva las medidas necesarias para dar la difusión necesaria a lo previsto en dicho artículo.

Debe tenerse en cuenta el impacto que una facturación acumulada de los atrasos puede tener en el consumidor (entre los que puede haber consumidores vulnerables), si no viene acompañada de la medida de prorrateo prevista en el mencionado artículo 96 del Real Decreto 1955/2000, teniendo en cuenta el contexto actual de encarecimiento del precio de la electricidad en los mercados.

Por todo lo anterior, se considera necesario que, en la medida que el comercializador es conocedor del retraso en la facturación de los suministros, éste deba promover a través de los medios que disponga, que el consumidor solicite el fraccionamiento de las facturas retrasadas una vez que tenga los datos necesarios para facturar la totalidad de las facturas acumuladas. Para ello, deberá hacer los mayores esfuerzos para informar sobre esta posibilidad a los clientes afectados, de tal forma que se asegure de que el consumidor es conocedor de esta opción y que cuenta con un canal sencillo para solicitar su aplicación.

Adicionalmente, sería conveniente que, cuando se solucione el problema que les impide facturar con normalidad, los comercializadores no pasen al cobro ninguna cantidad sin avisar previamente a los clientes tomando las medidas oportunas para cerciorarse de la recepción de este aviso previo y de la comprensión del cliente del aviso.

Finalmente, cabe señalar que los comercializadores afrontan cada día las compras de energía para el consumo de sus clientes y, sin embargo, en todos los puntos de suministro que tienen ausencia de facturas de peajes y cargos, no dispondrían de información para poder facturar a su cliente. Asimismo, una vez que el distribuidor emite la facturación regularizando la situación, la aplicación del artículo citado del Real Decreto 1955/2000, le estaría suponiendo al comercializador un nuevo retraso en la facturación por parte del consumidor.

A consecuencia de ello y teniendo en cuenta el contexto actual de precios de la energía citado anteriormente, se podría estar tensionando de forma notable la situación financiera de las comercializadoras. Por ello, el presente informe se emite sin perjuicio de las actuaciones que pueda seguir la CNMC en relación con la facturación y pago a las comercializadoras.

3. CONCLUSIÓN

La falta de facturación en plazo y el retraso en la toma de lecturas reales por la compañía distribuidora debe tratarse como un error de tipo administrativo a efectos de lo previsto en el artículo 96 del Real Decreto 1955/2000, en lo que se refiere a la facturación a los consumidores finales (de modo que el período a facturar o rectificar no pueda exceder de un año) y al prorrateo en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error que ha ocasionado la ausencia de facturación.

En estos casos, el comercializador deberá promover ante sus clientes el fraccionamiento de las facturas retrasadas una vez que tenga los datos necesarios para facturar la totalidad de las facturas acumuladas. Para ello, deberá hacer los mayores esfuerzos para informar sobre esta posibilidad a los clientes afectados, de tal forma que se asegure de que el consumidor es conocedor de esta opción y que cuenta con un canal sencillo para solicitar su aplicación.

Adicionalmente, sería conveniente que, cuando se solucione el problema que les impide facturar con normalidad, los comercializadores no pasen al cobro ninguna cantidad sin avisar previamente a los clientes tomando las medidas oportunas para cerciorarse de la recepción de este aviso previo y de la comprensión del cliente del aviso.

El presente documento está firmado electrónicamente por D. Miguel Bordiu García-Ovies, Secretario del Consejo, con el Visto Bueno del Presidente de la Sala, Ángel Torres Torres.