

**COMENTARIOS DEL OPERADOR DEL MERCADO  
IBÉRICO DE ENERGÍA - POLO ESPAÑOL, S.A. AL  
DOCUMENTO DE CONSULTA PÚBLICA SOBRE  
PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.**

**14 de marzo de 2008**

- 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?**

El grado de armonización actual en los procedimientos es pequeño. Aunque las ideas inspiradoras en ambos casos sean las mismas los procedimientos difieren en su desarrollo, en las entidades responsables de aplicarlos así como en el papel de los reguladores en su aprobación.

Una diferencia importante es que mientras en Portugal el procedimiento es único, en España existe diversidad de procedimientos, incluso según informaciones de los consumidores, pueden ser distintos dentro de una misma empresa en función de la localización geográfica donde se aplique.

- 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?**

Creemos fundamental que los procedimientos operativos, en su parte más práctica desde el punto de vista del usuario deben estar armonizados. Hay que tener en cuenta que los comercializadores pueden actuar en ambos países por lo que tener que utilizar procedimientos distintos puede resultar más complejo. La posibilidad de que el sistema informático que se debe utilizar haya que escogerlo en función de la nacionalidad de los partícipes resta funcionalidad al sistema.

Dentro de los procedimientos, los plazos, los perfiles, el método de estimación de una lectura pueden diferir ya que no afectan a la práctica del cambio. No obstante, en el medio plazo el objetivo debe ser una armonización comunitaria.

No obstante, la armonización no debe repercutir en una pérdida de calidad del país que tiene un sistema más avanzado. Es decir, dos sistemas no se deben armonizar si esto redundaría en que el más avanzado retrocede en su funcionamiento. La armonización debe tener como consecuencia una mejora de todos los sistemas que se armonizan.

- 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 que deben considerarse en los procedimientos son los siguientes:

- El cambio debe ser gratuito. Cualquier pago es una barrera a que el consumidor ejerza su derecho a cambiar de suministrador.
- El consumidor sólo debe contactar con una entidad y es lógico que sea el nuevo comercializador.
- El intercambio de información debe ser electrónico.
- La transferencia de datos entre los intervinientes debe ser a través de un formato electrónico estandarizado. Cualquier procedimiento que no sea electrónico supone una barrera, aunque sólo sea temporal.
- Identificación mediante código único de cada contador. Entendemos que en España y en Portugal ya existe. Si hay dudas de ello se debe revisar y actualizar. Es la única forma de poder hacer los cambios de forma rápida.
- Asociado a los anteriores hay que indicar que el plazo debe ser breve. No debe superar nunca una semana.
- Debe haber una publicidad completa, sencilla y asequible que permita a los consumidores conocer las distintas opciones y evaluarlas.

**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?**

Entendemos que es imprescindible estandarizar todo aquello con lo que los agentes, consumidores y comercializadores, deben relacionarse. Aquella parte con la que el agente no se relaciona directamente, aun siendo importante, no es tan fundamental ya que es un trabajo más de profesionales y que no se ve y que, por tanto, no es obstáculo para el cambio.

No obstante, en opinión de OMEL el objetivo final debe ser estandarizar y armonizar los procedimientos de ambos países, aunque volvemos a insistir en que la armonización debe tener como consecuencia una mejora de todos los sistemas que se armonizan.

**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 pueden ser compatibles, aunque la práctica demostrará si la compatibilidad es posible. Hay que tener voluntad expresa de que lo sean y de que funcionen como tal. Si todos los Organismos Reguladores que intervienen no están convencidos de la necesidad de la oficina de cambio de suministrador y tratan de que funcionen correctamente no se producirá el cambio y la liberalización fracasará.

**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?**

OMEL considera que un modelo centralizado como el portugués tiene claras ventajas de funcionamiento, todo ello supervisado por el organismo regulador de cada país, pues conlleva la unicidad de procedimientos. Quizás el único defecto sería que, aunque el organismo regulador puede establecer las normas que crea conveniente, debe tener en cuenta las opiniones de los participantes y obtener los puntos comunes de todos ellos puede ser difícil. La entidad independiente debe proponer los procedimientos y el organismo regulador los debe aprobar.

Por otro lado, el actual sistema español puede ser más ágil en cuanto a la aceptación de cambios, pero todo ello si dentro del mismo los participantes llegan a acuerdos con facilidad y no intentan mantener sus opiniones a ultranza. Si no hay acuerdo existirán procesos distintos dentro de cada distribuidor o comercializador y habrá que buscar mecanismos para compatibilizar todos ellos.

Por un lado, OMEL considera que debe existir una entidad independiente responsable de dicha oficina como forma de asegurar el avance de la liberalización y de que no aparezcan obstáculos a la misma. Por otro lado, los operadores del mercado de España y Portugal deberían haber sido las entidades designadas para el cambio de suministrador en ambos países con un esquema apropiado de coordinación con las entidades interesadas en el cambio.

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

Incorporar el gas y la electricidad en la misma oficina de cambio tiene la ventaja de incentivar y a su vez facilitar los cambios. La razón de un buen

número de los cambios de suministrador que se han producido en España, tanto en gas como en electricidad, se debe a ofertas atractivas de gas por empresas de electricidad y viceversa que llevaban asociado el suministro del otro tipo de energía. Este mismo hecho se dio con anterioridad en la apertura de otros mercados europeos.

**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?***

El código universal tiene como objetivo la identificación biunívoca de un contador y un punto de consumo. Existen diversos procedimientos de asignación de códigos: puramente secuencial, como un número de matrícula, o compuesto por diversos campos cada uno de los cuales suministra un tipo de información, por ejemplo: tarifa, nivel de tensión, código postal, provincia, etc. La elección de un tipo o de otro depende del diseño que se quiera hacer de la información.

Junto al código pueden estar los datos del titular, datos de medida, curva de carga, histórica o media, suministradores anteriores, eventos significativos: impagos, etc.

Entendemos como fundamental toda aquella información que permita a un comercializador la realización de una oferta a un consumidor, pero sin incorporar aquella que pueda ser sensible para éste y no necesaria para el cambio.

**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 el caso, ¿las reglas de armonización deberían ser también armonizadas?***

Creemos inevitable la estimación del consumo, en particular, para el consumidor doméstico, especialmente mientras no haya contadores electrónicos con información acumulada horaria.

Es verdad que toda estimación lleva emparejado un error y por lo tanto un beneficio o un coste. Si no se admite, el comercializador antiguo, que no quiere perder clientes, va a decir que su próxima lectura será dentro de 6 meses, y que el nuevo suministrador debe ir a leer a lo que también puede poner obstáculos. Hay que establecer un procedimiento de estimación que permita el cambio en un periodo corto.

Las reglas de estimación no es necesario que estén armonizadas pero dado que, si se definen bien, son un conjunto de normas de sentido común tampoco vemos difícil que estén armonizadas.

A modo de ejemplo, entendemos que el objetivo de estimación de lectura en una fecha dada no es otro que dividir la energía consumida entre dos medidas reales en dos partes. Esto se puede hacer por reparto proporcional a los días que hay antes y después de la fecha del cambio, o bien, si hay que utilizar un perfil, ajustar éste y luego integrando el perfil antes y después de la fecha de cambio. Éste o cualquier otro procedimiento, si está correctamente definido y publicado es válido.

**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?**

Lo podrían solicitar todos, ya que todos están afectados económicamente por la estimación. Si hay unas normas de estimación aprobadas debe pagar el coste de la lectura el que la solicite.

Entendemos que deben ser los suministradores, salvo que se puedan dar un conjunto de circunstancias que hicieran que el consumidor quisiera la lectura, aunque no es evidente ya que parecería que no se fía ni del nuevo ni del suministrador antiguo.

En todo caso con el contador horario desaparece este problema. Todas las modernas tecnologías deben incorporarse en el mercado en beneficio del consumidor y del conjunto.

**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?**

Sin duda alguna. Un consumidor con deudas no puede cambiar de suministrador sin que se haya saldado la deuda.

No se entiende demasiado bien esta pregunta. Es evidente que el suministrador antiguo al recibir la solicitud de cambio debe poder comprobar de forma inmediata si el consumidor tiene deudas. Si las tiene debe comunicar al nuevo y al cliente las deudas que existen. Si la deuda ya ha sido saldada el cliente deberá informar y justificar el pago.

Las comprobación de deudas vemos que hay que hacer por ambas partes, el comercializador que muestra el rechazo del pago en el banco o el

certificado del banco que efectúa los cobros de una referencia determinada no se ha pagado o por el consumidor que rechaza la acusación de deuda mostrando el justificante bancario o el recibo pagado.

No pensamos que se puedan alegar deudas falsas ya que si se diera el hecho y se demuestra que es falso el Organismo regulador debería imponer la correspondiente sanción.

No entendemos lo de potenciales deudas. O bien hay pagos antiguos no realizados o el último pago que se deberá estimar y pasar al cobro.

**12. *¿Debe ser adoptado un límite para el número de cambios a realizar por cliente? Si éste 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?***

Nos parece oportuno hacer una referencia sobre la necesidad de que todo esto se analice desde la constitucionalidad de estas medidas. Quizás sea más conveniente explorar la vía de la duración mínima de los contratos que marcar un número máximo de cambios.

Parece oportuno que haya que limitar el número de cambios de suministrador, mientras no haya contadores electrónicos instalados. A este respecto el número de cambios establecido en Portugal, 4 en un periodo de 12 meses, entendemos que puede considerarse como máximo.

Nos parece razonable que esté armonizado en ambos países, no vemos justificación para que no lo esté.

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

Los procedimientos deben ser propuestos por la entidad independiente y aprobados por los reguladores.

OMEL considera que debe haber una aprobación de los reguladores a la entidad independiente ya que aportan una visión complementaria a la de ésta que, aunque sea independiente, puede tener una perspectiva más práctica que generalista, y en un tema que tiene la transcendencia que tiene el cambio de suministrador debe velarse por el buen funcionamiento del conjunto.

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

Sí. No hay razón que justifique que no haya un procedimiento único aprobado y publicado en España.

En España, el mercado y su liberalización han ido claramente por delante que sus equivalentes en Portugal. Sin embargo, los procedimientos que faciliten los cambios a los consumidores se han puesto en marcha antes en Portugal.

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

Antes de proponer las fases se deben llevar a cabo diversos estudios.

En primer lugar, habría que estudiar los principios generales que deben inspirar los procedimientos. Estos principios se deben separar en dos grupos, aquellos que desde un primer momento se comprueba que no es necesario que estén armonizados, de los que parece necesario que lo estén.

Por otro lado, hay que distinguir los operativos, es decir, los que deben utilizar los comercializadores y consumidores directamente, que entendemos que deben estar plenamente armonizados, de aquellos otros que, aun siendo absolutamente necesarios para los primeros, no son utilizados directamente por los agentes. No obstante, se debe evitar el que haya distintos sistemas en cada país e incluso más el que cada empresa distribuidora tenga criterios diferentes, ya que antes o después aparecerán los problemas por falta de homogeneidad.

Desde el punto de vista de su implantación, habrá que poner en funcionamiento en primer lugar los operativos, los que facilitan el cambio. No se puede retrasar el proceso de cambio basándose en la excusa de querer tener un sistema completo y perfecto.

La información asociada a cada punto de medida no podrá ser la misma en todos pues dependerá del equipo que esté instalado en cada momento. Habrá que empezar con una información básica para, posteriormente, ir incrementando el conjunto de la información conforme se disponga de ella. Dado que en España el plazo de instalación de contadores con medida horaria está previsto que se alargue durante varios años, se deben prever las fases según las cuales se irá incrementando la información. Quizás, lo más sencillo es ir incorporando la nueva información en intervalos de tiempo predeterminados: cada tres meses, anualmente, etc aunque este punto no es excesivamente importante.



**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?**

Desde el punto de vista de la información hay que poner a disposición de los consumidores toda aquella que le facilite los cambios. Tradicionalmente ha existido un sentimiento por parte de los consumidores de que el recibo de la luz era misterio. Creemos que esa visión podía ser injustificada pero hay que evitar que un consumidor que desee estudiar la conveniencia de cambio lo pueda hacer con facilidad y sin que le parezca una carrera de obstáculos.

Habría que poner a su disposición en la agencia de cambio de suministrador los medios necesarios para el estudio. Pero no sólo ahí sino también en los web de distribuidores, comercializadores, Ministerio de Industria Turismo y Comercio, Comisión Nacional de Energía, organizaciones de consumidores, etc, es decir, un consumidor debe encontrar con facilidad un enlace que le permita conocer lo que debe hacer para cambiar de suministrador.

La lógica del procedimiento debe empezar identificándole en la base de datos, le indicará sus derechos y obligaciones, dónde puede hacer cada acción. Parece lógico incorporar la lista de comercializadores.

Deberá poder estudiar las alternativas que tiene. Sería conveniente que tuviera una comparativa de diversas alternativas aunque entendemos que la multiplicidad de ofertas que habrá, como existe en la telefonía móvil, hará muy difícil la comparación, pero el procedimiento debe ayudar al máximo en este estudio.

Dentro de los pasos que se deben cumplir para el cambio está el de la lectura final. Es importante explicarle al consumidor que al cerrar un contrato hay que saldar la deuda y que si no se salda el cambio no es posible, así como las distintas formas de hacerlo y los costes en el caso de que los haya.

También le deberá indicar si existe algún obstáculo para el cambio. Estamos de acuerdo en que haya limitaciones por deudas o por número de veces. Esta información debe conocerla.

Debe conocer los plazos máximos del cambio y, una vez iniciado, en qué fase está el proceso. Esto no es nuevo puesto que el Ministerio de Hacienda informa desde hace años del estado de algunos procesos.

Toda la información debe ponerse de forma telemática. En este momento ya no es admisible que pueda haber información en formato papel.

**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?**

El medio adecuado es Internet, aunque si no se sabe que existe algo difícilmente se va a buscarlo. En primer lugar hay que informar, junto con la factura bimestral de los consumidores, de que existe la posibilidad del cambio de suministrador y que en Internet dispondrán de todos los medios para conocerlo en profundidad y la forma de hacerlo, si es su deseo.

La información que debe ponerse a disposición de los consumidores ya se ha indicado en el punto anterior.

**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.)?**

Consideramos relevantes en este asunto los siguientes:

- Transparencia del proceso.
- Publicidad del proceso completa y sencilla.
- Rapidez.
- Ausencia de obstáculos que impidan el cambio.
- Ausencia de coste para el consumidor o muy reducido.
- Es importante tener en cuenta que, en principio, el distribuidor no necesita conocer el nuevo comercializador que ha elegido el consumidor.

Todos los intervinientes deben hacer pública en su web la información sobre normativa de cambio y el proceso en sí mismo.

Los supervisores del proceso con la periodicidad que se establezca deberán informar de lo siguiente:

- Número de cambios producidos.
- Número de cambios pendientes en el momento de elaborar el informe.
- Duración media del cambio
- Análisis por intervalos de los cambios producidos en cada intervalo de tiempo considerado.
- Número de cambios total rechazado.
- Número de cambios rechazado por cada motivo.
- Si se hubieran rechazado algunos cambios de forma indebida a juicio de los supervisores indicar el número.

**19. ¿Qué entidad debería llevar a cabo el cambio de comercializador, es decir, qué entidad debería interactuar 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?**

La forma más sencilla es que la interacción se produzca por el comercializador. En este caso debe haber una autorización expresa del cliente. Sería interesante que se pueda dar la autorización a través de Internet mediante firma electrónica (el nuevo d.n.i. o el certificado de la renta valdrían). Para aquellos que no dispongan de certificado como deben haber contactado con un comercializador previamente, éste les debe proveer del correspondiente documento de autorización para que sea cumplimentado.

**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?**

Los indicadores que deben hacerse públicos son los siguientes:

- Número de cambios producidos.
- Número de cambios pendientes en el momento de elaborar el informe.
- Duración media del cambio
- Análisis por intervalos de los cambios producidos en cada intervalo de tiempo considerado.
- Número de cambios total rechazado.
- Número de cambios rechazado por cada motivo.
- Si se hubieran rechazado algunos cambios de forma indebida a juicio de los supervisores indicar el número.

Todos los indicadores deben ser los mismos en ambos países.

**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?**

La auditoría debe hacerse anualmente.

Entendemos que debe prestarse especial interés a los puntos siguientes:

- Cumplimiento de plazos.
- Cumplimiento de reglas.
- Transparencia del proceso.

Los resultados de las auditorías deben ser públicos manteniendo el anonimato de los participantes en el proceso.

Sólo deben hacerse públicos aquellos casos en los que haya un incumplimiento flagrante y se haya sancionado a algún participante.