

CONSULTA PÚBLICA ERSE-CNE SOBRE
PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

14 de Março de 2008

1. Introdução.....	2
1.1. Sobre o processo de consulta	2
1.2. Sobre a liberalização do sector eléctrico em Espanha e Portugal.....	2
1.3. Sobre a integração dos mercados retalhistas de electricidade e gás natural	2
1.4. Sobre as boas práticas propostas pelo ERGEG.....	3
2. Respostas às questões submetidas a consulta pública	3
2.1. Opinião sobre o grau de harmonização.....	3
2.2. Plano de convergência	3
2.3. Aspectos que os procedimentos devem conter	3
2.4. Tratamento estandardizado	3
2.5. Compatibilidade dos modelos espanhol e português	4
2.6. Vantagens e desvantagens de cada um destes modelos	4
2.7. Vantagens e desvantagens para a integração do gás e da electricidade dentro do mesmo modelo.....	4
2.8. Informação associada aos pontos de entrega	5
2.9. Estimativas do consumo associado à mudança de comercializador.....	5
2.10. Quem poderia pedir leitura real e quem deveria suportar o custo.....	5
2.11. Mudança do comercializador de cliente com dívidas	5
2.12. Limitação do número de mudanças.....	6
2.13. Confiança nos processos.....	6
2.14. Aprovação de procedimentos em Espanha	6
2.15. Estratégia e termos para a implantação	6
2.16. (a 18.) Medidas para assegurar a confiança dos consumidores	6
2.19. Organização para fazer a mudança.....	6
2.20. Indicadores de monitorização do processo	7
2.21. Periodicidade das auditorias.....	7

1. Introdução

Neste documento apresentamos comentários ao documento de consulta pública elaborado pela CNE e pela ERSE sobre os procedimentos da mudança de comercializador no âmbito do MIBEL. No referido documento¹, disponível na página *web* de ambas entidades, convida-se à participação de todos os agentes que o desejem.

1.1. Sobre o processo de consulta

Primeiro que tudo, deixamos registo que, em nossa opinião, **o processo de consulta pública é uma excelente ferramenta** para permitir a participação de todos os agentes interessados e, como tal, confiamos que esta forma de trabalho se mantenha para outros assuntos que venham a ser considerados no futuro.

Não obstante, mostramos o nosso desacordo com a afirmação que é feita na página 1 do documento:

“Em acréscimo, por iniciativa dos reguladores, constituiu-se um grupo de trabalho de carácter técnico com a participação dos consumidores, dos comercializadores e dos agentes do sector eléctrico de ambos os países.”

É necessário indicar que IBERDROLA, em Espanha, não foi convidada a participar de forma directa neste grupo de trabalho.

1.2. Sobre a liberalização do sector eléctrico em Espanha e Portugal

Tal como é expressado no documento de consulta, a elaboração dos procedimentos de mudança de comercializador de forme harmonizada e com processos electrónicos, simples e standardizados, constitui uma ferramenta positiva que facilita a liberalização dos mercados retalhistas e elimina possíveis barreiras do tipo administrativo.

No entanto, há que recordar que **a principal barreira à liberalização é a manutenção de tarifas reguladas** abaixo dos preços do mercado liberalizado, o que impossibilita a realização de ofertas concorrenciais por parte dos comercializadores. Esta situação, presentemente, permanece como um tema pendente em ambos os países.

1.3. Sobre a integração dos mercados retalhistas de electricidade e gás natural

Na liberalização dos sectores energéticos, especialmente quando se referem a segmentos do mercado retalhista do tipo doméstico ou pequeno negócio, é de destacar a elevada convergência entre os mercados de electricidade e de gás natural.

Em Espanha, a liberalização de ambos os mercados foi empreendida de forma simultânea em Janeiro de 2003 e a normativa e os processos de mudança de comercializador têm sido desenvolvido com bastante simetria.

¹ http://www.cne.es/cne/Mercados?accion=1&id_inf_mercado=32&id_nodo=46
<http://www.erse.pt/vpt/entrada/consultapublica/detalhe/?id=120>

Não obstante, em Portugal, a liberalização completa do mercado de retalho não foi terminada no sector do gás. Esta situação pode condicionar de forma significativa a liberalização do sector energético.

1.4. Sobre as boas práticas propostas pelo ERGEG

No documento de consulta é feito um resumo das boas práticas do ERGEG sobre os processos de mudança de comercializador. Da nossa parte, **apoiamos estas boas práticas** e em especial as relativas ao estabelecimento de procedimentos simples, à possibilidade de realizar todo o processo de contratação e mudança de comercializador por meios electrónicos e à ausência de barreiras relativas ao equipamento de medição ou a qualquer outro aspecto técnico.

2. Respostas às questões submetidas a consulta pública

2.1. Opinião sobre o grau de harmonização

Em nossa opinião, o grau de harmonização nos procedimentos de mudança de comercializador é suficiente.

Em todo o caso, pensamos que não é tão relevante o grau de harmonização dos procedimentos entre si, mas que os procedimentos de cada sistema sejam estáveis, eficientes, transparentes e públicos.

A harmonização não aporta por si própria nenhuma eficiência adicional, e pode mesmo, pelo contrário, ser a causa dos aumentos de custos pelas modificações que seja necessário incorporar nos respectivos procedimentos existentes.

2.2. Plano de convergência

Consideramos que podem existir procedimentos diferentes.

Como se indicou, não consideramos relevante que os procedimentos de cada sistema sejam próprios, sempre que sejam públicos, estáveis e transparentes.

O que sim deveria ser harmonizado são os limites (mínimos) da percepção do consumidor, entre os quais indicamos:

- a. Assegurar um único contacto para o consumidor tratar da mudança de comercializador (contacto através do comercializador entrante).
- b. Unificar os prazos totais de realização do pedido de mudança.

2.3. Aspectos que os procedimentos devem conter

Adicionalmente às condições já assinaladas no ponto precedente, o conjunto de procedimentos deve ser electrónico, simples e robusto, capaz de evitar riscos administrativos aos consumidores e aos agentes (erros de processo, dupla facturação, etc.), assim como ser capaz de inspirar confiança e segurança legal e económica às partes.

2.4. Tratamento estandardizado

Uma mudança nos desenvolvimentos existentes suporia ter que fazer investimentos importantes nos sistemas de informação (adicionais aos já feitos) sem pareça estar justificado o seu benefício.

O facto dos desenvolvimentos existentes em cada um dos sistemas se terem mostrado estáveis e consistentes, assegurando as funcionalidades, bastaria em princípio como standardização dos procedimentos.

Não se considera relevante a existência de diferentes formatos, suportes e arquitecturas e plataformas, contanto que tenham a transparência e a estabilidade já indicadas. Note-se a este respeito que estes procedimentos não são concebidos como processos de uso directo pelo consumidor individual, e sim como processos massivos, operados por um número reduzido dos agentes, e que uma vez decididos devem garantir estabilidade e segurança.

Considera-se importante que os protocolos de comunicação sejam abertos e comumente aceites para as aplicações telemáticas.

Não obstante, com vista à maior integração do mercado de retalho no espaço do MIBEL, a standardização dos formatos dos ficheiros utilizados nas comunicações de mudanças podia ser considerada. Em todo o caso, esta standardização seria uma alternativa adicional apenas, sem supor a eliminação dos actuais processos de operação, e sem resultar em um custo excessivo para os agentes.

2.5. Compatibilidade dos modelos espanhol e português

Consideramos que os modelos relativos ao Registo de Pontos de Entrega são compatíveis.

Entendemos, na mesma linha já exposta nos pontos precedentes, que a situação de cada um dos sistemas individualmente resulta de um conjunto de decisões e de realizações ordenadas e coerentes, que deram lugar importantes desenvolvimentos e investimentos para a adequação dos respectivos sistemas informáticos, nos quais o Registo de Pontos de Entrega é o elemento básico de identificação.

A existência de duas organizações distintas de supervisão directa (escritório de mudança de comercializador e operador logístico, respectivamente), com a supervisão indirecta dos respectivos reguladores, não deve supor qualquer limitação às actividades a desenvolver em cada sistema.

2.6. Vantagens e desvantagens de cada um destes modelos

São modelos que dão resposta à organização empresarial que existia em cada dos sistemas, com maior integração no mercado português, e com maior diversidade de agentes no sistema espanhol.

Não consideramos importante fazer a comparação destes modelos, mas sim que a sua implantação permita uma actuação transparente e segura dos agentes.

2.7. Vantagens e desvantagens para a integração do gás e da electricidade dentro do mesmo modelo

Os mercados eléctrico e do gás apresentam um grau elevado da integração, tanto da parte dos consumidores, que são ou podem ser consumidores dos dois produtos, como da parte dos comercializadores, como empresas integradas multiproducto.

Neste sentido consideramos como altamente eficiente a integração dos dois modelos, pelo menos no seu quadro normativo e de relacionamento, sem prejuízo de que se mantenham as especificidades que possa requer cada mercado quanto a formatos e suportes.

2.8. Informação associada aos pontos de entrega

Como informação necessária temos a relativa à informação técnica sobre o ponto de entrega: dados técnicos da ligação, potência, tensão, equipamento de medição e características da ligação.

Como informação complementar temos a relativa aos consumos, que pode facilitar a realização de ofertas por parte dos comercializadores.

2.9. Estimativas do consumo associado à mudança de comercializador

Consideramos admissível o uso de estimativas.

Consideramos que o mais importante é que as regras que se estabeleçam sejam transparentes, públicas e estáveis.

A determinação do consumo efectuado à data da mudança de comercializador está associado às características do equipamento de medição requerido para cada categoria de consumidor (não harmonizadas previamente para ambos os sistemas), podendo-se validar a mudança tanto a partir de uma leitura real, como com consumo estimado, ou por estimativa da leitura, ou por cálculo por datas e/ou pelos perfis de consumo entre leituras.

A harmonização das regras não é considerada essencial.

2.10. Quem poderia pedir leitura real e quem deveria suportar o custo

A realização de uma leitura real adicional ao ciclo normal da leitura supõe um aumento de custos do distribuidor e não supõe uma vantagem para realizar a mudança de comercializador. Por isso, não a consideramos como uma opção conveniente.

Em todo o caso, o agente que peça a realização da leitura adicional deveria suportar o seu custo.

2.11. Mudança do comercializador de cliente com dívidas

A possibilidade de mudança de comercializador de um cliente com dívidas introduz um risco do aumento das fraudes.

Por essa razão, deveria existir algum mecanismo para informar o comercializador entrante da existência de dívida do cliente ao comercializador precedente, ou pelo menos, da situação de procedimento de corte e/ou suspensão do fornecimento que o comercializador precedente tenha iniciado.

Esta informação podia ter como consequência desde a rejeição sistemática dos pedidos de mudança do cliente até à possível aceitação por um novo comercializador. Teria de ser coordenado com o procedimento e gestão das garantias solicitadas ao cliente.

No caso de clientes com direito ao fornecimento de último recurso, é importante analisar esta questão com o fim de não outorgar o direito de fornecimento sem a obrigação correspondente do pagamento por parte do cliente.

2.12. Limitação do número de mudanças

Em linha com as eficiências procuradas, o número de mudanças possíveis num dado horizonte temporal poderia ser limitado (por exemplo, 4 ao ano, como em Portugal).

Deve-se compatibilizar o prazo mínimo de resposta previsto para materializar o pedido de mudança de comercializador, os prazos de gestão comercial, e os períodos regulados de vencimento dos pagamentos pelo cliente, e de pré-aviso ante solicitação de suspensão e corte.

2.13. Confiança nos processos

A aprovação dos procedimentos concede legitimidade aos agentes ao definir os direitos e as obrigações, prazos de resposta, e quadro geral de relações, com o que se reforçaria a confiança nos próprios processos.

2.14. Aprovação de procedimentos em Espanha

Em Espanha tem-se actuado com os procedimentos consensuados nos respectivos grupos de trabalho durante 5 anos, razão pela qual não parece que ser urgente.

Não obstante, ante o desaparecimento das tarifas integrais, e a necessária contratação no mercado para um grande número de consumidores (ou a totalidade, se incluirmos o fornecimento de último recurso, caso se habilitem distintos comercializadores para contratar nessa modalidade), seria positivo que fossem aprovados os procedimentos em uso.

Assim, reforçar-se-ia a legitimidade indicada no ponto precedente e a confiança dos agentes e dos utilizadores no processo.

2.15. Estratégia e termos para a implantação

Como se indicou, os procedimentos estão já em vigor, razão pela qual não se contemplam prazos concretos para a sua implantação, mas sim a oficialização dos mesmos para aportar garantias e confiança aos agentes na sua aplicação.

2.16. (a 18.) Medidas para assegurar a confiança dos consumidores

Deve oferecer-se ao cliente a lista de comercializadores autorizados para oferecer-lhe os serviços e os procedimentos básicos para realizar a mudança de comercializador (como contactar, prazos nos quais se vai materializar a mudança, as condições, as causas de recusa, consequências da mudança, ...).

Para tal, podem-se utilizar as diferentes vias de comunicação possíveis com a preferência para a divulgação através da Internet, meio que oferece a vantagem da sua actualização imediata (páginas *web* do Ministério, da CNE, da ERSE, das organizações de consumidores e utilizadores, dos próprios comercializadores, etc.,)

2.19. Organização para fazer a mudança

A mudança deveria ser feita da forma mais transparente, e com a mínima participação de agentes. Seria bastante a actuação do comercializador entrante, suportado pela decisão do cliente reflectida no correspondente contrato, para o

que deveria ser suficiente qualquer documento ou prova admitida legalmente para a formalização de contratos (suporte escrito, Internet, gravação telefónica, etc.).

Consideramos que a contratação do fornecimento eléctrico não deveria ser objecto de regulação específica em assuntos relativo à protecção do cliente, mas sim submetida à regulação de carácter geral aplicável à contratação de qualquer produto ou serviço. Como justificação, há que considerar que é altamente improvável que se cause um prejuízo económico ao consumidor (como poderia resultar de um corte do fornecimento).

Para essa razão, não consideramos necessária a realização de auditorias para além das provas requeridas ante reclamações ou justificação dos pedidos iniciados, ao pedido do cliente que o considera oportuno.

2.20. Indicadores de monitorização do processo

Os indicadores que reflectem a evolução dos processos seriam:

- Prazo médio de activação dos contratos (com desvios e número de casos com prazo superior a um limite determinado).
- Atrasos face à data de solicitação (médio e desvios).
- Percentagem de recusa sobre o total dos pedidos.
- Volumes de actividade.

2.21. Periodicidade das auditorias

Não se contempla uma periodicidade dada para o seguimento da actividade. Uma medida suficiente da evolução da actividade poderia ser o seguimento permanente por meio do tipo de relatórios tipo (periodicidade mensal).

CONSULTA PÚBLICA ERSE-CNE SOBRE PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE SUMINISTRADOR

14 de marzo de 2008

1. Introducción	2
1.1. Sobre el proceso de consulta	2
1.2. Sobre la liberalización del sector eléctrico en España y Portugal	2
1.3. Sobre la integración de los mercados minoristas de electricidad y gas natural.....	2
1.4. Sobre las buenas prácticas propuestas por ERGEG	3
2. Respuesta a las cuestiones sometidas a consulta pública.....	3
2.1. Opinión del grado de armonización	3
2.2. Plan de convergencia.....	3
2.3. Aspectos que deben contener los procedimientos.....	3
2.4. Tratamiento estandarizado.....	4
2.5. Compatibilidad de los modelos español y portugués	4
2.6. Ventajas e inconvenientes de cada uno de estos modelos.....	4
2.7. Ventajas e inconvenientes para la integración del gas y la electricidad en el mismo modelo.....	5
2.8. Información asociada a los puntos de suministro.	5
2.9. Estimaciones de consumo asociado al cambio de suministrador.....	5
2.10. Quién podría solicitar lectura real, y quien debería soportar su coste.....	5
2.11. Cambio de suministrador de cliente con deudas	5
2.12. Limitación del número de cambios.	6
2.13. Confianza en los procesos	6
2.14. Aprobación procedimientos en España	6
2.15. Estrategia y Plazos para la implantación	6
2.16. (a 18.) Medidas para asegurar la Confianza de los consumidores.....	6
2.19. Entidad para realizar el cambio.	7
2.20. Indicadores de monitorización del proceso.....	7
2.21. Periodicidad de las auditorías.....	7

1. Introducción

En este documento presentamos comentarios al Documento de consulta pública elaborado por ERSE y CNE sobre los procedimientos de cambio de suministrador en el ámbito del MIBEL. En dicho documento¹, disponible en la web de ambos organismos, se invita a la participación de todos los agentes que lo deseen.

1.1. Sobre el proceso de consulta

Ante todo, dejamos constancia que, en nuestra opinión, **el proceso de consulta pública es una excelente herramienta** para permitir la participación de todos los agentes interesados y, por ello, confiamos en que esta forma de trabajo se mantenga para otros temas que se planteen en el futuro.

Sin embargo, manifestamos nuestra disconformidad con la afirmación que se realiza en la página 1 del documento:

“En este caso, además, los reguladores han constituido un grupo de trabajo de carácter técnico para dar participación a los consumidores, los operadores y los agentes del sector eléctrico de ambos países.”

Hay que señalar que IBERDROLA no fue invitada a participar de forma directa en dicho grupo de trabajo.

En todo caso, confiamos en que, como agente activo en la liberalización de los mercados de electricidad en España y Portugal, sea tenidas en cuenta nuestras contribuciones en la elaboración del documento final.

1.2. Sobre la liberalización del sector eléctrico en España y Portugal

Tal y como se expresa en el documento de consulta, la elaboración de procedimientos de cambio de suministrador de forma armonizada y con procesos electrónicos, simples y estandarizados, constituye una herramienta positiva que facilita la liberalización de los mercados minoristas y eliminan posibles barreras de tipo administrativo.

Sin embargo, hay que recordar que **la principal barrera a la liberalización es el mantenimiento de tarifas reguladas** por debajo de los precios del mercado liberalizado, lo que imposibilita a los comercializadores la realización de ofertas competitivas. Esta situación, a día de hoy, permanece como un tema pendiente en ambos países.

1.3. Sobre la integración de los mercados minoristas de electricidad y gas natural

En la liberalización de los sectores energéticos, especialmente cuando se refieren a segmentos de mercado minorista de tipo doméstico o pequeño negocio, hay que destacar la elevada convergencia entre los mercados de electricidad y de gas natural.

¹ http://www.cne.es/cne/Mercados?accion=1&id_inf_mercado=32&id_nodo=46
<http://www.erse.pt/vpt/entrada/consultapublica/detalhe/?id=120>

En España, la liberalización de ambos mercados se acometió de forma simultánea en enero de 2003 y la normativa y los procesos de cambio de suministrador se han venido desarrollando con bastante simetría.

Sin embargo, en Portugal, la liberalización completa del mercado minorista no se ha completado en el sector del gas. Esta situación puede condicionar de forma significativa la liberalización del sector energético.

1.4. Sobre las buenas prácticas propuestas por ERGEG

En el documento de consulta se hace un resumen de las buenas prácticas de ERGEG sobre los procesos de cambio de suministrador. Por nuestra parte, **apoyamos estas buenas prácticas** y en especial las relativas al establecimiento de procedimientos simples, la posibilidad de realizar todo el proceso de contratación y de cambio de suministrador por medios electrónicos y la ausencia de barreras relativas al equipo de medida o a cualquier otro aspecto técnico.

2. Respuesta a las cuestiones sometidas a consulta pública

2.1. Opinión del grado de armonización

En nuestra opinión, el grado de armonización en los procedimientos de cambio de suministrador es suficiente.

En todo caso, pensamos que no es tan relevante el grado de armonización de los procedimientos entre sí, sino que los procedimientos de cada sistema sean estables, eficientes, transparentes y públicos.

La armonización no aporta por sí misma ninguna eficiencia adicional, y sí puede ser por el contrario causa de incrementos de coste por las modificaciones precisas a incorporar en los respectivos procedimientos existentes.

2.2. Plan de convergencia.

Consideramos que sí pueden existir procedimientos diferentes.

Como se ha indicado, no consideramos relevante que existan o no procedimientos propios de cada sistema siempre que sean públicos, estables y transparentes.

Lo que sí debería armonizarse son los umbrales (mínimos) en la percepción del consumidor, entre los que se señalan:

- a. Aseguramiento de un único contacto por parte del consumidor para proceder al cambio de suministrador (contacto a través del comercializador entrante).
- b. Unificación de los plazos totales de realización del cambio solicitado.

2.3. Aspectos que deben contener los procedimientos

Añadido a las condiciones ya reflejadas en el punto anterior, el conjunto de procedimientos deben ser electrónicos, sencillos y robustos, capaces de evitar riesgos

administrativos a los consumidores y agentes (errores de proceso, doble facturación, etc.), capaces de inspirar confianza y seguridad jurídica y económica a las partes.

2.4. Tratamiento estandarizado

Un cambio en los desarrollos existentes supondría tener que realizar unas importantes inversiones en sistemas de información (adicionales a los ya realizados) sin que parezca estar justificado su beneficio.

Como quiera que estos desarrollos existentes en cada uno de los sistemas se han demostrado estables y consistentes, bastaría en principio con la estandarización de los procedimientos, y básicamente en su funcionalidad.

No se considera relevante la existencia de distintos formatos, soportes y arquitecturas y plataformas, siempre y cuando tengan la transparencia y estabilidad ya indicada. Nótese a este respecto que estos procedimientos no se conciben como procesos de uso directo desde el consumidor individual, sino que son procesos masivos, operados por un número reducido de agentes, y que una vez decididos deben garantizar estabilidad y seguridad.

Sí se considera importante que los protocolos de comunicación sean abiertos y comúnmente aceptados para las aplicaciones telemáticas.

Sin embargo, de cara a la mayor integración del mercado minorista, en el ámbito del MIBEL, se podría considerar la estandarización de los ficheros utilizados en las comunicaciones. En todo caso, esta estandarización se debería abordar sin que suponga una interrupción de los procesos en funcionamiento, y sin que suponga un coste excesivo para los agentes.

2.5. Compatibilidad de los modelos español y portugués

Consideramos que los modelos relativos al Registro de Puntos de Suministro sí son compatibles.

Se entiende, en la misma línea ya expuesta en los puntos anteriores, que la situación de cada uno de los sistemas por separado es resultado de un conjunto de decisiones y realizaciones ordenadas y coherentes, que han dado lugar a importantes desarrollos e inversiones para la adecuación de los respectivos sistemas informáticos, en los que el Registro de Puntos de Suministros es el elemento básico de identificación.

La existencia de dos distintas entidades de supervisión directa (Oficina de Cambios de Suministrador, y Operador Logístico respectivamente), con la supervisión indirecta de los respectivos reguladores, no tiene por qué suponer ninguna limitación a las actividades a desarrollar en cada sistema.

2.6. Ventajas e inconvenientes de cada uno de estos modelos.

Son modelos que dan respuesta a la organización empresarial previa existente en cada uno de los sistemas, de mayor integración en el mercado portugués, y con mayor diversidad de agentes en el sistema español.

No planteamos tanto la comparación de dichos modelos como que su implantación permita la actuación transparente y segura a los agentes.

2.7. Ventajas e inconvenientes para la integración del gas y la electricidad en el mismo modelo.

Los mercados eléctrico y gasista presentan un alto grado de integración, tanto por la parte de los consumidores, que son o pueden ser consumidores de los dos productos, como por la parte de los agentes comercializadores, como empresas integradas multiproducto.

En este sentido consideramos de una mayor eficiencia la integración de los dos modelos, al menos en su marco normativo y de relaciones, sin perjuicio de que se mantengan las especificidades que pueda requerir cada mercado en cuanto a formatos y soportes.

2.8. Información asociada a los puntos de suministro.

Como información necesaria está la relativa a la información técnica sobre el punto de suministro: datos técnicos de la acometida, potencia, tensión, equipo de medida y características de la acometida.

Como información complementaria está la relativa a consumos, que puede facilitar la realización de ofertas por parte de los comercializadores.

2.9. Estimaciones de consumo asociado al cambio de suministrador.

Sí consideramos admisible la utilización de estimaciones.

Consideramos que lo más importante es que las reglas que se establezcan sean transparentes, públicas y estables.

La determinación del consumo llevado a la fecha del cambio de suministrador está asociado a las características de los equipos de medida requeridos para cada categoría de consumidor (no armonizadas previamente para los dos sistemas), pudiéndose validar el cambio tanto a partir de una lectura real, como con consumo estimado, bien por estimación de lectura, o por cálculo por fechas y/o perfiles del consumo comprendido entre lecturas.

No se considera imprescindible la armonización de reglas.

2.10. Quién podría solicitar lectura real, y quien debería soportar su coste.

La realización de una lectura real adicional al ciclo normal de lectura supone un incremento de coste al distribuidor y no supone una ventaja para realizar el cambio de suministrador. Por ello no la consideramos como una opción conveniente.

En todo caso, el agente que lo solicita debería soportar el coste de realización de la lectura.

2.11. Cambio de suministrador de cliente con deudas

La posibilidad de cambio de suministrador de un cliente con deuda introduce un riesgo de incremento del fraude.

Por ello, debería habilitarse algún mecanismo para informar al comercializador entrante de la existencia de deuda del cliente para con el comercializador anterior, o por lo menos, de la situación de procedimiento de corte y/o suspensión del suministro que hubiera iniciado el comercializador saliente.

Esta información podría graduarse en los mensajes entre agentes desde el rechazo sistemático, hasta la posible elección del agente entrante. A coordinar en su caso con el procedimiento y gestión de las garantías solicitadas al cliente.

En caso de clientes con derecho al suministro de último recurso, es importante analizar esta cuestión con el fin de que no se otorgue el derecho al suministro sin la correspondiente obligación de pago por parte del cliente.

2.12. Limitación del número de cambios.

En línea con las eficiencias buscadas, podría limitarse el número de cambios posibles en un horizonte temporal (por ejemplo, 4 al año, como en Portugal).

A compatibilizar el plazo mínimo de respuesta previsto para materializar el cambio de suministrador solicitado, plazos de gestión comercial, y los periodos regulados de vencimiento de los pagos por el cliente, y de preaviso ante solicitud de suspensión y corte.

2.13. Confianza en los procesos

La aprobación de los procedimientos otorga legitimidad a los agentes al conocer los derechos y obligaciones, plazos de respuesta, y marco general de relaciones, con lo que se reforzaría la confianza en los propios procesos.

2.14. Aprobación procedimientos en España

En España se ha venido actuando con los procedimientos consensuados en los respectivos grupos de trabajo durante 5 años, por lo que no parece que sea urgente.

Sin embargo, ante la desaparición de las tarifas integrales, y la necesaria contratación en el libre mercado para gran número de consumidores (o la totalidad si se incluye el suministro de último recurso y se habilitan distintos comercializadores para contratar en dicha modalidad), sería positivo que se aprueben los procedimientos en uso.

Con ello se refuerza la legitimidad indicada en el punto anterior y la confianza de los agentes y usuarios en el proceso.

2.15. Estrategia y Plazos para la implantación

Como se ha indicado, los procedimientos están ya vigentes, por lo que no se contemplan plazos concretos para su implantación, sino más bien la oficialización de los mismos para aportar garantías y confianza a los agentes en su aplicación.

2.16. (a 18.) Medidas para asegurar la Confianza de los consumidores.

Debe ofrecérsele al cliente el listado de comercializadores autorizados para ofrecerle los servicios y los procedimientos básicos para realizar el cambio de suministrador

(como contactar, plazos en los que se va a materializar el cambio, las condiciones, las causas de rechazo, consecuencias del cambio,...).

Para ello se pueden utilizar las distintas vías de comunicación posibles con preferencia a la divulgación a través de Internet, medio que ofrece la ventaja de su inmediata actualización (páginas web del Ministerio, de la CNE, de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, de los propios Comercializadores, etc.)

2.19. Entidad para realizar el cambio.

El cambio debería realizarse de la forma más transparente, y con la mínima participación de agentes. Bastaría con la actuación del comercializador entrante, soportado por la decisión del cliente reflejada en su correspondiente contrato, para lo que debería ser suficiente cualquier documento o prueba admitida en derecho para la formalización de contratos (soporte escrito, Internet, grabación telefónica, etc.).

Consideramos que la contratación del suministro eléctrico no debería ser objeto de regulación específica sobre temas relativos a la protección del cliente, sino que debería remitirse a la regulación de carácter general aplicable a la contratación de cualquier producto o servicio. Como justificación, hay que considerar que es altamente improbable que se cause un perjuicio económico al consumidor (como pudiera ser un corte de suministro).

Por ello, no consideramos necesario la realización de auditorías más allá de las pruebas requeridas ante reclamaciones o justificación de las solicitudes iniciadas, a instancia del cliente que lo considere oportuno.

2.20. Indicadores de monitorización del proceso

Los indicadores reflejo de la evolución del procesos serían:

- Plazo medio de activación de los contratos (con desviaciones, y número de casos superior a plazo determinado)
- Retraso respecto fecha de solicitud (medio, y desviaciones)
- Porcentaje de rechazos sobre total de solicitudes
- Volúmenes de actividad

2.21. Periodicidad de las auditorías

No se contempla una periodicidad dada para el seguimiento de la actividad. Una medida suficiente de la evolución de la actividad podría ser el seguimiento permanente mediante informes tipo (periodicidad mensual).