

## **“CONSUMIDORES Y USUARIOS VULNERABLES ANTE LOS GRANDES TEMAS DE CONSUMO “**

**AUTORA: EVA MARÍA GARCÍA ALEGRE, ABOGADA DE LA RED DE  
ADICAE**

### **I. Introducción**

En el marco del Tratado fundacional de la Unión Europea, en su artículo 12 se establece que tanto en la definición como en la ejecución de políticas y acciones de la Unión, se tendrán en cuenta las exigencias de la protección de los consumidores.

Dentro de la propia Agenda del Consumidor Europeo se presentan varios objetivos, que abarcan desde el fomento de la seguridad del consumidor, profundización del conocimiento en materia de derechos, a fin de informar y educar a los consumidores, refuerzo de la observancia de las normas sobre consumo mediante una acción coordinada contra las infracciones de la legislación de la Unión, procedimientos extrajudiciales simples, rápidos y poco costosos para que los consumidores busquen compensaciones, integración de los intereses de los consumidores en políticas sectoriales clave a través de una nueva legislación en sectores como telecomunicaciones, tecnologías digitales, energía, transporte y alimentación, y como un reto, **la respuesta a las necesidades específicas de los consumidores vulnerables, a fin de cumplir los objetivos de la Estrategia Europa 2020.**

**A tal fin la Comisión Europea dictó el Reglamento 254/14 en el que se establece el Programa plurianual de Consumidores por el período comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2020”, y con una dotación financiera de 188 829 000 EUR, en su artículo 2 se señala que “el objetivo general del Programa es garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores, capacitar a estos y situarlos en el centro**

*del mercado interior en el marco de una estrategia general para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador”.*

Reseñamos igualmente, lo expresado en su tercer considerando que subraya que el Programa para el período 2014-2020, debe contribuir a garantizar un nivel elevado de protección de los consumidores y respaldar plenamente las ambiciones de la Estrategia Europa 2020 por lo que se refiere al crecimiento y la competitividad, tendiendo especialmente “...a la *inclusión social gracias a la toma en consideración de la situación particular de los consumidores vulnerables y las necesidades que crea el envejecimiento de la población*<sup>2</sup>, y a la *regulación inteligente, entre otras cosas, sobre la base del seguimiento del mercado de consumo para poder desarrollar normas bien estructuradas y con los objetivos adecuados*”. Igualmente, en su séptimo considerando se insiste en que “*las acciones financiadas con arreglo al [citado] Programa deben tratar especialmente de abordar cuestiones ligadas a la globalización, a la digitalización, al grado creciente de complejidad de las decisiones que los consumidores han de tomar, a la necesidad de evolucionar hacia modelos de consumo más sostenibles, al envejecimiento de la población, a la exclusión social y a la cuestión de los consumidores vulnerables.*”

En suma, el objetivo primordial es la **igualdad de oportunidades** de todos los consumidores, de ahí que se hace imprescindible la eliminación de cualquier obstáculo de acceso a la **información**, para que una vez comprendida los consumidores elijan libremente, habida cuenta de que sin dicha información los consumidores corren el peligro de ser inducidos a error. Cualquier sistema de defensa de los derechos de los consumidores eficaz debe residir en los canales directos de información a través de los cuales el consumidor puede conocer sus derechos y hacerlos valer presentando las reclamaciones correspondientes. Es una realidad de que los consumidores afectados por prácticas abusivas, no cuentan con los medios necesarios para poder informarse previamente a la contratación un servicio o adquisición de un producto, así como tampoco tendrán recursos necesarios para defenderse de dichas prácticas. Es por ello que las oficinas de atención a los consumidores, ya sean físicas o por medios digitales, adquieren una gran importancia a la hora de protegerlos.

Las tareas de informar, asesorar o fomentar la constitución de asociaciones de consumidores o creación de grupos de afectados, en el caso de engaños masivos,

requiere de una presencia tanto en zonas urbanas, como en las zonas rurales y en las pequeñas localidades para lograr el ejercicio integral de los derechos de todos los afectados, con independencia de la localidad de residencia.

## **II. Concepto de consumidor vulnerable.**

Es ciertamente complicado el lograr una definición unánime de consumidor vulnerable, a la hora de plasmar en disposiciones normativas traducidos en planes de actuación específicos, como una primera aproximación, la Resolución del Parlamento Europeo de 22 de mayo de 2012 abordó el concepto de cuestión desde el punto de vista endógeno y haciendo referencia a un grupo heterogéneo compuesto por aquellas personas consideradas de forma permanente como tales por razón de su discapacidad mental, física o psicológica, su edad, su credulidad o su género...”

La alusión en dicha resolución a determinados sectores especialmente problemáticos se relacionan a continuación:

- Los consumidores que tienen una **movilidad reducida**, en cuyo caso es preciso que la información sea más específica y se distribuya mejor a través de todos los canales, no solo oficiales, sino también a través de las organizaciones de consumidores y las oficinas regionales, municipales y locales, que son mucho más cercanas, visibles y accesibles.
- Los consumidores que tienen **dificultades para comprender las opciones** de las que disponen, no conocen sus derechos, se encuentran con más problemas y se muestran reticentes a tomar medidas cuando surgen problemas, así la liberalización de los mercados de suministro ha aumentado la competencia, lo cual puede favorecer a los consumidores a la hora de poder comparar los precios

y de cambiar de proveedor; en contraposición la falta de transparencia de los principales mercados de suministro, puede haber provocado en algunos casos una dificultad añadida para los consumidores en general y para los consumidores vulnerables en particular,

a la hora de determinar la tarifa que más se ajusta a sus necesidades, de cambiar de proveedor y de comprender los conceptos facturados);

- Los niños y los jóvenes, quienes sufren cada vez más las consecuencias del sedentarismo y la obesidad, puesto que son más sensibles a la publicidad de alimentos con alto contenido en grasas, sales y azúcares, etc. (además, los niños y los adolescentes no son sólo especialmente vulnerables a la publicidad y las prácticas comerciales agresivas, sino que, a menudo, se encuentran indefensos ante el uso y el abuso de las tecnologías de la comunicación, como los teléfonos inteligentes y los juegos en línea.
- Las mujeres embarazadas, se consideran también como consumidoras especialmente vulnerables.
- Los usuarios de los medios de transporte, puesto que, pese a la legislación existente, los consumidores siguen teniendo a menudo dificultades cuando viajan y frecuentemente se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, sobre todo en caso de cancelación o retraso de su viaje, lo cual se agrava cuando el viajero sufre alguna discapacidad.
- Los consumidores o usuarios potenciales de los servicios digitales en los casos en los que, por diversos motivos, no les sea posible acceder a Internet o hacer uso de la red (lo que implicaría encontrarse en una situación de vulnerabilidad, ya que no podrían aprovechar las ventajas del comercio en línea y, por lo tanto, quedarían excluidos de una parte importante del Mercado interior, teniendo que pagar más por los mismos productos o dependiendo de la ayuda de otras personas).

En el ordenamiento jurídico comunitario se ha incluido dicha noción en las siguientes disposiciones:

- Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad.
- La Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural.
- Decisión 2010/15/ de la Comisión de 16 de diciembre de 2009 por la que se establecen directrices para la gestión del Sistema Comunitario de Intercambio Rápido de Información RAPEX.

En un plano estrictamente jurídico, en concreto basado en jurisprudencia del Tribunal de Justicia de Unión Europea, en varias sentencias de los años 90, se determinó un esbozo de cualidades sobre el consumidor medio: normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, todos aquellos que no podían considerarse incluidos en dicha noción formaban parte de una categoría en cierto modo desprotegida o indefensa.

En concreto reseñamos, Sentencia “Clinique y Estée Lauder”, de 2 de febrero de 1994, asunto C-315/92, Sentencia “Mars”, de 6 de julio de 1995, asunto C470/93, y, “Gut Springenheide”, 16 de julio de 1998, asunto C-210/96.

La evolución jurisprudencial del concepto es escasa, sin perjuicio de que con el devenir de asuntos sobre los que el Tribunal deba pronunciarse en materia de protección de consumidores defina de forma certera el concepto de vulnerabilidad.

Atendiendo a parámetros económicos, según disposiciones normativas de nuestro país, puede determinarse **vulnerable** todo consumidor que cuenten con los siguientes indicadores:

- Con una Renta anual igual o inferior al índice de uso para la concesión de ayudas IPREM (2019: 7.519,59 €):

Familia sin menores, igual o inferior a 11.279 € al año (1,5 veces el IPREM)

Familia con 1 menor, igual o inferior a 15.039 € al año (2 veces el IPREM)

Familia con 2 menores, igual o inferior a 18.799 € al año (2,5 veces el IPREM)

- Además, se incrementarán en 0,5 veces el IPREM para los siguientes casos:

Con discapacidad igual o superior al 33%.

Víctimas de género

Víctimas de terrorismo

Con dependencia de grado 2 o familias monoparentales con un hijo menor.

Pensionistas:

Qué perciban la pensión mínima;

Que no perciban más de 500 € de otras fuentes de ingresos.

Dicha graduación continúa con las categorías de consumidores vulnerables severos y vulnerables severos en riesgo de exclusión social.

### **III. VULNERABILIDAD EN EL SECTOR ENERGÉTICO.**

La Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se deroga la Directiva 2003/54/CE47, en la que se hace referencia a la protección de los clientes vulnerables; a la necesidad de que de que todos los consumidores, en particular los vulnerables, puedan beneficiarse de la competencia y de precios justos; a que cada uno de los Estados miembros

definirá el concepto de cliente vulnerable que podrá referirse a la pobreza energética y, entre otras cosas, a la prohibición de desconexión de la electricidad a dichos clientes en períodos críticos.

Según datos oficiales que arrojan el ENPE (ESTRATEGIA NACIONAL POBREZA ENERGETICA) impulsado por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, se vislumbra un avance respecto de las medias implantadas en el año 2018, destaca el descenso de los valores de temperatura inadecuada en la vivienda en invierno y de retraso en el pago de facturas de suministros de la vivienda.

También disminuye el indicador de gasto desproporcionado y el de pobreza escondida en hogares. Como conclusión, puede extraerse que los problemas que afectan a una mayor parte de la población siguen siendo **el gasto energético desproporcionado y la pobreza energética escondida**.

En 2019, un 16,7% de los hogares poseían un gasto energético desproporcionado -es decir, un gasto energético sobre los ingresos superior al doble de la mediana nacional-, una cifra ligeramente inferior al 16,9% del año anterior.

Además, el 10,6% de los domicilios estaban afectados por la pobreza energética escondida, lo que implica un gasto energético absoluto inferior a la mitad de la mediana nacional. Este valor ha disminuido 0,4 puntos porcentuales con respecto a 2018.

Por su parte, el 7,6% de la población tuvo problemas para mantener su vivienda a una temperatura adecuada durante el invierno, cifra que mejora 1 punto porcentual y medio con respecto a 2018.

Asimismo, un 6,6% de la población tuvo retrasos en el pago de facturas de suministros de la vivienda, un valor que refleja el mayor descenso de los últimos años: 0,6 puntos porcentuales.

Tanto el gasto desproporcionado como el porcentaje de hogares que no pueden mantener una temperatura adecuada en invierno reflejan el nivel de eficiencia energética de los hogares, mientras que la pobreza energética escondida y el porcentaje de hogares con retraso en el pago de facturas están directamente relacionados con la necesidad de una medida prestacional a corto plazo que garantice el suministro eléctrico.

El término **POBREZA ENERGETICA**, la situación en la que se encuentra un hogar en el que las necesidades básicas de suministros de energía no pueden ser satisfechas como consecuencia de un nivel de ingresos insuficiente, y que puede ser agravada por disponer de una vivienda ineficiente en energía, es un fenómeno complejo cuya aproximación demanda un análisis multidisciplinar y actuaciones coordinadas.

Como consecuencia de la pandemia Covid -19, ha surgido un nuevo supuesto de consumidor vulnerable, que ha originado la aprobación por parte del poder ejecutivo, la inclusión de un nuevo supuesto dentro del denominado Bono social eléctrico.

Como medida principal, es que bastará la declaración responsable del titular para poder acceder a la prestación solicitada, de forma que todo aquél que lo solicite podrá disponer del referido bono de forma inmediata.

Se amplían por tanto, las medidas de acompañamiento, tras el fin de la prórroga de la prohibición del corte del suministro de electricidad, agua y gas desde el 14 de Marzo hasta el 30 de Septiembre, que incluyen también reducciones en la factura, y plazos de preaviso para el consumidor que no es considerado de vulnerabilidad extrema.

Con fecha de entrada en vigor, del pasado 1 de Octubre, se permite que todas aquellas familias en los que un miembro se encuentre en desempleo, esté incluido en un expediente de regulación temporal de empleo, o haya sido reducida su jornada de trabajo por cuidado de un familiar, puedan beneficiarse del Bono social eléctrico, asimismo todos aquellos beneficiados recibirán en 2021 el Bono Social Térmico para sufragar los costes de climatización.



## **PROHIBICIÓN DEL CORTE DE SUMINISTRO ELECTRICO.**

Esta medida consiste en la protección de los cortes de suministro a los consumidores más vulnerables mediante su prohibición o el acceso a plazos más largos desde la notificación hasta que sea efectivo. En especial, no se puede suspender el suministro eléctrico a los usuarios en condición de consumidor esencial, es decir, si se encuentran bajo alguna de las siguientes circunstancias:

a) Ser consumidor vulnerable severo en riesgo de exclusión social. Se entiende como tal, para poder aspirar a descuentos del 50% en la factura a aquellos que cumplan para los considerados severos son aquellos que cumplan con estas dos condiciones:

- Tener admitida la solicitud de Consumidor Vulnerable Severo.
- Estar atendido por los Servicios Sociales de una Administración Autonómica.

b) Ser beneficiario del Bono Social y, para su aplicación, haber acreditado formar parte de una unidad familiar en la que haya, al menos, un menor de 16 años

c) Ser beneficiario del Bono Social y encontrarse el consumidor o alguno de los miembros de la unidad familiar a la que pertenece en situación de dependencia reconocida de grado II o III.

d) Ser beneficiario del Bono Social y tener el consumidor o alguno de los miembros de la unidad familiar a la que pertenece una discapacidad reconocida igual o superior al 33%

Según reciente anuncio por parte del Secretario General de Consumo y Juego, se va a acometer la introducción en la Ley General de protección de los Consumidores y Usuarios, una definición de "consumidor vulnerable" que suponga un "paraguas legislativo" para proteger especialmente a estas

personas, que se encuentran indefensos dentro de su estado de necesidad acuciante.

#### **IV. VULNERABILIDAD EN EL SECTOR TELECOMUNICACIONES.**

Las denominadas TIC- Tecnologías de la Información y la Comunicación- ofrecen, hoy por hoy, a todos usuarios, múltiples ventajas: acceso a la información, reducción de costes en el sector laboral, mayor conectividad entre las personas, etc. Al mismo tiempo, esa creciente digitalización no se está dando de modo igualitario entre todos los consumidores, esta situación provoca un desequilibrio y recibe el nombre de **brecha digital**, la cual priva a una parte de la ciudadanía de recursos esenciales para desarrollarse y generar riqueza.

Esta desigualdad en el acceso a afecta al 52 % de las mujeres y al 42 % de los hombres del mundo. Esta grieta se torna aún más profunda cuando hablamos de regiones: según datos extraídos del portal Internet World Stats a mayo de 2020, en África solo el 39,3 % de sus habitantes viven conectados, frente al 87,2 % de los europeos y el 94,6 % de los norteamericanos.

Los datos evidencian el abismo tecnológico que separa a unos países de otros, a pesar de que las redes 3G y 4G, a la espera de la expansión masiva del [5G](#), llegan ya a casi todos los rincones del planeta. En este punto conviene matizar entre el acceso a Internet y la alfabetización digital, es decir, el proceso de aprendizaje que permite a una persona adquirir competencias para entender y aprovechar el potencial educativo, económico y social de las nuevas tecnologías.

Casi la mitad de los habitantes del planeta —alrededor de 3.600 millones de personas— no tiene siquiera acceso a la red, según advertía a finales de 2019 la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

*Brecha de acceso.* Se refiere a las posibilidades que tienen las personas de acceder a este recurso. Aquí entran en juego, entre otras, las diferencias socioeconómicas entre las personas y entre los países, ya que la digitalización

requiere de inversiones e infraestructuras muy costosas para las regiones menos desarrolladas y para las zonas rurales.

*Brecha de uso.* Hace referencia a la falta de competencias digitales que impide el manejo de la tecnología. En este sentido, y por poner un ejemplo, la UIT señala que hay 40 países en los que más de la mitad de sus habitantes no saben adjuntar un archivo a un correo electrónico.

*Brecha de calidad de uso.* En ocasiones, se poseen las competencias digitales para manejarse en Internet, pero no los conocimientos para hacer un buen uso de la red y sacarle el mayor partido posible. Por ejemplo, en lo relativo al acceso a información de calidad.

La UIT estableció hace unos años el **Índice de Acceso Digital (IAD)**, que mide la capacidad global de los ciudadanos de un país para acceder y utilizar las TIC. Este índice tiene en cuenta diversas variables agrupadas en torno a cinco categorías, que son las siguientes: calidad, infraestructura, conocimiento, accesibilidad y utilización.

### **Como disminuir la brecha digital**

La ONU contempla en sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 9) la reducción de la brecha digital.

Por ello, en muchos lugares, se han puesto en marcha iniciativas para facilitar el acceso a la tecnología. Aquí mencionamos algunas de las más relevantes:

- Programas de alfabetización digital. Instruyen a los habitantes de las zonas menos favorecidas en el uso de Internet para mejorar su bienestar personal.
- Alianza para un Internet Asequible. Este proyecto, liderado por una coalición internacional de gobiernos, empresas y sociedad civil, persigue

abaratarse el coste de la banda ancha en zonas concretas de África, Asia y Latinoamérica.

- Free Basics. Esta iniciativa, impulsada por Facebook y otras seis compañías tecnológicas, pretende dar acceso gratuito a una serie de webs a través de una aplicación móvil.
- Starlink. Este proyecto, promovido por el magnate Elon Musk, está lanzando satélites al espacio para ofrecer Internet de alta velocidad y cobertura global a precios asequibles.

## **V. PROPUESTAS DE ACTUACIONES.**

En el Anexo I (“Tipos de acciones”), en la sección dedicada al “Objetivo II” del Reglamento Comunitario 254/14, se prevé una mejora de la educación de los consumidores a lo largo de toda la vida, refiriéndose en especial a los consumidores vulnerables mediante:

“a) Desarrollo de **una plataforma interactiva de intercambio de las mejores prácticas y materiales de formación del consumidor** a lo largo de toda la vida, centrándose en particular en los consumidores vulnerables que tienen dificultades para acceder a la información al consumidor y de efectiva comprensión por parte de este último.

**b) Desarrollo de medidas y materiales educativos en colaboración con las partes interesadas**, organismos oficiales, enseñanza, asociaciones de consumidores y agentes de consumo, en particular haciendo uso de recogida, recopilación, traducción y divulgación) del material desarrollado a nivel nacional o en el marco de iniciativas anteriores, en diferentes soportes, incluidos los digitales, sobre, por ejemplo, los derechos de los consumidores, incluidos los aspectos transfronterizos, la salud y la seguridad, la legislación en materia de protección de los consumidores de la Unión, el consumo sostenible y ético, incluidos los sistemas de certificación de la Unión y unos conocimientos básicos en economía y medios de comunicación”.

La información y educación de los consumidores los convierten en críticos, lo que hace que sea el sistema idóneo para que los consumidores vulnerables “dejen de serlo.

## **VI. HACIA UN SISTEMA EFICAZ DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS.**

Ante un conflicto entre consumidor y empresarios, ante todo es preferible evitar la reclamación judicial, la resolución alternativa de litigios puede ser una buena opción. Es una opción, sencilla, de bajo coste y más rápida que un procedimiento judicial. Engloba todas las maneras distintas de resolver una reclamación sin recurrir a un tribunal: "mediación", "conciliación", "arbitraje", "defensor del consumidor", "oficina de reclamaciones", etc.

Si un consumidor pide a un tercero que intervenga y actúe de intermediario entre ambos, ese tercero neutral se denomina organismo de resolución de litigios, y puede sugerir una solución- conciliación-, imponer una solución a ambas partes- arbitraje- o simplemente llevarlas a dialogar para encontrar una solución- mediación-.

Según la legislación comunitaria, dichos organismos de resolución son evaluados por todos Estados miembros y deben reunir unos requisitos de calidad para garantizar que actúan de manera efectiva, justa, imparcial, independiente y transparente en los casos de litigio.

El procedimiento puede durar 90 días. En cuanto al ámbito de actuación, se puede acudir a estos organismos para todos los litigios contractuales que se tengan con clientes en todos los países de la UE, debiendo acudir a un organismo del país de residencia del consumidor.

La resolución alternativa de litigios puede evitar tanto gastos procesales como ayudar al mantenimiento de la reputación de su empresa y las buenas relaciones con sus clientes.

### **Resolución de litigios en línea.**

Si tiene un conflicto con un empresario sobre una compra online y quiere evitar un procedimiento judicial, la plataforma de resolución de litigios en línea puede ser la herramienta adecuada para encontrar una solución rápida y económica. Puede utilizarse de forma bidireccional, tanto formular una reclamación contra un cliente (por ejemplo, por impago) o el consumidor para formular una reclamación contra usted.

Es una web interactiva, disponible en todas las lenguas de la UE y gratuita. Uno de los organismos competentes de resolución de litigios registrado en la plataforma recibirá y tramitará su reclamación on line.

### **¿Qué procedimiento tengo que seguir?**

Si se presenta una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea, el consumidor y el empresario tendrán que ponerse de acuerdo sobre el organismo de resolución alternativa de litigios que tramitará la reclamación. Cada organismo tiene sus propias normas y procedimientos, siendo factible que tenga algún pequeño coste.

Mientras se tramita la reclamación, el organismo de resolución de litigios le puede pedir más información o documentos o invitarle a un encuentro.

### **Se puede actuar a través de un representante que le preste asistencia,**

en cualquier fase del procedimiento puede usted pedir información o ayuda. Hay un punto de contacto nacional en cada país de la UE que le puede ayudar con su reclamación.

Enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea (RLL), en el supuesto de que el empresario cuente con una empresa on line, deberá proporcionar un enlace directo a la plataforma de RLL desde su propia web. Su dirección de correo electrónico también debe estar claramente indicada en la página web.

Cuando el empresario tenga la obligación (por ley, afiliación o contrato) de recurrir a un organismo de resolución de litigios específico, deberá:

- comunicar a los consumidores, a través de su página web, el organismo de resolución de litigios e incluirlo en el pliego de condiciones
- informar a los consumidores sobre la plataforma RLL en el pliego de condiciones y en las ofertas enviadas por correo electrónico.

## **VII. ESTADÍSTICAS DE RECLAMACIONES FORMULADAS POR LOS CONSUMIDORES.**

### **1.- Sectores eléctrico y gas.**

Según datos publicados por la Comisión Nacional de Mercados de la Competencia (CNMC), los consumidores de electricidad y gas natural presentaron un total de 1.382.077 reclamaciones durante 2019, un 16% menos que el año anterior, según el Informe sobre las reclamaciones planteadas por los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica y gas natural y que elabora la CNMC.

Del total de reclamaciones presentadas, casi un 68% (936.862) fueron en el sector eléctrico, y un 32% (445.215) en gas natural. Teniendo en cuenta, el número de clientes por sector, los consumidores de gas natural presentaron más quejas: 5,6 reclamaciones por cada 100 clientes; mientras que en el sector eléctrico fueron 3,2 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro.

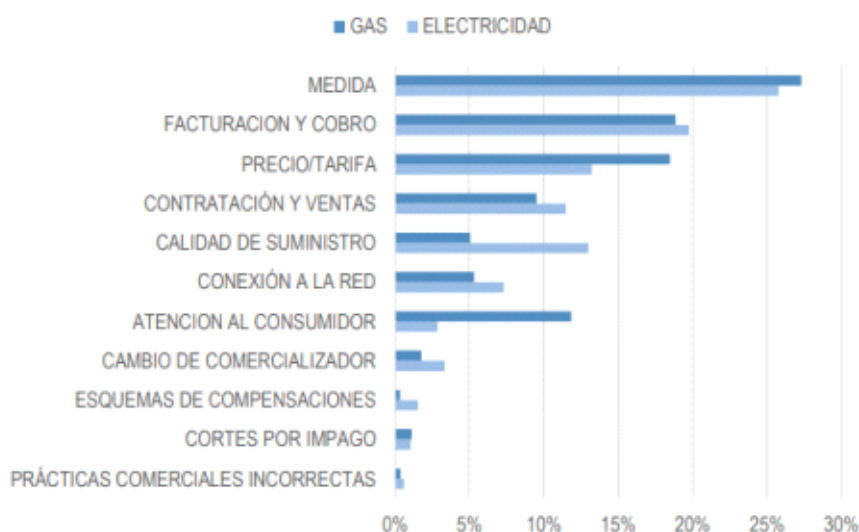
En comparación con 2018, la disminución en el total de reclamaciones fue más acusada en el sector eléctrico (-21% y casi 245.000 reclamaciones menos) que las presentadas en gas natural (-5% y casi 22.000 menos). La fuerte reducción experimentada en el sector eléctrico responde, en parte, al progresivo despliegue e integración de los contadores de telegestión, así como a los planes de actuación llevados a cabo por algunas empresas para mejorar los procesos.

Las reclamaciones consideradas procedentes por parte de las empresas, y por tanto resueltas de manera favorable para el consumidor, **suponen el 34%** de las reclamaciones, en ambos sectores.

### **Cuáles son los principales motivos de las reclamaciones?**

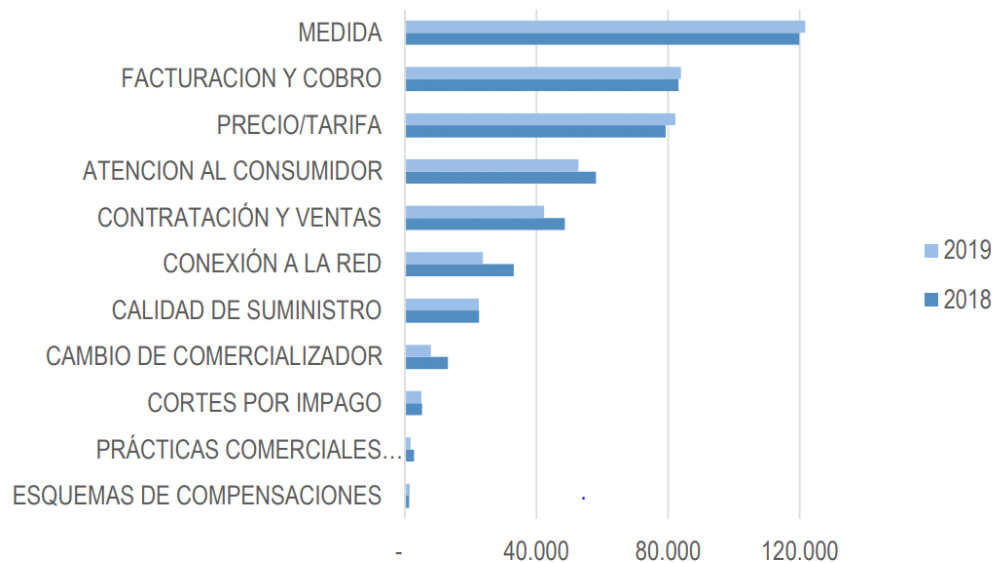
Las discrepancias en las medidas del contador y de facturación y cobro fueron el objeto de casi la mitad de las reclamaciones presentadas por los consumidores: el 46% en ambos sectores.

Además, las reclamaciones por cuestiones de precios y tarifas y la contratación y ventas, supusieron el 13% y 11% del total de reclamaciones en el sector eléctrico, y el 18% y 8% del total de reclamaciones en el sector del gas.



**Fte. Circular 2/16**





Finalmente la CNMC realiza una serie de recomendaciones a comercializadoras y distribuidoras en el informe publicado en Octubre de 2020, como la mejora de la formación del personal que atiende las reclamaciones, o el establecimiento de planes de acción que analicen los motivos de reclamación más frecuentes y pongan en práctica medidas de mejora concretas sobre los procesos afectados. También se recuerda la obligación de disponer de números de teléfono gratuitos para sus clientes a la hora de gestionar las reclamaciones y respetar los límites legales a la hora de imponer penalizaciones por cancelaciones de contratos por anticipado, y la necesidad de incorporar a la legislación española los derechos de los consumidores previstos en la Directiva 2019/944 entre otros.

Entre los aspectos regulatorios sobre los que se pueden realizar mejoras, en el sector del gas cabe destacar que en 2019 se registraron 8.059 (7.588 en 2018) reclamaciones por la práctica de continuar facturando otros servicios auxiliares al contrato de suministro (como el mantenimiento de la caldera de gas) tras la cancelación del suministro por un cambio de comercializador, de las cuales solamente el 19% (26% en 2018) se resolvieron de manera favorable para el consumidor, que encuentra notables dificultades para la cancelación de estos servicios.

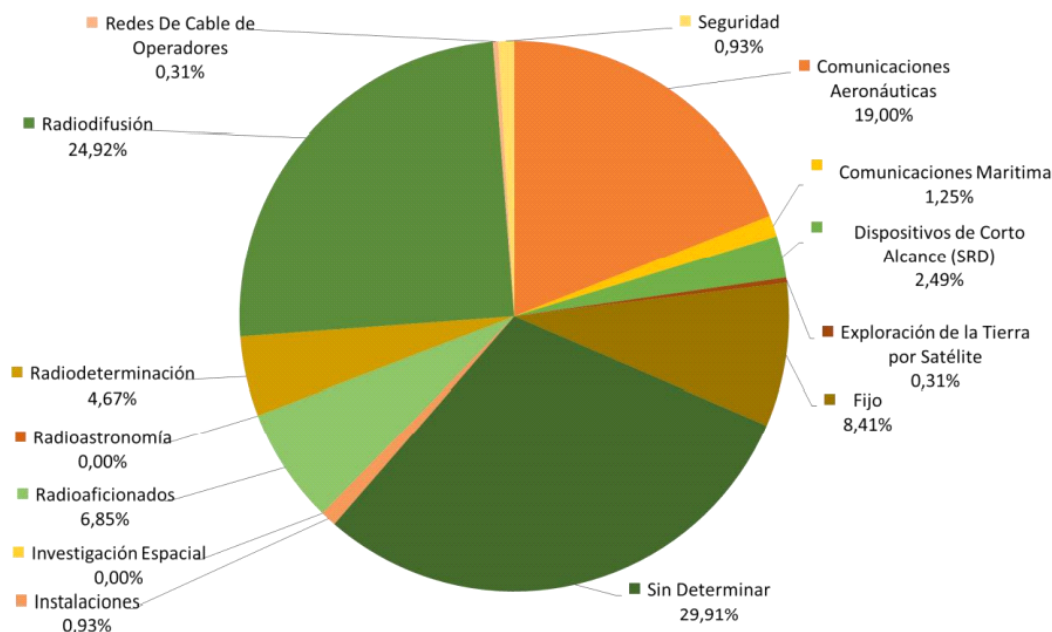
Por ello se reitera la recomendación de extender a la regulación del suministro de gas lo dispuesto en la normativa eléctrica (Real Decreto 897/2017) que establece que los servicios adicionales contratados conjuntamente con el suministro deberán ser rescindidos junto con el suministro de electricidad al producirse un cambio de comercializador.

También cabe mencionar que la CNMC ha detectado algunos contratos de suministro de gas con cláusulas de penalización por permanencia con importes elevados y que no tienen relación con los costes incurridos por el comercializador por la cancelación del contrato, así como cláusulas que limitan el derecho del consumidor a poner fin al contrato, como preavisos de 2 meses. La CNMC ha dado traslado de las reclamaciones recibidas al respecto a los organismos competentes en materia de consumo, por entender que se podría estar incumpliendo lo dispuesto en el artículo 62.3 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En relación con el proceso de inspección periódica, sería conveniente extender al menos a 3 meses el periodo en el que el consumidor puede elegir la realización de la inspección con otra empresa diferente a la compañía distribuidora, ya que el plazo actual no da margen a otras empresas (instaladores o comercializadores) para la oferta de estos servicios al consumidor. En relación con los mecanismos de resolución de reclamaciones de los consumidores domésticos, sería conveniente unificar los mecanismos de resolución en mercado libre y mercado regulado de tal forma que las controversias que pudieran surgir a los consumidores por el suministro de gas (por ejemplo, aquellos con consumo menor o igual a 300.000 kWh al año), puedan en ambos casos ser resueltas por los organismos competentes de la Comunidades Autónomas, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia.

.

Durante el año 2019 se presentaron en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales un total de 1814 reclamaciones por interferencias que han afectado a los diversos servicios de radiocomunicaciones, cifra un 17 % superior a la registrada durante el año 2018, que fue de 1548 reclamaciones.



El porcentaje de reclamaciones por interferencias al servicio móvil terrestre que, como se aprecia en los gráficos anteriores, supone el 82% del total de las reclamaciones, ha aumentado ligeramente respecto al año anterior, en el que las reclamaciones de telefonía móvil suponían el 81% del total de las reclamaciones. En valores totales, durante 2019 se han atendido 1496 casos de interferencias al servicio móvil terrestre.

Dentro de esta categoría, los sistemas de telefonía móvil merecen una especial mención debido al uso intensivo del uso de los mismos (1419 casos). Este tipo de sistemas tiene un alto grado de penetración en la sociedad actual y se continúa su crecimiento sobre todo por el uso de terminales móviles con mayor capacidad para acceso y proceso de datos además de multimedia, la adopción de nuevas bandas de frecuencia y nuevos estándares tecnológicos. Esto es debido en gran medida al uso cada vez más intensivo que se realiza de los servicios de telefonía móvil y el despliegue de los nuevos sistemas y

tecnologías, en particular los conocidos como de cuarta generación (4G) y quinta generación (5G), este último con un despliegue todavía muy incipiente. Estas tecnologías, junto con la adopción de nuevas bandas de frecuencia suponen una mejora en la velocidad de Internet en movilidad, por ejemplo, en las descargas de archivos y vídeos, y proporciona mejor cobertura en el interior de los edificios y una mayor cobertura geográfica, mejorando el servicio en las poblaciones de menor tamaño y zonas rurales.

### **Recomendaciones y conclusiones.**

Dado el continuo crecimiento de los servicios de telecomunicaciones que hacen cada vez un mayor uso del espectro radioeléctrico, es necesario poner en marcha todos los mecanismos necesarios para la identificación y eliminación de las fuentes de interferencias. De este modo se asegura el correcto funcionamiento de cualquier sistema de radiocomunicaciones libre de perturbaciones radioeléctricas.

Además de las cuidadas y complejas tareas de planificación radioeléctrica y del cumplimiento de las normativas relativas a los equipos, instalaciones y sistemas de telecomunicación, es importante continuar con las labores de control técnico del espectro radioeléctrico y los estudios de compatibilidad radioeléctrica.

Como conclusiones se pueden establecer las siguientes:

- Las tareas de control técnico permiten comprobar el uso real de espectro radioeléctrico, la adecuación de los servicios de radiocomunicación al mismo y en gran medida la supresión de interferencias perjudiciales. Por ello es necesario efectuar de forma planificada y programada las tareas de control del espectro radioeléctrico.
- Especialmente los servicios de radiocomunicaciones con implicación en el riesgo para la vida humana, en el socorro, en emergencias y en la seguridad nacional, deben mantenerse libres de interferencias y para ello están habilitados protocolos de actuación específicos con las entidades correspondientes en cada caso.
- Dado el importante número de casos de reclamaciones por interferencias al servicio de telefonía móvil en los que las instalaciones

receptoras de radio y televisión resultan ser la principal causa interferente, debe insistirse en la importancia de seguir la reglamentación existente y las buenas prácticas en este tipo de instalaciones receptoras.

En lo que se refiere a recomendaciones:

- En general, debe incidirse en la importancia de que las instalaciones de las estaciones radioeléctricas sean llevadas a cabo por instaladores registrados, siguiendo lo establecido en la normativa.
- Se destaca el caso particular de los operadores que instalan estaciones radioeléctricas que emiten en la banda de 5 GHz explotando el espectro en la modalidad de uso común. Es imprescindible que la instalación de estas estaciones se adecue a lo establecido en la nota UN-128 del Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias (CNAF), con el fin de evitar las interferencias a los radares meteorológicos que funcionan en esta misma banda de frecuencias.
- Para algunas interferencias investigadas durante 2019 se ha determinado que el origen no está en equipos de telecomunicaciones, sino que son consecuencia de posibles incumplimientos de la reglamentación sobre compatibilidad radioeléctrica aplicable a equipos e instalaciones industriales. Por tanto, se insiste también en la necesidad de que los equipos e instalaciones industriales cumplan dicha reglamentación.
- También se han investigado casos en los que la interferencia estaba provocada por inhibidores de frecuencia o por repetidores de señal de telefonía móvil. A este respecto, se recuerda que el uso de los inhibidores de frecuencia o jammers está completamente prohibido. Asimismo, la instalación de repetidores de señal para ampliación de cobertura de telefonía móvil no puede realizarse sin la autorización previa del operador correspondiente.

