

## CUESTIONES SOMETIDAS A CONSULTA PUBLICA

### Cuestión 1

**¿Qué opinión le merece el grado de armonización actual de los procedimientos de cambio de suministrador?. ¿Son detectables diferencias significativas?. Si este fuera el caso, ¿cuáles considera más importantes?**

A nivel de principios generales, los procedimientos de cambio de suministrador son homogéneos en ambos países.

La existencia de solicitudes de acceso mediante "comunicaciones" entre los distintos agentes que intervienen en los procesos vía ficheros informáticos, las validaciones de las comunicaciones y la respuesta de aceptación o rechazo es similar en ambos países, teniendo en cuenta las particularidades de cada uno de ellos.

También es homogénea la necesidad de contar con autorización del cliente para comenzar los procesos de cambio.

No encontramos diferencias significativas en cuanto a procedimientos existentes entre ambos países.

### Cuestión 2

**En el Plan de Convergencia, ¿podrían existir procedimientos que no fueran idénticos en ambos países aunque si coordinados a un lado y otro de la frontera, de la misma forma a como sucede por ejemplo con los procedimientos de operación?. En su caso, ¿qué tipos de procedimientos concretos considera que es suficiente que permanezcan coordinados?**

Sí, podrían existir procedimientos no idénticos pero coordinados en ambos países. Los procedimientos que es suficiente que permanezcan coordinados son todos los relacionados con la solicitud de acceso.

En cualquier caso, los procedimientos deberían ser claros, sencillos y transparentes.

### Cuestión 3

**De los aspectos que señala el documento de la ERGEG que deben de contener los procedimientos y de los contenidos existentes en procedimientos aplicables en ambos países, ¿cuál es el listado de los mismos que considera más relevante y por que?**

Los aspectos más relevantes que deben contener los procedimientos y que ya existen en ambos países son los siguientes:

- Existencia de código de identificación de la instalación. Este aspecto es fundamental para identificar el punto de suministro de forma unívoca, evitándose rechazos y mejorando plazos.
- Intercambios de información de los procesos realizados electrónicamente. Mejoran plazos, evidencian la petición del agente y de las contestaciones.

- Conocimiento de las validaciones que se realizan ante cualquier solicitud. Mejorarían los plazos, evitarían rechazos.

#### Cuestión 4

**El cambio de suministro exige un tratamiento estandarizado ¿Basta con estandarizar los procesos en sí (entendiendo por tales las secuencia lógica ordenada de datos y mensajes necesarios para la gestión de cada caso-tipo?. ¿Es necesario uniformizar los también los formatos electrónicos a utilizar (estructura de mensajes, protocolos), o se debe incluso preestablecer los canales de comunicación empleados (Plataformas, portales, arquitectura de los mismos) para asegurar el éxito?. ¿Cuál de las opciones considera preferible?**

Partiendo de la existencia de procesos y procedimientos ya desarrollados entre los diferentes agentes en ambos países, creemos que bastaría con estandarizar los procedimientos en sí y no tanto los formatos electrónicos ni los canales, que podrían ser particulares de cada uno de los países.

En relación con los nuevos procesos que puedan surgir o que todavía no estén desarrollados en ninguno de los dos país entendemos que sería conveniente intentar estandarizarlos y uniformizarlos en la medida de lo posible.

#### Cuestión 5

**¿Considera que pueden resultar compatibles los modelos portugués y español respecto a las entidades responsables del Registro de Puntos de Suministro, si en ambos casos están supervisadas por directamente (en España por la Oficina de Cambio de Suministrador, y en Portugal por una entidad igualmente independiente), y en ambos casos, indirectamente supervisada por los reguladores respectivos?**

La elección de los modelos da solución a las necesidades concretas de cada país, derivadas de estructuras empresariales distintas para conseguir el mismo objetivo, la apertura del mercado por lo que, entendemos los modelos no sólo son compatibles, sino que aplicar el mismo modelo en ambos países no es ni necesario ni prudente.

#### Cuestión 6

**¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes que detecta en cada uno de estos esquemas, y respecto al su compatibilidad con el MIBEL?**

El objetivo de ambas entidades es garantizar el cambio de suministrador, para lo cuál en principio no es necesario que la entidad gestione este cambio, ni que disponga de las bases de datos de las empresas distribuidoras, dado que lo imprescindible es que el comercializador pueda acceder a la información del consumidor que solicita el cambio.

Esto supone una simplificación que evita la duplicación de costes de los sistemas de información tanto desde el punto de vista de la inversión como de operación. La asignación de la gestión a la entidad ralentiza los procesos de cambio de suministrador, reduce la fiabilidad de los mismos y exige la realización de numerosos cambios normativos.

Es también una ventaja que la entidad tenga una estructura organizativa y operativa sencilla, y que no disponga de sistemas informáticos complejos ni de bases de datos y que simplemente actúe como un mero canalizador de la información que requieran tanto las empresas comercializadoras como las empresas distribuidoras durante los procesos de cambio de suministrador. Desde el punto de vista operativo las empresas distribuidoras deben seguir disponiendo de las bases de datos de clientes y deben atender de forma las peticiones de información que les sea requerido regulatoriamente, respetando la Ley de Protección de Datos.

Por lo tanto entendemos que es mucho más eficiente, el modelo que asigna a la entidad la función de supervisor de dichos cambios, manteniendo la función registral en los distribuidores.

De hecho en la práctica las empresas distribuidoras españolas (tanto eléctricas como gasistas) están aplicando unos protocolos y ficheros que están funcionando razonablemente bien y que han supuesto grandes esfuerzos e inversiones.

## Cuestión 7

**¿Cuáles son las posibles ventajas e inconvenientes de incorporar en este modelo el gas natural y la electricidad?**

La ventaja fundamental es la transparencia, dado que al tratarse de dos sectores que compiten en el mismo mercado se garantiza que no existen ventajas competitivas de uno sobre otro.

## Cuestión 8

**¿Que información asociada a dichos códigos considera esencial para facilitar el cambio y que información considera complementaria?. ¿añadiría otros tipos de información?. ¿Qué tipo de información?**

La información asociada al CUPS que es esencial para facilitar el cambio es toda la relacionada con el punto de suministro y datos contractuales de tarifas y potencias. La información complementaria sería la relacionada con datos de consumo. No añadiríamos otros tipos de información.

## Cuestión 9

**A nivel de los procedimientos armonizados de cambio de comercializador entre España y Portugal ¿sería admisible la utilización de estimaciones de consumo para determinar el consumo asociado al cambio de comercializador?. Y, si este es el caso ¿las reglas de armonización deberían ser también armonizadas?**

Si, debe ser admisible la utilización de estimaciones de consumo. Sería conveniente armonizar las normas de estimación, de cara a garantizar que los procedimientos de estimación sean sencillos de aplicar, públicos, transparentes y conocidos por los comercializadores.

### Cuestión 10

**¿Que entidades (comercializador cesante, nuevo comercializador o cliente) podría solicitar la realización de la lectura real?. Y, en caso de ser posible, ¿ quien habría de soportar los costes derivados de la lectura?.**

Entendemos que, además del cliente, deberían poder solicitar la medida tanto el comercializador entrante como el comercializador saliente. Los costes derivados de dicha lectura los debería soportar el que la solicite.

### Cuestión 11

**¿Deben introducirse limitaciones al cambio de comercializador en el caso de existir deudas del cliente relativas al suministro de energía?. Si este fuese el caso ¿cómo se debería efectuar la comprobación de dichas deudas?. ¿ Y deberían potenciales deudas ser motivo de rechazo del cambio, cualquiera que sea el suministrador?.**

No deberían establecerse límites al cambio de comercializador, siempre y cuando exista un registro de morosos al que puedan acceder los comercializadores permita efectuar la comprobación de dichas deudas. En cualquier caso debería existir un procedimiento que facilite al comercializador saliente el cobro de la deuda en caso de existir.

Al tratarse de un mercado liberalizado, la contratación debe ser libre tanto por parte del cliente como del comercializador.

### Cuestión 12

**¿Debe de ser aceptado un limite para el numero de cambios a realizar por cliente?. Si este fuese el caso ¿debería tener un horizonte temporal? Y que valor será el mas ajustado para el limite a adoptar, en su caso. ¿Debería armonizarse entre ambos países?**

Al tratarse de un mercado liberalizado, no deben marcarse límites a los cambios de comercializador. En caso de incumplimiento por parte de los clientes de los contratos firmados, será el comercializador saliente el que proceda en consecuencia.

### Cuestión 13

**¿Considera la aprobación de los procedimientos por una entidad independiente o por los reguladores un factor de confianza en los propios procesos?**

La aprobación de los procedimientos sí supondría un factor de confianza en los propios procesos, al no tratarse la entidad independiente de una parte implicada.

### Cuestión 14

**¿Teniendo en cuenta las respectivas situaciones en España y Portugal ¿considera urgente la aprobación formal de los procesos en España?**

Los procedimientos en España existen y están funcionando entre todos los Agentes desde la liberalización de la Baja Tensión (año 2003). No obstante sería conveniente la aprobación formal de los mismos.

### Cuestión 15

**¿ Que estrategias y fases propondría para la implantación de los procedimientos?**

Los procedimientos están implantados en España desde la fecha de la liberalización, y desde esa fecha se ha recorrido mucho camino para mejorarlos y perfeccionarlos. Entendemos que sólo sería necesaria la aprobación de los procedimientos existentes.

### Cuestión 16

**¿Cuáles son a su juicio las medidas que deben tomarse respecto a la información que debe ser puesta a disposición de los clientes en relación con los procedimientos de cambio de suministrador que considera más importantes para asegurar la confianza de los consumidores?**

Todos los procedimientos deben ser públicos y estar a disposición de los clientes. La información puede estar a disposición de estos últimos de forma clara y sencilla tanto en las web de los organismos oficiales como en las de las comercializadoras.

### Cuestión 17

**¿Cuál es la información de partida que a su juicio debería ser ofrecida al consumidor y por que)? ¿Cuál sería el medio adecuado para proceder a su divulgación?**

Deberán contar con una guía del consumidor a mercado liberalizado, en la que se les informe de los esquemas básicos de funcionamiento, los procedimientos de cambio de comercializador, los agentes involucrados y sus funciones, y los plazos exigidos

### Cuestión 18

**¿Qué aspectos considera que son relevantes en este asunto y por que? ¿Cuál es la información a proporcionar por los distintos intervinientes en la gestión y supervisión del proceso de cambio de comercializador (tiempos de cambios, numero de reclamaciones, etc.)?**

Como ya se ha contestado en las preguntas anteriores los aspectos relevantes e información a comunicar es la referente a los esquemas básicos de funcionamiento, los

procedimientos de cambio de comercializador, los agentes involucrados y sus funciones, y los plazos exigidos

### Cuestión 19

**¿Qué entidad debería llevar a cabo el cambio de comercializado, es decir, que entidad debería interaccionar con la plataforma de gestión de cambio (comercializador/Cliente? En caso de intervención del comercializador en nombre del cliente ¿debe existir soporte para dicha representación? ¿En que términos y con que medios para su auditoría?**

El distribuidor es en nuestra opinión, el agente que debe gestionar y realizar el cambio, y en el caso de existir una plataforma que lo gestione, esta debería interaccionar con el distribuidor.

En cualquier caso todas las intervenciones del comercializador en nombre del cliente deben estar autorizadas por este último, debiendo encargarse el comercializador de demostrar que esto es así en caso de auditoría.

### Cuestión 20

**¿Cuáles son los indicadores a determinar para asegurar una adecuada monitorización del proceso de cambio de comercializador?**

Los indicadores más relevantes son los asociados al cumplimiento de los procedimientos y los plazos en los cambios de suministrador que se resumen en la tabla siguiente:

Dimensiones de análisis	Parámetros de control
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercado (Gas/electricidad)</li> <li>• Provincia/Comunidad Autónoma</li> <li>• Distribuidor</li> <li>• Comercializador Entrante</li> <li>• Comercializador Saliente</li> <li>• Tipo de Cambio:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ MR/SUR a ML</li> <li>○ ML a MR/SUR</li> <li>○ ML a ML</li> <li>○ Altas Directas</li> </ul> </li> <li>• Tipo de punto (1 a 5)</li> <li>• Tarifa de acceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes totales               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número</li> </ul> </li> <li>• Solicitudes enviadas pendientes de respuesta (aceptación/rechazo)               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número</li> <li>○ Tiempo de retraso por bloques sobre plazos de respuesta</li> </ul> </li> <li>• Solicitudes aceptadas               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número</li> <li>○ Tiempo medio de aceptación</li> <li>○ Tiempo de retraso por bloques en la aceptación</li> </ul> </li> <li>• Solicitudes rechazadas               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número</li> <li>○ Motivo</li> <li>○ Tiempo medio (días desde petición de cambio a notificación de rechazo)</li> <li>○ Tiempo de retraso por bloques en el rechazo</li> </ul> </li> <li>• Solicitudes aceptadas pendientes de activación               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número</li> <li>○ Tiempo de retraso por bloques en la activación</li> <li>○ Número de solicitudes retrasadas en incidencia</li> </ul> </li> <li>• Anulaciones y reposiciones               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número total</li> <li>○ Número con reposición</li> </ul> </li> <li>• Solicitudes activadas               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número</li> <li>○ Tiempo medio de activación</li> <li>○ Tiempo de retraso por bloques en la activación</li> <li>○ Número de solicitudes retrasadas en incidencia</li> </ul> </li> <li>• Impago               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número</li> </ul> </li> </ul>

**¿De qué forma y con qué periodicidad deben ser divulgados?**

Se deben publicar en los sistemas de la Oficina de Cambios de Suministrador/Operador Logístico con periodicidad mensual.

**¿Qué indicadores deben ser armonizados entre los dos países?**

Dado que se espera que numerosos agentes actúen en los dos mercados, deberían armonizarse el mayor número de indicadores posibles para que las referencias de análisis de la operativa fueran comparables.

**Cuestión 21**

Como cuestión preliminar, no se considera competencia, al menos de la Oficina de Cambios de Suministrador, la realización de auditorias sobre el comportamiento de los agentes. Esta función va más allá de las tareas de supervisión asignadas por las leyes del Sector Eléctrico y de Hidrocarburos.

**¿Cuál debería ser la periodicidad de las auditorias?**

En principio no se debería marcar una periodicidad fija. De hecho, desde el inicio de la libre competencia en España no se ha marcado un calendario de auditorias periódicas sobre los agentes.

A la vista de los informes emitidos por las entidades de supervisión, se podría auditar la veracidad de la información y el cumplimiento de los procedimientos en aquellos casos en que se mostrasen comportamientos atípicos.

**¿Cuáles de los procesos deberían ser objeto de mayor atención?**

Todos los aspectos de los procesos objeto de supervisión por parte de la Oficina de Cambios de Suministrador/Operador Logístico tienen la misma relevancia a la hora de ser auditados. Se deberían centrar los esfuerzos en aquellos cuyas variables de seguimiento indiquen comportamientos anormales.

**¿Deberían ser publicados los informes de auditoria?**

Se deberían comunicar los resultados a los agentes implicados.