

COMENTARIOS DE HIDROELÉCTRICA DEL CANTÁBRICO, S.A. AL DOCUMENTO DE CONSULTA PÚBLICA SOBRE “PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR” ELABORADO POR LA CNE Y LA ERSE.

5.1 NIVEL Y PROFUNDIDAD DE ARMONIZACIÓN

5.1.1 ARMONIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE SUMINISTRADOR

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

Respecto a los procedimientos propiamente dichos, existe ya un alto grado de armonización en tanto en cuanto en ambos países se identifican las instalaciones/suministros mediante un código único y se emplean formatos electrónicos de intercambio estandarizados y con unos plazos y canales claramente establecidos (aunque no idénticos en ambos países). En el caso de España, además, el empleo de dichos formatos se está extendiendo al sector de la alta tensión, que hasta esta fecha permanecía al margen de dicha operativa.

Asimismo, se podrían encontrar analogías en el control de los plazos de switching, control que en España va a ser realizado por la Oficina de Cambios de Suministrador¹ con los datos que le remitan los distribuidores y los comercializadores; y en Portugal es realizado por la ERSE con los datos que le envía el operador de red de distribución.

¹ En España actualmente no se remite información a la CNE sobre tiempos medios, sino únicamente acerca de volumen de movimientos.

La principal diferencia es la que deriva de los propios modelos: uno descentralizado (España), donde son los distribuidores los depositarios de la información de los puntos de suministro y los gestores del switching, y el otro integrado (Portugal), donde aparecerá una tercera figura, un operador logístico, que podrá realizar esa función. En cualquier caso, la vigencia de uno u otro modelo debe ser indiferente para la homogeneización de los procedimientos. Particularmente, el modelo desarrollado en España en 2002 ha funcionado bien, demostrando que es válido y capaz de cumplir las expectativas de los agentes, por lo que no se ve la necesidad de cambiarlo. Además, la creación de una entidad con funciones ejecutivas (y no de supervisión) como se está planteando en Portugal, podrá añadir complejidad y costes innecesarios al sistema.

Existen otras diferencias derivadas de las disparidades regulatorias en ambos países, sobre todo a nivel de gestión de la deuda, puesto que mientras que en España se haría una gestión de la misma a través de la suspensión del suministro², en Portugal se impide el cambio de comercializador en caso de que el acreedor sea el suministrador de último recurso. Asimismo, existirían diferencias en el acceso a la información del Registro de Puntos de Suministro (en España no se exige ningún requisito³ mientras que en Portugal hace falta autorización expresa del cliente) y al inicio de los procesos (en España puede ser el nuevo comercializador o el propio cliente⁴ quien inicie el cambio, mientras que en Portugal lo hace normalmente el nuevo comercializador).

2. En el Plan de Convergencia, ¿podrían existir procedimientos que no fueran idénticos en ambos países aunque sí 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 tipo de procedimientos concretos considera que es suficiente que permanezcan coordinados?

² Pendiente del desarrollo en detalle de la regulación relativa al Suministro de Último Recurso.

³ En este aspecto, se deberá esperar a la resolución del recurso contencioso-administrativo interpuesto contra la Disposición Adicional Tercera de la Orden ITC/3860/2007 para poder hacer una valoración más precisa al respecto.

⁴ Se trata de una alternativa minoritaria, a la que recurren habitualmente sólo grandes consumidores, suministrados en alta tensión.

Con carácter general los procedimientos de cambio de comercializador son similares en ambos países, y por lo tanto, podrían tanto converger y unificarse, como ser solamente coordinados.

En este sentido, consideramos que no conviene unificar los procedimientos relativos a las altas nuevas (conexiones a la red de nuevos clientes), dado que conllevan actuaciones en la red y coordinación con las áreas de precontratación, donde deben tomarse en cuenta normas particulares de cada empresa distribuidora y que pueden dar lugar a diferencias.

Asimismo, habría que dejar al margen las diferencias tarifarias y regulatorias (plazos) existentes entre ambos países.

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

Los aspectos más relevantes son:

- La identificación inequívoca de las instalaciones/suministros, puesto que constituye la base de entendimiento entre los distintos agentes (comercializadores/distribuidores). Ya se está utilizando en la actualidad (Código Unificado de Punto de Suministro o CUPS).
- Intercambios electrónicos sin intervención manual y formatos y contenido acordados (información mínima y obligatoria), tanto para la gestión del cambio de comercializador como para la gestión contractual del contrato ya formalizado (costes derivados del mismo, gestión de actuaciones en campo, etc.), dado que garantiza agilidad, transparencia y mínimo coste. Es importante desarrollar

protocolos de comunicación distribuidor-comercializador que eviten manualidades.

- Plazos bien definidos, regulados y auditables, que impidan prácticas abusivas.
- Clara atribución de responsabilidades a los diferentes intervinientes en el proceso.
- Herramientas para la gestión de la deuda, que garanticen a los comercializadores la recuperación de la misma.
- Mecanismos de auto-regulación hasta la estabilización del sector: que sean los participantes (distribuidores/comercializadores) los que propongan las mejoras a los procedimientos para después elevarlas al órgano administrativo competente para su aprobación. Este método aportaría flexibilidad para subsanar las carencias del sistema o incluso para adaptarse a nuevas condiciones del sector.
- Posibilidad de contratar por medios electrónicos (internet).

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

Cuanto más homogéneos sean los procedimientos y formatos mayor es la integración e identidad entre ambos mercados (España/Portugal), aunque se requeriría un análisis detallado para valorar las implicaciones prácticas de una identificación total de la secuencia de pasos y datos. Por otro lado, la existencia de

dos modelos diferentes (descentralizado\integrado) condiciona, de partida, los portales y la arquitectura de los mismos, por lo que podría ser conveniente trabajar en una armonización a medio plazo, evaluando los costes de dicha armonización.

5.1.2 GESTIÓN DEL REGISTRO DE PUNTOS DE SUMINISTRO

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 directamente (en España por la Oficina de Cambios de Suministrador, y en Portugal por una entidad igualmente independiente), y en ambos casos, indirectamente supervisadas por los reguladores respectivos?

Sí, ambos modelos son compatibles.

6. ¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes que detecta en cada uno de estos esquemas, y respecto a su compatibilidad en el marco del MIBEL?

Ambos modelos son válidos y compatibles. En el caso de España la gestión directa por los propios distribuidores de esta información permite el acceso “*on line*” a los datos actualizados de los puntos de suministro.

7. ¿Cuáles son las posibles ventajas e inconvenientes de incorporar en este modelo el gas natural junto a la electricidad?

La incorporación del sector del gas natural en este modelo se considera muy aconsejable⁵, dado que ello implicaría dar el mismo tratamiento a los dos sectores,

⁵ No obstante, previamente habría que armonizar la legislación aplicable a ambos sectores pues, al menos en España, existen diferencias: en el sector del gas se incluyen en el Registro de Puntos de Suministro datos comerciales (NIF/CIF y nombre del cliente, comercializador actual, etc) y estos datos sólo son accesibles previa presentación de autorización expresa y por escrito del cliente.

evitando asimetrías que pudieran redundar en una menor competencia o ineficiencia en los mercados energéticos, y garantizar las mismas oportunidades a los comercializadores en ambos sectores.

Además, es habitual que los consumidores de electricidad y gas quieran un suministrador único para ambos suministros, por lo que desde el punto de vista del comercializador es muy interesante lograr una convergencia regulatoria (requisitos, derechos, etc.) y de procedimientos que facilite la gestión de los denominados “contratos duales” (contratos de suministro conjunto de electricidad y gas).

Por otro lado, hay que evaluar la complejidad y los costes de gestión de los sistemas de cambio integrados de gas y electricidad.

5.1.3 CONTENIDO DEL REGISTRO DE PUNTOS DE SUMINISTRO

8. ¿Qué información asociada a dichos códigos considera esencial para facilitar el cambio y qué información considera complementaria? ¿Añadiría otros tipos de información? ¿Qué tipo de información?

De los datos contenidos en el Registro de Puntos de Suministro se consideran esenciales para facilitar el cambio los siguientes: el CUPS, la empresa distribuidora, la tarifa, las potencias existentes en el momento del cambio, la fecha del último cambio, la tensión de suministro, los derechos de extensión y de acceso reconocidos, las potencias máximas admisibles, el tipo de punto de medida y la fecha de la última lectura.

Asimismo, se considera esencial para facilitar el cambio (aunque no se incluye en el Registro de Puntos de Suministro) la información relativa a la existencia de un expediente de precontratación.

Por otro lado, de los datos contenidos en el citado Registro, los históricos de consumo y las potencias demandadas no se consideran esenciales para el cambio, aunque son datos importantes a efectos comerciales (para realizar análisis de mercado y segmentaciones de clientes).

5.1.4 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO ASOCIADO AL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

9. A nivel de los procedimientos armonizados de cambio de comercializador en Portugal y España, ¿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 estimación deberían ser también armonizadas?

La utilización de estimaciones de consumo es admisible, si bien sería deseable que se potenciasen los cambios en ciclo (con lectura real), dado que las estimaciones originan problemas.

Podrían armonizarse las reglas de estimación, aunque no es imprescindible.

Lo que sí sería deseable es que los procedimientos de estimación (así como los mecanismos para corregir estimaciones erróneas y repartos de consumo en tales casos) fuesen establecidos y aprobados por el órgano administrativo competente y, por lo tanto, hechos públicos y conocidos por todos los participantes.

10. ¿Qué entidades (comercializador cesante, nuevo comercializador o cliente) podrían solicitar la realización de una lectura real? Y, en caso de ser esto posible, ¿quién habría de soportar los costes derivados de dicha lectura?

Cualquiera de dichas entidades ha de poder solicitar una lectura real, debiendo hacerse cargo el solicitante del coste de la misma.

5.1.5 EXISTENCIA DE LÍMITES AL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

11. ¿Deben introducirse limitaciones al cambio de comercializador en el caso de existir deudas del cliente relativas al suministro de energía? Si este fuera 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?

Más que establecer límites al cambio de comercializador en caso de deuda, lo que se considera necesario es establecer una herramienta que permita al comercializador gestionar la deuda de sus clientes y evitar situaciones de morosidad. Una de las alternativas en las que se podría profundizar es la viabilidad de desarrollar reglamentariamente un procedimiento de suspensión de suministro a instancias del comercializador saliente, incluso después de finalizado su contrato con el cliente.

12. ¿Debe ser adoptado un límite para el número de cambios a realizar por cliente? Si este fuera el caso, ¿debería ese límite tener un horizonte temporal? Y qué valor será el más ajustado para el límite a adoptar, en su caso. ¿Debería ser armonizado entre los dos países?

Parece razonable que exista un límite al número de cambios a realizar por cada cliente, ya que los cambios de comercializador tienen un coste comercial para el distribuidor.

El límite impuesto en Portugal (4 cambios en 12 meses) podrá ser excesivo.

No vemos inconvenientes en que dicho límite sea armonizado en los dos países (puesto que ello evitaría discriminaciones entre los consumidores de ambos Estados).

5.2 APROBACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

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

Sí, es un factor importante de cara al cliente final y a los nuevos entrantes, ya que aporta transparencia y solidez al sistema. No obstante, debe garantizarse la capacidad de auto-regulación de los intervinientes, articulando una forma ágil y sencilla de comunicación con los organismos reguladores, de tal forma que sean los agentes quienes detecten y desarrollen los cambios operativos a incorporar, proponiéndoselos para su aprobación al Organismo competente (que no debería incurrir en demoras injustificadas).

14. Teniendo presentes las respectivas situaciones en España y Portugal, ¿considera urgente la aprobación formal de los procedimientos en España?

No se considera urgente, dado que la Oficina de Cambios de Suministrador va a hacer las veces de repositorio (elevando al Ministerio las propuestas de modificación de los procedimientos acordadas en su seno por los agentes que la integran) y por lo tanto dicha actuación ya aportaría transitoriamente la referida transparencia.

15. ¿Qué estrategia y fases propondría para la implantación de los procedimientos?

La norma que apruebe los procedimientos debe establecer su fecha de entrada en vigor y, en su caso, el régimen transitorio aplicable.

5.3 MEDIDAS PARA ASEGURAR LA CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

16. ¿Cuáles son a su juicio las medidas que deben tomarse respecto a la información que debe ser puesta a disposición de los clientes y en relación

con los procedimientos de cambio de comercializador que considera más importantes para asegurar la confianza de los consumidores?

La información puesta a disposición de los clientes debe ser fiable y fácilmente accesible. En particular, estimamos que debe suministrárseles el listado de Comercializadoras disponibles (indicando cuál de ellas es la comercializadora de último recurso en cada zona) e información sobre sus derechos y obligaciones, así como sobre los procedimientos de desistimiento y de reclamación existentes.

La facturación, tanto del comercializador saliente como del entrante, debe ser clara (indicando claramente qué periodo concreto abarca cada una de las facturas) y debe facilitarse información sobre las reglas de estimación, en su caso.

Por último, debe reconocerse validez legal a la contratación telemática y telefónica, a fin de facilitar al cliente el cambio de comercializador

17. ¿Cuál es el tipo de información de partida que a su juicio debería ser ofrecida al consumidor y por qué? ¿Cuál sería el medio adecuado para proceder a su divulgación?

La información de partida a ofrecer al consumidor debe ser el listado de comercializadoras disponibles y la información de que este proceso es gratuito y sencillo (señalando expresamente que basta con que el cliente se ponga en contacto con el comercializador de su elección y éste ya se encarga de realizar todas las gestiones necesarias).

En cuanto a los medios para su divulgación, las webs de los reguladores y del operador logístico y de la Oficina de Cambios de Suministrador, parecen los más adecuados.

18. ¿Qué aspectos considera que son relevantes en este asunto y por qué? ¿Cuál es la información a proporcionar por los distintos intervinientes en la

gestión y supervisión del proceso de cambio de comercializador (tiempos de cambio, número de reclamaciones, etc.?)

Que los consumidores tengan conocimiento de que todo el proceso es supervisado por los reguladores y por la Oficina de Cambios de Suministrador (en España) y de que pueden plantear reclamaciones.

Dicha información puede ser: cuota de mercado, número de cambios, tiempos de cambio, número y causa de las reclamaciones y/o desistimientos.

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

Se considera que ha de ser el “nuevo” comercializador quien debe interaccionar con la plataforma de gestión del cambio⁶.

El soporte de la referida representación puede ser tanto una autorización escrita, contenida en un documento “*ad hoc*” o en el propio contrato de suministro, como una grabación de una autorización telefónica. En este sentido, debe potenciarse la contratación por medios telemáticos y telefónicos (ya reguladas, en España, por el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, *por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales de desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación*).

En este sentido, cabe recordar que en España la Ley 56/2007 de Medidas para el Impulso de la Sociedad de la Información impone a las empresas que operen en el sector de suministro eléctrico a consumidores finales y que tengan más de 100

trabajadores o un volumen anual de operaciones de más de 6.010.121,04 euros, la obligación de facilitar a sus usuarios, antes del 29/12/2008, un medio de interlocución telemática que, mediante el uso de certificados reconocidos de firma electrónica, les permita la realización de la contratación electrónica del suministro.

Para su auditoría, entendemos, debe ser suficiente con establecer la obligación de conservar dichos documentos y grabaciones durante un número determinado de años.

5.4 MONITORIZACIÓN Y MECANISMOS DE AUDITABILIDAD DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

20. ¿Cuáles son los indicadores a determinar para asegurar una adecuada monitorización del proceso de cambio de comercializador? ¿De qué forma y con qué periodicidad deben ser divulgados? ¿Qué indicadores deben ser armonizados entre los dos países? Sin perjuicio de que las funciones de supervisión general deberán ser ejercidas por los respectivos reguladores, la Oficina de Cambios de Suministrador o el operador logístico, ¿deberán promover la realización de las auditorías independientes de los procesos de cambio de comercializador?

Los indicadores que sirven para monitorizar el proceso de cambio de comercializador son: volumen de solicitudes, volumen de cambios de comercializador, volumen de rechazos y volumen de nuevas altas (conexiones a red); control de plazos y desagregación de esos indicadores por agentes (distribuidor/comercializador), tarifas, ubicación geográfica y tipo de puntos de suministro.

⁶ Si bien en España existe una excepción, para el caso de que el cliente contrate el acceso a las redes directamente con el distribuidor (en cuyo caso es él quien debe asumir la iniciativa y presentar al distribuidor el contrato de adquisición de energía que haya firmado).

La divulgación de dichos indicadores debería realizarse con una periodicidad mensual.

Todos los indicadores referidos podrían ser armonizados entre los dos países, ya que se trata de indicadores de actividad. Es importante que los indicadores sean comparables no sólo en cada país sino también entre países.

Se estima que la Oficina de Cambios de Suministrador y el operador logístico sí pueden promover auditorías independientes.

21. ¿Cuál debería ser la periodicidad de las auditorías? ¿Cuáles de los procesos que deberían ser objeto de mayor atención (cumplimiento de las reglas, plazos de ejecución de los procedimientos, protección de los datos personales, etc.)? ¿Deberían ser publicados los informes de auditoría?

Las auditorías deben realizarse cada dos años, si bien esa periodicidad puede ser inferior en caso de que exista un número significativo de reclamaciones o si algún indicador asume valores que se consideren inadecuados.

Los tres procesos que se citan deben ser objeto de una gran atención, destacando, si cabe, el de la protección de datos de carácter personal.

No vemos inconveniente en que dichos informes sean publicados (a excepción de los datos que tengan carácter confidencial) en la web de la Oficina de Cambios de Suministrador o del operador logístico portugués.