



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1998/2025

**Asunto: Transformación de suministro de gas propano a gas natural en vivienda /
disconformidad / Resolución**

Centro directivo: Consejería de Economía y Hacienda

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la disconformidad de su autor con el cambio de propano a gas natural en el suministro a una vivienda.

Según las manifestaciones de la persona autora de la reclamación, don XXX, propietario de una vivienda situada XXX, en el mes de abril pasado recibió una comunicación de Gas Natural Redes GLP en la que se le informaba de que la mercantil Repsol, su suministradora habitual de gas propano, había alcanzado un acuerdo con Nedgia Castilla y León, S.A. para traspasar las instalaciones de dicho gas, que abastecían su vivienda, a gas natural, sin coste alguno para los usuarios.

La persona afectada, disconforme con dicho cambio, presentó reclamación ante el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de León, manifestando su voluntad de mantener el suministro de gas propano y no proceder al cambio a gas natural.

Dicha reclamación fue contestada por la Administración en julio de 2025, acompañando copia del escrito remitido por la empresa Gas Natural, en el que se indicaba que la operación contaba con la autorización de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), *“ya que el gas natural ofrece un suministro más eficiente y, además, la transformación no supondrá coste alguno para los usuarios”*.

No obstante, el interesado reitera su deseo de continuar con el suministro de gas propano y, en defensa de este derecho, solicita la intervención de esta Institución.



Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar que el 7 de mayo de 2025 se recibe en el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía escrito de reclamación de la persona interesada frente a Gas Natural Redes GLP en relación con la notificación del cese del suministro de GLP y su transformación a gas natural como consecuencia de un traspaso de instalaciones entre empresas.

La reclamación se traslada a la compañía el 8 de mayo de 2025, recibándose el 28 de ese mismo mes una primera contestación en la que se indica que se está recabando información.

Posteriormente, el 20 de junio de 2025, la empresa amplía su respuesta señalando que la operación de compraventa de activos de GLP del Grupo Naturgy a Repsol fue autorizada por la CNMC con la finalidad de transformar dichos suministros a gas natural. Asimismo, manifiesta que esta circunstancia fue comunicada a los usuarios en abril de 2025, indicando que la transformación no tendría coste, y añade que no existe obligación de mantener indefinidamente el suministro de GLP, por lo que, en caso de no aceptar el cambio, el contrato podría resolverse, debiendo el cliente optar por una fuente alternativa de energía. Dicha contestación fue trasladada al reclamante el 9 de julio de 2025 sin que conste respuesta posterior.

Del examen del expediente se desprende que la operación de compraventa de activos fue autorizada por la CNMC con el objetivo de su transformación a gas natural; que el suministro de GLP existente deriva de un contrato en el mercado libre, no indefinido y susceptible de resolución conforme a las condiciones pactadas y la normativa vigente; que la empresa comunicó en abril de 2025 el inicio de los trámites para cesar el suministro de GLP y su traspaso a una empresa suministradora de gas natural en la zona; y que dicha comunicación no informó de forma suficientemente clara al usuario de que no estaba obligado a aceptar la conversión, pudiendo optar por una fuente de energía alternativa o por otro proveedor de GLP.

A la vista de todo ello, el de 10 de noviembre de 2025, el Servicio de Industria, Comercio y Economía, resuelve estimar parcialmente la reclamación interpuesta por XXX en la parte de falta de información en la notificación del cese de la prestación del servicio de suministro de gas natural, debiendo la empresa Gas Natural Redes GLP indicar expresamente en la misma que no es obligatorio contratar el suministro de gas natural y la posibilidad de que el cliente contrate un suministro alternativo de energía. Asimismo, desestima parcialmente la pretensión de XXX ratificando que la empresa Gas Natural



Redes GLP no tiene la obligación de dar una continuidad al suministro de GLP, más allá de cumplir los avisos de cese de prestación, y siempre de acuerdo con la normativa aplicable.

A la vista de la información recabada, sin perjuicio de que no se hayan apreciado irregularidades en la actuación del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Empleo de León, esta Procuraduría considera que la propia formulación de la queja evidencia una situación susceptible de mejora desde la perspectiva de la buena administración.

Para centrar la cuestión es necesario señalar que en la reclamación que ha dado lugar a la tramitación de este expediente se plantea la disconformidad del propietario de una vivienda por la comunicación remitida por la mercantil Gas Natural Redes GLP, relativa al proceso de transformación del suministro de gas propano (GLP) a gas natural, en el marco de una operación de transmisión de activos entre empresas del sector energético.

Se pone de manifiesto su desacuerdo con la notificación de la misma del cese de la prestación de suministro de GLP y la transformación del suministro a Gas Natural consecuencia de un traspaso de instalaciones entre empresas. Asimismo, el usuario afectado reitera su deseo de continuar con el suministro de gas propano

En primer término, debe señalarse que el suministro de gases combustibles por canalización se encuadra en un marco normativo caracterizado por la liberalización del sector energético, en el que rigen los principios de libertad de empresa y de contratación, sin perjuicio de las obligaciones de servicio público y de protección de los consumidores.

En este contexto, dicho suministro se configura como una relación contractual de naturaleza privada, sujeta a las condiciones libremente pactadas entre las partes, sin que exista un derecho a su mantenimiento indefinido. En consecuencia, su continuidad no tiene carácter absoluto, pudiendo cesar conforme a lo previsto contractualmente y con respeto a los plazos de preaviso legalmente exigibles.

Por otra parte, las operaciones de reordenación empresarial en el sector energético -incluidas las transmisiones de activos y la transformación de infraestructuras- están sometidas a la autorización de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), en garantía del interés general y del correcto funcionamiento del mercado. En el caso analizado, consta que la operación de transmisión de activos fue debidamente autorizada, previéndose la progresiva transformación de las instalaciones hacia el suministro de gas natural.

A la luz de lo anterior, no puede afirmarse la existencia de un derecho subjetivo de los usuarios a la continuidad indefinida del suministro de GLP. Asimismo, la actuación de la empresa suministradora debe considerarse, en términos generales, conforme a Derecho,



al haberse desarrollado en el marco de un mercado liberalizado y en ejecución de una operación autorizada por la CNMC. Desde una perspectiva estrictamente jurídica, no se aprecia vulneración del ordenamiento en la decisión de cesar el suministro de GLP, siempre que se respeten las condiciones contractuales, los plazos de preaviso y los derechos de los usuarios.

En segundo lugar, es necesario destacar que de la información recibida se desprende que, en las fases iniciales del proceso, determinadas comunicaciones dirigidas por las empresas implicadas a los usuarios no reflejaron con suficiente claridad que la contratación de gas natural no era obligatoria, sino una opción voluntaria, existiendo la posibilidad de acudir a otras alternativas energéticas o proveedores. Esta circunstancia resulta especialmente relevante, en la medida en que pudo generar una percepción errónea sobre la inevitabilidad del cambio, incidiendo posiblemente en la libertad de elección de los consumidores.

A este respecto, no consta la existencia de actuaciones administrativas dirigidas a supervisar o evitar que este tipo de comunicaciones potencialmente confusas. El proceso descrito se inscribe en una dinámica más amplia de transición energética y transformación de infraestructuras, en la que resulta especialmente relevante que la Administración garantice que los usuarios dispongan de información clara, suficiente y no equívoca, así como de las alternativas reales de suministro.

En tercer lugar, hay que poner de manifiesto que la Administración autonómica ejerce competencias de control en materia de seguridad industrial y supervisión de instalaciones, sin que le corresponda imponer la permanencia de un concreto modelo de suministro energético. En este marco, el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía ha actuado dentro de su ámbito competencial, emitiendo informes y resoluciones en respuesta a las reclamaciones formuladas. No obstante, si bien la Administración ha verificado la autorización de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para la operación de transmisión de activos, ha considerado conforme a Derecho el cese del suministro de GLP en los términos contractuales y ha ejercido sus funciones de control en materia de seguridad industrial, esta Procuraduría no puede mostrar plena conformidad con su actuación.

En efecto, aun siendo correctas dichas actuaciones en términos generales, resultan insuficientes al no haberse desplegado con la intensidad exigible la función informativa y de garantía de los derechos de los usuarios en un contexto de especial complejidad técnica. La función de la Administración en sectores liberalizados, y en particular en ámbitos de especial complejidad técnica como el energético, no puede quedar reducida a un papel meramente pasivo o de verificación formal de la legalidad. Antes al contrario, consideramos que recae sobre ella un deber cualificado de actuación, que incluye no solo el control del cumplimiento normativo, sino también la garantía efectiva de los derechos



de los usuarios, entre los que ocupa un lugar central el derecho a recibir una información clara, veraz, suficiente y comprensible.

Este deber no tiene carácter accesorio ni discrecional, sino que se inserta en el núcleo mismo del principio de buena administración consagrado en el artículo 103 de la Constitución, así como en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, la cual reconoce el derecho de los ciudadanos a conocer el estado y alcance de sus derechos y obligaciones, y también en la legislación de protección de consumidores, donde se imponen estándares reforzados de transparencia en contextos de contratación y prestación de servicios, los cuales deben intensificarse en servicios como el suministro de energía.

En una situación como esta, donde las empresas manejan más información que los consumidores, la Administración no debe limitarse a una validación abstracta de sus actuaciones. Por el contrario, debe intervenir activamente para clarificar el alcance de los derechos de los usuarios, prevenir confusiones y corregir posibles déficits informativos. Sin embargo, no consta que el Servicio Territorial haya actuado en ese sentido, ni que haya promovido la corrección de esa falta de claridad para asegurar que el usuario entendiera de una forma real y efectiva cuáles eran sus derechos.

Debe tenerse en cuenta, además, el impacto práctico y social que estos procesos pueden generar en comunidades de propietarios, especialmente cuando las alternativas energéticas dependen de decisiones empresariales o de inversiones en infraestructuras. En este sentido, la protección del usuario no se agota en el cumplimiento de la legalidad formal del proceso, sino que exige también un estándar de claridad, previsibilidad y acompañamiento adecuado en la transición. En procesos de esta naturaleza, la intervención administrativa no debe limitarse a la verificación formal de la legalidad, sino que puede y debe desempeñar un papel activo en la clarificación de los derechos de los usuarios, especialmente cuando existen situaciones que puedan generar un conflicto.

Así, aun reconociendo que la actuación del Servicio Territorial ha sido formalmente correcta, debe concluirse que ha resultado materialmente insuficiente, al no haber desarrollado con la intensidad necesaria su función de información, orientación y garantía de los derechos de los consumidores en un contexto de especial complejidad.

Por último, cabe destacar que esta Institución ha tenido recientemente ocasión de pronunciarse sobre un caso similar en relación con el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Empleo de León, lo que podría indicar que este tipo de situaciones se están reiterando; por ello, se considera necesario intensificar los esfuerzos para evitar que vuelvan a producirse.



En resumen, en procesos de transición energética que implican modificaciones sustanciales en la prestación de servicios básicos, el estándar de actuación administrativa debe ser reforzado. En particular, exige, por un lado, una labor efectiva de supervisión y control de las actuaciones de las empresas suministradoras y, por otro, una intervención informativa proactiva, basada en una información estructurada, homogénea y accesible, orientada no solo a la transmisión formal de datos, sino a garantizar su comprensión efectiva por parte de los ciudadanos.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que esa Consejería exija a las empresas implicadas un refuerzo real, efectivo y verificable de sus obligaciones de información en los procesos de transformación de instalaciones o de cese de suministro, sometiendo dicho cumplimiento a control efectivo. En particular, deberá garantizarse que la información sea clara, completa y comprensible, evitando cualquier ambigüedad que pueda inducir a error sobre la supuesta obligatoriedad de contratar nuevos suministros, especialmente gas natural, y asegurando que los usuarios conozcan de manera efectiva todas las alternativas energéticas disponibles.

SEGUNDA: Que se refuercen las actuaciones administrativas dirigidas a garantizar el cumplimiento efectivo del deber de información a los ciudadanos, mediante una intervención proactiva de los servicios competentes y, en particular, del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de León, que no se limite a la mera respuesta a reclamaciones individuales, sino que promueva una comprensión real y efectiva de los derechos y obligaciones de los usuarios afectados.

TERCERA: Que, en supuestos de incidencia o afectación colectiva, se impulsen actuaciones informativas dirigidas al conjunto de los ciudadanos afectados, mediante instrumentos adecuados que garanticen la transparencia del proceso, aseguren la difusión accesible de los elementos esenciales del régimen jurídico aplicable y reduzcan los niveles de incertidumbre, evitando la generación de percepciones erróneas sobre la obligatoriedad de determinadas decisiones.

CUARTA: Que se elaboren y apliquen criterios de actuación homogéneos que permitan ofrecer respuestas coherentes, uniformes y comprensibles ante reclamaciones sustancialmente similares, especialmente en supuestos de reiteración o de alcance colectivo.

QUINTA: Que se valore el establecimiento de mecanismos de interlocución o mediación entre las empresas suministradoras y los usuarios en situaciones de



previsible o conflicto real, así como la elaboración de protocolos específicos de actuación, en particular en comunidades de propietarios, que definan pautas claras de intervención administrativa y contribuyan a reforzar la transparencia, la seguridad jurídica y la protección de los consumidores.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Economía y Hacienda en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López