



**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: 213/2026**

**Asunto: Proceso de transformación suministro de vivienda de propano a gas natural / 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 a la disconformidad de su autor con el proceso de cambio de gas natural a propano en el suministro de una vivienda.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, en la comunidad de propietarios denominada “XXX”, sita en la ciudad de León e integrada por más de 80 vecinos, la empresa REPSOL, suministradora de gas propano, comunicó el 30 de julio de 2016 a los interesados la cesión del suministro a favor de Gas Natural Castilla y León, S.A., indicando que esta compañía asumiría los derechos y obligaciones vigentes.

Posteriormente, el 4 de octubre de 2016, Gas Natural Castilla y León, les comunicó su intención de transformar las instalaciones para suministrar gas natural con lo que desaparecería el suministro de gas propano.

La cuestión fue objeto de varias asambleas comunitarias en las que una parte significativa de los propietarios manifestó su oposición al cambio. No obstante, algunos vecinos aceptaron voluntariamente la transformación. Con posterioridad, la empresa se dirigió individualmente a los usuarios, advirtiéndoles de la futura finalización del suministro de propano, lo que, según el reclamante, habría condicionado la decisión de numerosos comuneros.

Refiere el escrito registrado en esta Institución que, el día 11 de abril de 2025, los vecinos recibieron una comunicación de Gas Natural Redes GLP en la que se les comunicaba lo siguiente:



*“Le informamos de que hemos llegado a un acuerdo con NEDGIA CASTILLA Y LEÓN, S.A, la empresa distribuidora de gas natural que opera en la zona, para traspasarle las instalaciones de propano que suministran su vivienda. Las instalaciones se transformarán a gas natural sin coste para usted”.*

Asimismo, se indica que, el 5 de diciembre de 2025, Gas Natural Redes GLP, S.A. remitió un burofax en el que hacía referencia a la carta de 11 de abril de 2025, que decía: *“si no quiere que transformemos su instalación, deberá buscar una fuente alternativa de energía dado que Gas Natural Redes GLP, S.A. no está obligada a mantener indefinidamente el suministro de GLP y dejará de suministrar GLP en su punto de suministro... procederá a resolver su contrato de suministros GLP y dejará de suministrarle con fecha...(a cada vecino le ponen una fecha distinta que va desde marzo a diciembre)”.*

Continúa señalando la solicitud de actuación que los propietarios implicados *“han acudido a la Junta de Castilla y León en busca de una solución, puesto que queremos continuar con el suministro de propano y esta se lo ha comunicado a la empresa que es quien contesta negándose a suministrarnos propano en el futuro”.*

Finalmente, la persona autora de la reclamación alude a que los interesados consideran que no se les puede interrumpir el suministro, por tratarse de un servicio público básico y de primera necesidad.

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 del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de León, en el cual se hacía constar que la operación de compraventa de activos de gas licuado del petróleo (GLP) efectuada por el Grupo Naturgy a Repsol fue autorizada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) con la finalidad de ser transformados a gas natural (expediente C/0758/16).

El actual suministro de GLP a la comunidad de propietarios no es indefinido, sino consecuencia de un contrato de suministro en el mercado libre, con las condiciones pactadas contractualmente, pudiendo ser rescindido por cualquiera de las partes con el preaviso correspondiente.

La empresa Gas Natural Redes GLP ha venido comunicando a los reclamantes, mediante carta, el inicio de los trámites para la finalización del suministro de GLP y el traspaso de los puntos de suministro a la empresa Nedgia Castilla y León, concesionaria



del suministro de gas natural canalizado en la zona, conforme a las condiciones establecidas en la resolución de la CNMC citada.

Se han emitido varias resoluciones desestimando las reclamaciones, en el sentido de que no puede impedirse el cese de la prestación del suministro de GLP. No obstante, también se ha señalado que en las comunicaciones remitidas por la empresa, avisando del fin del suministro, no se indicaba correctamente que los titulares no tienen la obligación de convertir su suministro de GLP a gas natural, pudiendo optar por una fuente alternativa de energía o por otro proveedor de GLP.

Tras las primeras resoluciones en este sentido, a lo largo del mes de noviembre de 2025 se ha observado que en las reclamaciones posteriores sobre la misma cuestión, las comunicaciones ya informaban correctamente sobre el derecho a no contratar gas natural y la posibilidad de optar por otras alternativas energéticas.

Por último, se indica que no existe un protocolo específico destinado a controlar el cambio de suministro y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de las empresas suministradoras, si bien el control de las instalaciones sometidas a la reglamentación de seguridad industrial, como es el caso, forma parte de las funciones de este Servicio Territorial.

A la vista de la información recabada, y 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 de los propietarios de una comunidad de vecinos en la ciudad de León, 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 progresiva desaparición del suministro de GLP, así como con las comunicaciones recibidas por las empresas suministradoras, en las que se les informa de la futura transformación de sus instalaciones y del eventual cese del suministro si no aceptan dicha conversión.

Asimismo, cuestionan la intervención de la Administración autonómica, al considerar que no se ha garantizado la continuidad de un servicio que estiman básico, ni se ha protegido adecuadamente su derecho a mantener el suministro de 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 analizada 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 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, recae sobre ella un deber cualificado de actuación, que incluye no solo el control 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, y se proyecta igualmente en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común que reconoce el derecho de los ciudadanos a conocer el estado y alcance de sus derechos y obligaciones, así como en la legislación de protección de consumidores, que impone estándares reforzados de transparencia en contextos de contratación y prestación de servicios y que debe 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 hecho el esfuerzo necesario para corregir esa falta de claridad o por asegurar que los usuarios entendieran de una forma real y efectiva cuáles eran sus derechos.

Tampoco parece que haya sido suficiente la modificación del contenido de las resoluciones realizado por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía a partir de noviembre de 2025, a la que se alude en el informe remitido por esa Consejería.



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 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 desempeñar un papel activo en la clarificación de los derechos de los usuarios, especialmente cuando existen situaciones que pueden 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.

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