



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XV LEGISLATURA

Serie B:
PROPOSICIONES DE LEY

11 de octubre de 2024

Núm. 147-1

Pág. 1

PROPOSICIÓN DE LEY

122/000130 Proposición de Ley de modificación de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos para armonizar la información a incluir en las páginas web, contratos y facturas de electricidad y gas en relación a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Presentada por el Grupo Parlamentario Socialista.

La Mesa de la Cámara, en su reunión del día de hoy, ha adoptado el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia.

(122) Proposición de ley de Grupos Parlamentarios del Congreso.

Autor: Grupo Parlamentario Socialista

Proposición de Ley de modificación de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos para armonizar la información a incluir en las páginas web, contratos y facturas de electricidad y gas en relación a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Acuerdo:

Admitir a trámite, trasladar al Gobierno a los efectos del artículo 126 del Reglamento, publicar en el Boletín Oficial de las Cortes Generales y notificar al autor de la iniciativa.

En ejecución de dicho acuerdo se ordena la publicación de conformidad con el artículo 97 del Reglamento de la Cámara.

Palacio del Congreso de los Diputados, 8 de octubre de 2024.—P.D. El Secretario General del Congreso de los Diputados, **Fernando Galindo Elola-Olaso**.

A la Mesa del Congreso de los Diputados

En nombre del Grupo Parlamentario Socialista, me dirijo a esa Mesa, para al amparo de lo establecido en el artículo 124 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados presentar la siguiente Proposición de Ley de modificación de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos para armonizar la información a incluir en las páginas web, contratos y facturas de electricidad y gas en relación a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Palacio del Congreso de los Diputados, 3 de octubre de 2024.—**Patxi López Álvarez**, Portavoz del Grupo Parlamentario Socialista.

PROPOSICIÓN DE LEY DE MODIFICACIÓN DE LA LEY 24/2013, DE 26 DE DICIEMBRE, DEL SECTOR ELÉCTRICO Y LA LEY 34/1998, DE 7 DE OCTUBRE, DEL SECTOR DE HIDROCARBUROS PARA ARMONIZAR LA INFORMACIÓN A INCLUIR EN LAS PÁGINAS WEB, CONTRATOS Y FACTURAS DE ELECTRICIDAD Y GAS EN RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

Exposición de motivos

Las empresas comercializadoras de energía eléctrica y gas natural están obligadas a ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo (ADR). Así, el artículo 46.1.n) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico establece que serán obligaciones de las empresas comercializadoras, en relación con el suministro, informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. A estos efectos, las empresas comercializadoras deberán ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11 /UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición. En términos similares se expresa el artículo 57 bis j) Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos respecto del suministro del servicio del gas natural.

La ADR supone una vía de acceso a la Justicia que, debido a la escasa cuantía de las reclamaciones, la sencillez y agilidad de los trámites y su bajo coste, es de especial importancia en el ámbito de la protección de las personas consumidoras.

Una de las principales dificultades con las que se encuentra, con carácter general, el sometimiento de las controversias entre comerciantes y consumidores a los ADR es el desconocimiento de la ciudadanía sobre la existencia de estas vías de reclamación. Por ello, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11 /UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, señala en su artículo 40 que el empresario que esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su intervención en la resolución de sus litigios, deberá informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad. Así mismo, señala que la información anterior deberá incluir la identificación completa de la entidad acreditada competente, incluyendo la dirección de su página web. Esta información se ofrecerá de manera clara, e identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor.

Dada la importancia de este procedimiento en materia de protección al consumidor, los últimos informes de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios entre comercializadores y consumidores de energía eléctrica y gas natural publicados por la Comisión nacional de los Mercados y de la competencia vienen señalando la necesidad de introducir modificaciones legislativas que precisen la obligación de información prevista en la normativa sectorial, armonizando la información a incluir en las páginas web, contratos y facturas de electricidad y gas en relación a la resolución alternativa de litigios con la regulada en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Así mismo, se propone especificar que el resultado de dicho mecanismo sea vinculante.

Artículo primero. *Modificación de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.*

El artículo 46.1.n) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, queda redactado de la siguiente manera:

«n) Informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. A estos efectos las empresas

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie B Núm. 147-1

11 de octubre de 2024

Pág. 3

comercializadoras deberán ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo regulada en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, incluyendo en sus páginas web, contratos y facturas el nombre y los datos de contacto de al menos una entidad, cuya resolución será vinculante para la comercializadora y para el consumidor.»

Artículo segundo. *Modificación de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.*

El artículo 57 bis. j) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, queda redactado de la siguiente manera:

«j) Disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de gas. A estos efectos, deberán ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo regulada en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11 /UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, incluyendo en sus páginas web, contratos y facturas el nombre y los datos de contacto de al menos una entidad, cuya resolución será vinculante para la comercializadora y para el consumidor.»

Disposición final. *Entrada en vigor.*

Esta ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».