

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

7051 *Resolución de 12 de abril de 2011, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se aprueba el procedimiento marco de contratación telefónica, electrónica y telemática para el mercado de gas natural.*

El Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural establece en su artículo 3.3 un mandato a la Oficina de Cambio de Suministrador para elaborar, en colaboración con la Comisión Nacional de Energía, una propuesta de procedimiento para el desarrollo de la contratación electrónica del suministro de gas, para su aprobación por el Director General de Política Energética y Minas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

La contratación electrónica y telefónica están sujetas a una regulación que con carácter general se establece en el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de contratación.

En la normativa vigente relativa al sector del gas natural también se prevé este tipo de contratación, en particular, el Real Decreto 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 contempla en su artículo 44.6 además de los contratos por escrito, la contratación telefónica o electrónica para suministros de gas natural a presiones iguales o inferiores a 4 bares, estableciendo como conformidad expresa del cliente cualquier medio que permita tener constancia de la misma.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 3.3 del Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero, la Oficina de Cambio de Suministrador, en colaboración con la CNE ha elaborado una propuesta de procedimiento marco de contratación telefónica, electrónica y telemática para los mercados de gas natural y electricidad.

El Procedimiento Marco establece un procedimiento para determinar la prueba documental de la conformidad expresa del cliente en los casos de contratación telefónica, electrónica y telemática, estableciendo de forma clara y detallada la información que, como mínimo, cada comercializador debe recabar del consumidor en las grabaciones sonoras o en el registro electrónico de datos contribuyendo a eliminar posibles motivos de conflictos entre comercializadores y distribuidores y por tanto facilitando la tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador realizadas por cualquiera de estos medios, garantizando los derechos de los consumidores y la existencia de conformidad al cambio de suministrador.

La propuesta de Procedimiento Marco de Contratación Telefónica, Electrónica y Telemática para los Mercados de gas natural y electricidad ha sido informada por la Comisión Nacional de Energía en su sesión del 7 de julio de 2010.

Asimismo, la Resolución ha sido informada por el Consejo de la Comisión Nacional de Energía en su sesión de 3 de febrero de 2011 y sometida al Consejo Consultivo de Hidrocarburos.

A la vista de todo lo anterior esta Dirección General resuelve:

Primero.—Aprobar el Procedimiento Marco de Contratación Telefónica, Electrónica y Telemática par el Mercado de Gas Natural que figura en el Anexo de la presente Resolución.

Segundo.—En el caso de los suministros a presiones iguales o inferiores a 4 bares, las empresas comercializadoras que ofrezcan un proceso de contratación telefónica, electrónica y/o telemática deberán disponer de los medios necesarios para aplicar dicho procedimiento en todas las transacciones afectadas en el plazo de tres meses desde la fecha de publicación de la presente Resolución en el «Boletín Oficial del Estado».

Contra la presente Resolución podrá interponerse, en el plazo de un mes, recurso de alzada ante el Secretario de Estado de Energía, de acuerdo con lo establecido en la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Madrid, 12 de abril de 2011.–El Director General de Política Energética y Minas, Antonio Hernández García.

ANEXO

Procedimiento marco de contratación telefónica, electrónica y telemática en el mercado del gas natural

1. *Procedimientos afectados.*–Procedimientos de contratación de altas, bajas o cambios de suministrador de gas natural en los que el comercializador debe recabar la conformidad del cliente y para los que el comercializador ofrece un proceso de contratación telefónica, electrónica y/o telemática de acuerdo con la legislación vigente.

Todos los procedimientos afectados deberán tener el mismo nivel de accesibilidad desde las páginas web de acceso o mediante la prestación del servicio telefónico.

2. *Clientes afectados.*–Aquellos clientes de gas natural suministrados a una presión igual o inferior a 4 bares para los que el comercializador ofrezca un proceso de contratación telefónica, electrónica y/o telemática, de acuerdo con la normativa vigente.

3. *Procedimiento en los procesos telefónicos.*–Se entiende por contratación telefónica el conjunto de actividades llevadas a cabo para realizar y perfeccionar un contrato a distancia pero de forma simultánea, utilizando para ello medios de transmisión de voz.

3.1 Conformidad del cliente.–En caso de contratación telefónica la prueba documental de la conformidad del cliente será la grabación de audio en la que el cliente expresa su autorización para altas, bajas o cambios de suministrador.

La empresa comercializadora mantendrá un registro con dichas grabaciones de audio y los números asignados a las mismas.

3.1.1 Conformidad del cliente en el procedimiento de cambio de suministrador.–En el procedimiento de cambio de suministrador la grabación de audio de la conformidad del cliente incluirá como mínimo la siguiente información:

1. Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada. Respuesta SÍ/NO.

2. Fecha (día, mes y año), hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar la conversación y opcionalmente el número de teléfono desde el que se conecta el cliente.

3. Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:

a) Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.

b) Si es el titular del punto de suministro, el usuario con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).

c) Dirección de suministro.

d) CUPS.

e) DNI/CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.

4. Se solicita la confirmación por parte del cliente para contratar con el comercializador [indicar nombre] el suministro de gas natural, según las condiciones de la oferta realizada, las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista, cuando proceda) del cliente. Respuesta SÍ/NO.

5. Se informa al cliente de que la presente contratación supondrá la resolución del contrato de suministro con su anterior empresa comercializadora.

6. Se informa al cliente de que recibirá la confirmación documental de esta contratación en su domicilio, y que dispondrá a partir de entonces de un periodo de 7 días hábiles para ejercer su derecho de resolución.

7. Se informa al cliente de que su solicitud ha sido registrada con el número [indicar número] y que utilice dicha referencia para futuros contactos, reclamaciones o para una posible revocación.

3.1.2 Conformidad del cliente en el procedimiento de alta.—En el procedimiento de alta la grabación de audio de la conformidad del cliente incluirá como mínimo la siguiente información:

1. Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada. Respuesta SI/NO.

2. Fecha (día, mes y año), hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar la conversación y opcionalmente el número de teléfono desde el que se conecta el cliente.

3. Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:

a) Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.

b) Si es el titular del punto de suministro, usuario con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).

c) Dirección de suministro.

d) DNI / CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.

4. Se solicita la confirmación por parte del cliente para contratar con el comercializador [indicar nombre] el suministro de gas natural, según las condiciones de la oferta realizada, las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista, cuando proceda) del cliente. Respuesta SÍ/NO.

5. Se recuerda al cliente su obligación, establecida en la legislación vigente, de permitir la entrada de la empresa distribuidora en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado y se requiere que aporte un teléfono de contacto para proporcionar a la empresa distribuidora.

6. Se informa al cliente de que recibirá la confirmación documental de esta contratación en su domicilio, y que dispondrá a partir de entonces de un periodo de 7 días hábiles para ejercer su derecho de resolución.

7. Se informa al cliente de que su solicitud ha sido registrada con el número [indicar número] y que utilice dicha referencia para futuros contactos, reclamaciones o para una posible revocación.

3.1.3 Conformidad del cliente en el procedimiento de baja.—En el procedimiento de baja la grabación de audio de la conformidad del cliente incluirá como mínimo la siguiente información:

1. Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada. Respuesta SÍ/NO.

2. Fecha (día, mes y año), hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar la conversación y opcionalmente el número de teléfono desde el que se conecta el cliente.

3. Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:

a) Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.

b) Si es el titular del punto de suministro, titular con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).

- c) Dirección de suministro.
- d) CUPS.
- e) DNI/CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.

4. Se solicita la confirmación por parte del cliente para causar baja, en el suministro de gas natural, entendida como cese definitivo del suministro, según las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista, cuando proceda) del cliente. Respuesta Sí/NO.

5. Se recuerda al cliente su obligación, establecida en la legislación vigente, de permitir la entrada de la empresa distribuidora en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado y se requiere que aporte un teléfono de contacto para proporcionar a la empresa distribuidora.

6. Se informa al cliente de que recibirá comunicación de la fecha en la que la baja del suministro se ha realizado y que, en su caso, el restablecimiento del suministro de gas natural requerirá la realización de una nueva alta con el pago de los derechos correspondientes.

7. Se informa al cliente de que su solicitud ha sido registrada con el número [indicar número] y que utilice dicha referencia para futuros contactos o reclamaciones.

4. *Contratación electrónica y telemática.*—Se entiende por contratación electrónica y/o telemática el conjunto de actividades llevadas a cabo para realizar y perfeccionar un contrato a distancia, utilizando para ello medios telemáticos.

4.1 Conformidad del cliente con firma digital avanzada.—En caso de contratación electrónica con firma digital avanzada la prueba documental de la conformidad del cliente será responsabilidad del comercializador, y consistirá en un fichero electrónico firmado mediante la firma digital avanzada, que puede ser comprobada ante la entidad emisora del certificado.

4.2 Conformidad del cliente sin firma digital avanzada.—En caso de contratación telemática sin firma digital avanzada la prueba documental de la conformidad del cliente será un registro electrónico de los datos introducidos por el cliente en el website del comercializador.

La empresa comercializadora asignará un número a cada registro y el cliente podrá descargar e imprimir la solicitud realizada.

4.2.1 Conformidad del cliente en el procedimiento de cambio de suministrador.—En el procedimiento de cambio de suministrador, el registro electrónico de los datos introducidos por el cliente en el website del comercializador incluirá como mínimo la siguiente información:

- 1. Información de que los datos que introduzca en los siguientes campos se registrarán en un fichero electrónico.
- 2. Fecha (día, mes y año) hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar el registro de los datos por vía telemática y dirección IP desde la que accede el cliente.
- 3. Introducción detallada de la siguiente información:
 - a) Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.
 - b) Si es el titular del punto de suministro, usuario con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).
 - c) Dirección de suministro.
 - d) CUPS.
 - e) DNI/CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.
 - f) Conformidad de que ha leído y está conforme con las condiciones de la contratación.

4. Confirmación para contratar con el comercializador [indicar nombre] el suministro del gas natural, según las condiciones de la oferta informada, y según las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista) del cliente.

5. Se informa al cliente de que la presente contratación supondrá la resolución del contrato de suministro con su anterior empresa comercializadora.

6. Se informa al cliente de que recibirá la confirmación documental de esta contratación en su domicilio, y que dispondrá a partir de entonces de un periodo de 7 días hábiles para ejercer su derecho de resolución.

7. Se informa al cliente que su solicitud ha sido registrada con el número [indicar número], que puede descargar e imprimir la solicitud realizada y que utilice dicho número de referencia para futuros contactos, reclamaciones o para una posible revocación.

4.2.2 Conformidad del cliente en el procedimiento de alta.—En el procedimiento de alta, el registro electrónico de los datos introducidos por el cliente en el website del comercializador incluirá como mínimo la siguiente información:

1. Información de que los datos que introduzca en los siguientes campos se registrarán en un fichero electrónico.

2. Fecha (día, mes y año) hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar el registro de los datos por vía telemática y dirección IP desde la que accede el cliente.

3. Introducción detallada de la siguiente información:

a) Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.

b) Si es el titular del punto de suministro, usuario con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).

c) Dirección de suministro.

d) DNI / CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.

e) Conformidad de que ha leído y está conforme con las condiciones de la contratación.

4. Confirmación para contratar con el comercializador [indicar nombre] el suministro del gas natural, según las condiciones de la oferta informada, las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista) del cliente.

5. Se recuerda al cliente su obligación, establecida en la legislación vigente, de permitir la entrada de la empresa distribuidora en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado y se requiere que aporte un teléfono de contacto para proporcionar a la empresa distribuidora.

6. Se informa al cliente de que recibirá la confirmación documental de esta contratación en su domicilio, y que dispondrá a partir de entonces de un periodo de 7 días hábiles para ejercer su derecho de resolución.

7. Se informa al cliente de que su solicitud ha sido registrada con el número [indicar número], que puede descargar e imprimir la solicitud realizada y que utilice dicho número de referencia para futuros contactos, reclamaciones o para una posible revocación.

4.2.3 Conformidad del cliente en el procedimiento de baja.—En el procedimiento de baja, el registro electrónico de los datos introducidos por el cliente en el website del comercializador incluirá como mínimo la siguiente información:

1. Información de que los datos que introduzca en los siguientes campos se registrarán en un fichero electrónico.

2. Fecha (día, mes y año) hora (hh:mm en formato de 24h) en que tiene lugar el registro de los datos por vía telemática y dirección IP desde la que accede el cliente.

3. Introducción detallada de la siguiente información:
 - a) Nombre del titular del punto de suministro, del usuario con justo título o denominación de la entidad titular, nombre y DNI del apoderado.
 - b) Si es el titular del punto de suministro, titular con justo título o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa).
 - c) Dirección de suministro.
 - d) CUPS.
 - e) DNI/CIF del titular del punto de suministro o del usuario con justo título.
 4. Confirmación para causar baja, en el suministro de gas natural, entendida como cese definitivo del suministro, según las condiciones establecidas en la legislación vigente, y autorización para que el comercializador [indicar nombre] realice a tal efecto las gestiones necesarias con la empresa distribuidora (o en su caso, transportista, cuando proceda) del cliente.
 5. Se recuerda al cliente su obligación, establecida en la legislación vigente, de permitir la entrada de la empresa distribuidora en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado y se requiere que aporte un teléfono de contacto para proporcionar a la empresa distribuidora.
 6. Se informa al cliente de que recibirá comunicación de la fecha en la que la baja del suministro se ha realizado y que, en su caso, el restablecimiento del suministro de gas natural requerirá la realización de una nueva alta con el pago de los derechos correspondientes.
 7. Se informa al cliente de que su solicitud ha sido registrada con el número [indicar número], que puede descargar e imprimir la solicitud realizada y que utilice dicho número de referencia para futuros contactos o reclamaciones.
5. *Confirmación documental de la contratación efectuada y derecho de resolución.*—La empresa comercializadora remitirá al usuario justificación documental relativa a la contratación donde deberán figurar todos los términos de dicha contratación. En el caso de las bajas la empresa comercializadora remitirá al usuario una comunicación de la fecha en la que la distribuidora ha realizado la baja del contrato de suministro solicitada por el usuario.
- En los casos de altas y cambios de suministrador el cliente dispondrá de un plazo de 7 días hábiles, según el calendario oficial de su lugar de residencia habitual, para resolver el contrato sin incurrir en penalización ni gasto alguno.
- En dichos casos, junto con la justificación de la contratación se informará al consumidor de su derecho de resolución del contrato y del plazo para ello. Asimismo, las empresas comercializadoras deberán proporcionar al cliente la posibilidad de ejercer su derecho de resolución al menos por el mismo medio mediante el que se realizó el contrato. En cualquier caso, las comercializadoras deberán entregarle un documento de resolución, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quién debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.