



Comisión  
Nacional  
de Energía

**EXPEDIENTE INFORMATIVO PARA  
ANALIZAR LAS INCIDENCIAS EN LAS  
DISTRIBUIDORAS ANTE LAS  
SOLICITUDES DE CORTE DE  
SUMINISTRO DE LAS  
COMERCIALIZADORAS**

7 de julio de 2011

## EXPEDIENTE INFORMATIVO PARA ANALIZAR LAS INCIDENCIAS EN LAS DISTRIBUIDORAS ANTE LAS SOLICITUDES DE CORTE DE SUMINISTRO DE LAS COMERCIALIZADORAS

### 1 OBJETO

El presente documento tiene como objeto analizar la actuación de las diferentes empresas distribuidoras en los procedimientos de corte y suspensión de suministro, identificar las posibles interpretaciones que están realizando los agentes en este ámbito, y proponer los cambios normativos necesarios para adaptar la regulación actual al marco existente tras la liberalización.

### 2 RESUMEN Y CONCLUSIONES

Con el fin de conocer las incidencias relacionadas con el procedimiento de corte y suspensión del suministro, el Consejo de la Comisión Nacional de la Energía en su sesión del 14 de octubre de 2010, acordó la apertura de un expediente informativo, dirigido a las distribuidoras de EMPRESAS 1 a 5, al objeto de analizar de forma general sus actuaciones en este ámbito, así como solicitar información sobre la necesidad de modificación de la normativa sobre este asunto. A la vista de la información recabada en el marco de este expediente, cabe concluir lo siguiente:

- 1. Comportamiento de las distribuidoras:** Las distribuidoras de EMPRESA 4, EMPRESA 5 y EMPRESA 3 tienen una tasa de ejecución de las órdenes de corte y suspensión de suministro superiores al 90% de las solicitudes efectuadas por los comercializadores, mientras que EMPRESA 1 y EMPRESA 2 tan sólo llegan a ejecutar el 57% y 62% de las solicitudes recibidas, respectivamente. De acuerdo con la información remitida por las empresas, en el caso de EMPRESA 2, la mayor parte de los rechazos son motivados por la imposibilidad de acceso a las instalaciones del consumidor, mientras que en el caso de EMPRESA 1, los rechazos corresponden a solicitudes incorrectas.

Por tanto, a la vista de los datos, cabría cuestionar si las distribuidoras de EMPRESA 2 y EMPRESA 1 están cumpliendo sus obligaciones diligentemente al registrar un elevado número de rechazos en la ejecución de las órdenes de corte de suministro.

- 2. [CONFIDENCIAL].**
- 3. Planes de actuación:** No obstante, dado que este comportamiento pudiera estar obstaculizando el proceso de liberalización al crear un perjuicio en el comercializador, (y en el consumidor en última instancia) se considera oportuno realizar actuaciones por parte de esta Comisión con el fin de que estas distribuidoras lleven a cabo las acciones necesarias para que el número de rechazos de solicitudes de corte se reduzcan de forma significativa e inmediata. En primer lugar, se propone remitir sendos escritos a EMPRESA 2 Distribución y EMPRESA 1 Distribución requiriendo un plan de actuación en esta línea, con unos plazos de cumplimiento del mismo.
- 4. Necesidad de Revisión del marco normativo.** Ante las diferentes interpretaciones realizadas por los distintos agentes y ante la existencia de numerosas lagunas en este ámbito, en segundo lugar, se señala la urgente necesidad de modificar, adaptar y ampliar el articulado del RD 1955/2000, en relación la responsabilidad de los agentes y a los plazos de cada uno de los procesos en relación al corte del suministro y baja por impago.

En este sentido, también se considera necesaria la adaptación de esta normativa al modelo de mercado vigente desde el 1 de julio de 2009, y a los cambios que han afectado de forma muy sustancial a las actividades de comercialización y de distribución.

- 5. Propuesta normativa.** En consecuencia, en el capítulo 9 de este informe se realiza una propuesta de articulado de un nuevo procedimiento de suspensión del suministro y baja por impago. Dicho procedimiento se resume en el establecimiento de plazos que debe tener cada uno de los agentes implicados en el proceso y la responsabilidad sobre el consumo de energía en cada momento. Asimismo, se propone incentivar la diligencia del distribuidor a llevar a cabo sus tareas en el proceso de suspensión, limitando así, el impacto del impago para los comercializadores.

Esta propuesta de procedimiento debería incluirse en el proceso de revisión del Real Decreto 1955/2000, necesario para su adaptación al nuevo contexto de la liberalización.

### 3 ANTECEDENTES

- 1- Con fecha 6 de agosto de 2010 tiene entrada en el registro de la Comisión Nacional de Energía (en adelante CNE) escrito de UNA COMERCIALIZADORA mediante el cual expone que UNA DISTRIBUIDORA rechaza las órdenes de corte de suministro a clientes con deuda de esta comercializadora, amparándose en que cuando tienen que realizar la actuación en el domicilio del cliente para proceder al corte solicitado, el cliente se encuentra ausente.
- 2- El Consejo de la CNE en su sesión de 14 de octubre de 2010 acordó la apertura de dos expedientes informativos en relación con este asunto. El primero de ellos, dirigido de forma específica a UNA DISTRIBUIDORA para conocer las incidencias que han provocado que esta distribuidora no llegue a ejecutar las órdenes de corte de suministro solicitadas por esta COMERCIALIZADORA, y el segundo dirigido a las distribuidoras de EMPRESAS 1 a 5, al objeto de analizar de forma general sus actuaciones en este ámbito, así como solicitar información sobre la necesidad de modificación de la normativa sobre este asunto.

Mediante escrito de fecha 3 de noviembre de 2010, se notifica las citadas distribuidoras, el acuerdo del Consejo de la CNE, señalado en el párrafo anterior, y así mismo, se les emplaza para que, en el plazo máximo de 15 días hábiles, aporten la siguiente información:

- Nº de órdenes de corte de suministro solicitadas, nº de órdenes ejecutadas en los plazos establecidos en el Real Decreto 1955/2000 y nº de órdenes ejecutadas fuera de ese plazo, todo ello por comercializador y para el 2010. Indicar los plazos medios registrados por comercializador desde la aceptación de la solicitud hasta el efectivo corte, en este último caso.
- Número de rechazos de órdenes de corte de suministro que hayan impedido que la empresa distribuidora haya ejecutado dichas órdenes por cada comercializador y motivos de rechazo de los mismos. Porcentaje de rechazo de las solicitudes de corte de suministro por comercializadora respecto del total de peticiones de solicitudes de cada uno de ellos.

- Nº de veces intenta proceder al corte de suministro en cada una de las solicitudes de orden de corte de suministro presentadas por los comercializadores y que a la primera visita son fallidas.
  - Describa el procedimiento llevado a cabo para proceder al corte de suministro
  - Describa los cambios o modificaciones que necesitaría la normativa que regula actualmente el proceso de suspensión del suministro a los consumidores para mejorar dicho proceso.
  - Cualquier comentario que considere oportuno en relación con el asunto.
- 3- En relación con los expedientes anteriores, cabe citar la consulta realizada por UNA DISTRIBUIDORA, con fecha 18 de octubre de 2010 de entrada en el registro de la CNE, en la cual se expresa la necesidad de aclarar el tratamiento de los cortes y bajas por motivos de impago, tema que surge de la operativa cotidiana entre comercializadores, consumidores y distribuidores de electricidad. En este contexto, UNA DISTRIBUIDORA observa que no hay coincidencia entre agentes sobre la aplicación del corte por impago y requiere a la CNE que confirme la validez de la aplicación, tanto del corte, como de la baja por impago, en ambos casos a petición del comercializador, a consumidores suministrados por el CUR o en mercado libre, solicitando instrucciones oportunas sobre la manera de proceder en este ámbito.

En respuesta a la consulta planteada por UNA DISTRIBUIDORA la CNE estima que cabe concluir lo siguiente:

- *Bajo la normativa vigente se consideran aplicables, a todo tipo de consumidor (con la excepción de los servicios esenciales), tanto el corte de suministro por impago, que implica el mantenimiento del contrato de acceso, como la baja por impago, que implica la cancelación de dicho contrato, ambos a petición del comercializador.*
- *En el caso de los consumidores acogidos a tarifa de último recurso, el artículo 50 de la Ley 54/1997 y el artículo 85 del Real Decreto 1955/2000 regulan explícitamente la posibilidad de suspensión del suministro por impago, los tiempos y las modalidades de comunicación desde el comercializador de último recurso al distribuidor.*
- *Para los consumidores en mercado libre (con independencia de si tienen derecho o no a la tarifa de último recurso), el artículo 50 de la Ley 54/1997 y el artículo 86 del Real Decreto 1955/2000 remiten la posibilidad de suspensión del suministro al contenido del contrato libremente negociado entre comercializador y consumidor. En este contexto, debe entenderse que el comercializador tiene la potestad de exigir al distribuidor, mediante comunicación fehaciente, la suspensión del suministro según los términos contractuales pactados con el consumidor, que pueden incluir, a falta de indicación contraria en la regulación, la suspensión por causa de impago y las modalidades de la misma. Frente a dicha petición el distribuidor es responsable de cumplirla en los plazos establecidos en el artículo 86.2, y tendrá que ejecutar el tipo de solicitud que el comercializador le transmita, sea ésta un corte o una baja por impago, según las condiciones establecidas en el contrato de suministro. No recae bajo la responsabilidad del distribuidor decidir qué tipo de suspensión de suministro deba aplicarse en cada caso.*
- *Los procesos operativos de cambio de suministrador y modificaciones contractuales (incluidos los cortes y bajas por impago), con el detalle de flujogramas, plazo y formatos de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores, no están recogidos en*

*la regulación actual. A la espera de este desarrollo reglamentario pendiente, sería recomendable que los agentes tomaran como referencia “Los Flujogramas de Procesos y Validaciones de Contratación” publicados en la página web de la Oficina de Cambio de Suministrador (OCSUM) y supervisados por la CNE.*

4- [CONFIDENCIAL]

## 4 CONTEXTO, NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN

### 4.1 Ley 54/97, Real Decreto 1955/2000 y Real Decreto 485/2009

En lo que concierne a los contratos de suministro de energía eléctrica en general, el apartado 1 del artículo 50 de la Ley 54/97 admite, como causas determinantes de la suspensión del contrato de suministro o acceso, todas la que se pacten en dichos contratos, aún cuando con una serie de limitaciones:

- No se podrán imponer al consumidor suspensiones por razones técnicas o económicas.
- Se podrá realizar una suspensión por causas de fuerza mayor o situaciones en las que se pueda derivar una amenaza cierta para la seguridad de las personas y las cosas.
- El distribuidor podrá suspender el suministro de forma temporal por razones vinculadas a la seguridad del suministro (mantenimiento, reparaciones, mejora del servicio), siempre que haya obtenido una autorización previa y que lo comunique a los usuarios según se establezca reglamentariamente (si la interrupción se debe a una actuación establecida por el operador del sistema, sólo será necesaria una autorización ex post).

Por otra parte, cuando se trata de consumidores acogidos a tarifa de último recurso (TUR), el artículo 50 contiene una previsión adicional, según la cual, para suspender el suministro por causa de impago a estos consumidores es necesario que hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, o cuatro meses en el caso de Administraciones públicas. Además, en ningún caso será posible suspender el suministro a instalaciones necesarias para la prestación de servicios esenciales.

En lo que concierne a los consumidores acogidos a TUR, se recuerda que, con carácter general, el suministro de último recurso se rige por lo dispuesto en el Real Decreto 485/2009, así como por los preceptos relativos al suministro a tarifa establecidos en el Título VI del Real Decreto 1955/2000, en tanto no se adapte dicho Real Decreto a lo establecido en la Ley 54/1997. Por lo tanto, el procedimiento aplicable a la suspensión del suministro de un consumidor acogido a la tarifa de último recurso es el establecido en el artículo 85 del Real Decreto 1955/2000, que regula la “Suspensión del suministro a tarifa por impago”:

***Real Decreto 1955/2000. Artículo 85. Suspensión del suministro a tarifa por impago.***

***1. La empresa distribuidora podrá suspender el suministro a consumidores privados a tarifa cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo. A estos efectos, el requerimiento se practicará mediante remisión, a la dirección que a efectos de comunicación figure en el contrato de suministro a tarifa, por cualquier medio que permita***

tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, identidad y contenido del mismo, quedando la empresa distribuidora obligada a conservar en su poder la acreditación de la notificación efectuada. En el supuesto de rechazo de la notificación, se especificarán las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite. Dicha comunicación deberá incluir el trámite de interrupción del suministro por impago precisando la fecha a partir de la que se interrumpirá, de no abonarse en fecha anterior las cantidades adeudadas.

2. En el caso de las Administraciones públicas la empresa distribuidora podrá proceder a la suspensión del suministro por impago, siempre que el mismo no haya sido declarado esencial, si transcurridos cuatro meses desde el primer requerimiento dicho pago no se hubiera hecho efectivo.

3. Para proceder a la suspensión del suministro por impago, la empresa distribuidora no podrá señalar como día para la interrupción un día festivo ni aquéllos que, por cualquier motivo, no exista servicio de atención al cliente tanto comercial como técnica a efectos de la reposición del suministro, ni en víspera de aquellos días en que se dé alguna de estas circunstancias.

4. Efectuada la suspensión del suministro, éste será repuesto como máximo al día siguiente del abono de la cantidad adeudada de los intereses que haya devengado de acuerdo con el artículo anterior y de la cantidad autorizada en concepto de reconexión del suministro.

Por otra parte, para los consumidores con un contrato en mercado libre (con independencia de si tienen derecho o no a la TUR), es de aplicación el procedimiento de suspensión de suministro previsto por el art. 86 del mismo Real Decreto 1955/2000. En estos casos, respecto a las causas determinantes de la suspensión, el precepto remite a lo que se pacte en el contrato de suministro (entre consumidor y comercializador).

**Real Decreto 1955/2000. Artículo 86.** *Suspensión del suministro a los consumidores y sujetos cualificados.*

“1. La suspensión del suministro de energía a los consumidores cualificados estará sujeta a las condiciones de garantía de suministro y suspensión que hubieran pactado. Las condiciones generales de contratación del suministro de energía eléctrica entre los consumidores cualificados y las empresas que realicen el suministro, así como la existencia de pactos particulares que pudieran condicionar la garantía de suministro, deberán ser comunicadas a la Dirección General de Política Energética y Minas, a la Comisión Nacional de la Energía y a las Comunidades Autónomas en aquellos casos en que los suministros se realicen exclusivamente en el ámbito territorial de las mismas.

2. Cuando se rescindiera un contrato de suministro entre un consumidor y un comercializador antes de la fecha de expiración del mismo, el comercializador podrá exigir la suspensión del suministro a la empresa distribuidora mediante comunicación fehaciente a la misma. La empresa distribuidora procederá a la suspensión del suministro si transcurridos cinco días hábiles desde la citada notificación el comercializador no indicase lo contrario o el consumidor no acreditase la suscripción de un nuevo contrato con otro comercializador. En estos casos, cuando el comercializador de energía eléctrica no hubiera comunicado a la empresa distribuidora la rescisión del contrato de suministro, la empresa distribuidora quedará exonerada de cualquier responsabilidad sobre la energía entregada al consumidor. ... ”

En todo caso, la regulación sobre suspensión del suministro por impago contenida en el Real Decreto 1955/2000 no es de aplicación a los servicios esenciales, de acuerdo con el artículo 89 del mismo Real Decreto.

## **4.2 Procedimientos de corte y baja de suministro**

Los procesos operativos de cambio de suministrador y modificaciones contractuales, con el detalle de flujogramas, plazo y formatos de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores/consumidores directos en mercado, se basan en parte en la regulación vigente y en parte en prácticas consensuadas entre los agentes, no teniendo rango normativo en la actualidad.

Recientemente, como resultado de las actividades del Grupo de Mejora de Procedimientos de Cambio de Suministrador en OCSUM, en las que participan representantes de la CNE, se ha acordado la actualización de “Los Flujogramas de Procesos y Validaciones de Contratación” para los sectores eléctricos y gasistas. Dichos documentos, que están sujetos a modificaciones y mejoras continuas, en el marco de la función de OCSUM de proponer a las autoridades competentes la mejora de los procedimientos relativos al cambio de suministrador<sup>1</sup>, se han comunicado oficialmente a la CNE y se han publicado en la página web de OCSUM<sup>2</sup>, estando a disposición de todo agente y consumidor interesado en entender en detalle el funcionamiento de los procesos operativos relacionados con el cambio de suministrador.

En este contexto se han diseñado dos flujogramas independientes en relación con la baja y el corte por impago, reflejando la necesidad de los comercializadores de disponer de dos funcionalidades distintas para responder a situaciones contractuales y/o de impago distintas.

Las actuaciones a realizar por el distribuidor, es decir, el flujograma que aplica en cada caso, depende del motivo incluido en la solicitud enviada por el comercializador. Así, si se trata de una solicitud de “baja por motivo 04” (así se denomina la baja por impago en la terminología operativa), se realizará la suspensión del servicio y, además, la baja del contrato ATR. Por otra parte, si se trata de “baja por motivo 03” (así se denomina el corte de suministro en la terminología operativa), se realizará exclusivamente un corte del suministro.

En ambos casos, es necesario que un operario se desplace al punto de suministro para llevar a cabo el corte físico, y únicamente se evitan los desplazamientos o actuaciones en campo para proceder a cortar el suministro, en aquellos casos en los que los consumidores tienen instalados contadores o equipos de telemando que permiten el corte de forma remota.

Sin embargo, las consecuencias de un tipo u otro de baja se encuentran no sólo en el propio proceso operativo, sino también en la reposición del servicio o en el hipotético proceso de alta posterior, si así lo solicitara el comercializador que solicitó la orden o bien otro comercializador nuevo que suministre al consumidor que impagó:

- En general, el procedimiento de “baja con motivo 04” (baja por impago) tiene unos plazos superiores que el procedimiento de “baja por motivo 03” (corte por impago). La baja por impago requiere la retirada del contador y, en casos, llega a ser necesario acceder al centro o domicilio con los inconvenientes que este procedimiento tiene. Por otra parte, para el corte de suministro solo es necesario inhabilitar el contador, y precintarlo (desconectando la instalación retirando fusibles e instalando dispositivos antireenganche) o incluso puede realizarse el corte en la acometida sin necesidad de acceder al edificio. En la baja por impago, para reanudar el suministro es necesario realizar un alta de servicio, que tiene unos plazos superiores que la

<sup>1</sup> Esta función se contempla en el artículo 3 c) del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

<sup>2</sup> Los procedimientos de electricidad están en <http://www.ocsum.es/es/doc/procedimientos/electricidad>

reconexión (en acometida o retirada de precinto) siguiente al corte, que puede llegar a realizarse en un día de plazo. Por tanto, la suma de los plazos de “baja con motivo 04” y alta son, en general, superiores a los de “baja con motivo 03” y reconexión.

Adicionalmente, una solicitud mediante un motivo 03 podría ser ejecutada desde la recepción por parte del distribuidor de la ejecución de la orden, mientras que para ejecutar el mismo corte mediante un motivo 04, habría de esperar 5 días hábiles para empezar a ejecutar la orden de corte, tal y como indica el artículo 86.2 del RD 1955/2000.

- Una posterior alta del contrato por parte del comercializador, en el caso de “baja con motivo 04” tiene unos costes mayores ante el alta de contrato de acceso, que no aplican para la reconexión en caso de “baja por motivo 03”. Otra consecuencia es la obligación asociada con la “baja por motivo 04” de la presentación del Boletín de Instalación en caso de instalaciones con una antigüedad mayor a 20 años, que no sería necesaria si sólo se realizara un corte de suministro.

## 5 RESUMEN DE LA INFORMACIÓN APORTADA POR LAS EMPRESAS

En el marco de este expediente informativo se ha recibido información de las distribuidoras de las EMPRESAS 1 a 5.

En respuesta a las preguntas formuladas por esta Comisión mencionadas en el apartado 3, las empresas han alegado lo siguiente:

### 5.1 En relación al número de órdenes de corte de suministro, rechazos y ejecuciones realizadas

El siguiente cuadro recoge el número de solicitudes de órdenes de corte y suspensión de los suministros (corte por motivo 03) recibidas por cada distribuidor en las que fue necesaria una actuación en campo<sup>3</sup> (desplazamiento de un operario para ejecutar el corte y efectuadas por comercializadores, ya sean éstos de último recurso o bien de mercado libre) o se tramitaron de forma incorrecta, de acuerdo con la información aportada en el marco de este expediente.

**Cuadro 1: Información de los distribuidores sobre la ejecución y rechazo de las solicitudes de corte y suspensión de suministros entre Enero y Octubre de 2010 (No incluye las anulaciones del proceso de corte solicitadas por los comercializadores ni las solicitudes de corte a suministros esenciales)**

	Nº solicitudes	Solicitudes Incorrectas	Solicitudes rechazadas	Cortes ejecutados	Solicitudes Pendientes de ejecución	% Ejecución	% Rechazo
<b>EMPRESA 1</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	57%	10%
<b>EMPRESA 2</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	62%	29%
<b>EMPRESA 3</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	92%	1%

<sup>3</sup> No se han tenido en cuenta aquellas solicitudes que fueron anuladas por el propio comercializador que solicitó la orden de corte antes de que el distribuidor ejecutara su trabajo ni aquellas que fueron solicitadas a suministros esenciales.



	Nº solicitudes	Solicitudes Incorrectas	Solicitudes rechazadas	Cortes ejecutados	Solicitudes Pendientes de ejecución	% Ejecución	% Rechazo
<b>EMPRESA 4</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	99%	1%
<b>EMPRESA 5</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	92%	8%
<b>TOTAL</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	<b>75%</b>	<b>4%</b>

Fuente: Información remitida por las distribuidoras a la CNE en el marco de este expediente

En primer lugar, y atendiendo al número de solicitudes de órdenes de corte de suministro respecto del total de los suministros en España (y tan sólo para un periodo de 10 meses) de forma aproximada un 6% de los consumidores en España han tenido el impago de alguna factura (esta cifra podría ser algo inferior al tener en cuenta que tanto en el número de solicitudes como en el de cortes ejecutados pudiera existir un mismo consumidor para el que se le ha solicitado en varias ocasiones para el periodo analizado).

Como se puede observar en el Cuadro 1 las distribuidoras de EMPRESA 4, EMPRESA 5 e EMPRESA 3 tienen una tasa de ejecución de las órdenes de corte y suspensión de suministro superiores al 90% de las solicitudes efectuadas por los comercializadores mientras que EMPRESA 1 y EMPRESA 2 tan sólo llegan a ejecutar el 57% y 62% de las solicitudes recibidas, respectivamente.

Por otra parte, tal y como indican algunas distribuidoras en su escrito de respuesta, los rechazos de las órdenes de corte y suspensión de suministro, podrían dividirse en dos categorías: los debidos a solicitudes incorrectas (por ejemplo que se solicitan por un punto de suministro que no existe, la comercializadora que solicita esta orden no es la suministradora de dicho consumidor, el consumidor ya tiene el suministro suspendido, el punto de suministro para el que se solicita el corte no corresponde a la zona de distribución del distribuidor al que se le solicitó, etc) y otros que son motivados por diferente casuística entre la que cabe citar:

- La propia comercializadora retira la orden de corte o anula el proceso de la orden de suspensión del suministro (posiblemente porque el cliente ha abonado la deuda). [Denominado *Rechazo APC*]
- El suministro es esencial. La distribuidora rechaza directamente la orden de corte porque tiene constancia de la esencialidad del punto de suministro o bien en algunos casos llega a desplazarse al lugar donde se ubica el punto de suministro y observa que el suministro es esencial y a posteriori, rechaza la orden. [Denominado *Rechazo ES*]
- El cliente informa del pago de deuda al operario que se desplaza por parte de la distribuidora para proceder al corte de suministro. [Denominado *Rechazo CIPD*]
- Existe un cambio de comercializador en curso, lo que se suele denominar como “Existe solicitud de ATR en curso”, por lo que prevalece la nueva solicitud sobre la solicitud de corte y se genera un rechazo. [Denominado *Rechazo ATR en curso*]
- La imposibilidad del acceso al punto de suministro donde se tiene que realizar el corte (generalmente debido a que el contador se halla en el interior de la vivienda del consumidor). La imposibilidad en la ejecución del corte se produce porque o bien el consumidor está

ausente en el momento de la visita o bien no permite el acceso al interior de su vivienda para que el corte o retirada del contador se pueda llevar a cabo. [Denominado *Rechazo AI*]

Efectuando un mayor desglose de los rechazos de las solicitudes de órdenes de corte de suministro en función del motivo de corte, se obtienen los siguientes resultados:

**Cuadro 2: Número de rechazos por distribuidor de las solicitudes de corte y suspensión de suministro (Incluye las anulaciones del proceso de corte solicitadas por los comercializadores y las solicitudes de corte a suministros esenciales)**

[CONFIDENCIAL]

Fuente: Información remitida por las distribuidoras a la CNE en el marco de este expediente  
Solicitudes de Rechazo = ATR en curso+ Clientes informa pago deuda+ Imposibilidad acceso+ Otros

**Cuadro 3: Reparto de la tasa de rechazos interna (por distribuidor) de las solicitudes de corte y suspensión de suministro.**

	INCORRECTOS	Comercializado ra retira la orden APC	Suministro esencial ES	ATR en curso	Cliente informa del pago de deuda CIPD	Imposibilidad de acceso AI	Otros	TOTAL
<b>EMPRESA 1<sup>4</sup></b>	60%	21%	1%	0%	1%	13%	4%	100%
<b>EMPRESA 2</b>	17%	2%	1%	0%	19%	61%	0%	100%
<b>EMPRESA 3</b>	23%	72%	2%	1%	0%	0%	2%	100%
<b>EMPRESA 4<sup>5</sup></b>	4%	0%	0%	43%	47%	5%	0%	100%
<b>EMPRESA 5</b>	0%	90%	0%	5%	0%	4%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	4%	0%	0%	43%	47%	5%	0%	100%

Fuente: Información remitida por las distribuidoras a la CNE en el marco de este expediente

Si de las cifras anteriores, se consideran únicamente los motivos que no están previstos en la normativa expresamente, es decir, se contabilizan únicamente los rechazos motivados porque el cliente informa de haber pagado la deuda (*Rechazo CIPD*) o por haber tenido un acceso imposibilitado a las instalaciones del cliente (*Rechazo AI*), o por otros motivos no justificados (*Rechazo OTROS*), y se descartan también las solicitudes incorrectas, por ser imposible su

<sup>4</sup> EMPRESA 1 incluye los rechazos por solicitud de ATR en curso como rechazos administrativos en las solicitudes incorrectas.

<sup>5</sup> EMPRESA 4 no incluye la información por imposibilidad de obtenerla con precisión con anterioridad a la implantación de sistema mediante ficheros XML que se produjo a mediados de junio de 2010. Desde mediados de junio a finales de octubre de 2010, las comercializadoras retiraron [CONFIDENCIAL] órdenes de suspensión de suministro.

ejecución, se obtiene que EMPRESA 2 presenta unas tasas de rechazos cercana al 29% cuando la tasa del resto de los agentes es inferior al 10%.

**Cuadro 4: N° rechazos del distribuidor teniendo en cuenta únicamente los motivos “cliente informa de haber pagado la deuda (*Rechazo CIPD*)” o “por haber tenido un acceso imposibilitado a las instalaciones del cliente (*Rechazo AI*)” o por otros motivos no justificados (*OTROS*) y % de estos rechazos frente al total de solicitudes de corte**

	Solicitudes rechazadas por CIPD+AI+OTROS		%Rechazo por CIPD+AI+OTROS s/ solicitudes
		Nº solicitudes	
<b>EMPRESA 1</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	10,0%
<b>EMPRESA 2</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	28,7%
<b>EMPRESA 3</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	0,4%
<b>EMPRESA 4</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	0,5%
<b>EMPRESA 5</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	3,6%
<b>TOTAL</b>	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]	<b>18,7%</b>

Fuente: Información remitida por las distribuidoras a la CNE en el marco de este expediente

**Cuadro 5: Desglose del N° rechazos por distribuidor y comercializador teniendo en cuenta únicamente los motivos “cliente informa de haber pagado la deuda (*Rechazo CIPD*)” o “por haber tenido un acceso imposibilitado a las instalaciones del cliente (*Rechazo AI*)” o por otros motivos no justificados (*OTROS*)**

[CONFIDENCIAL]

[CONFIDENCIAL]

## **5.2 Tiempos medios de ejecución del corte de suministro**

En lo que se refiere al plazo medio de ejecución de las órdenes de corte y/o suspensión del suministro dadas por los comercializadores a los distribuidores, se informa que en EMPRESA 4 y EMPRESA 5, los plazos medios de ejecución<sup>6</sup> oscilan entre 3 y 4 días, mientras que en EMPRESA 2 se señala una menor celeridad en la ejecución del corte en la comercializadora de último recurso de su mismo grupo empresarial, donde se ronda los 6 días, con un tiempo mayor en las comercializadoras de mercado libre donde se contemplan plazos entre los casi 11 y los 17 días. EMPRESA 1, superaría en la mayoría de los casos los 10 días naturales. En el caso de EMPRESA 3, el plazo medio de ejecución de las órdenes de corte en el periodo enero-octubre 2010, ronda entre 6 y 7 días, si bien este distribuidor indica que en realidad el plazo medio es de

<sup>6</sup> En el plazo medio de ejecución de las solicitudes de corte de suministro, EMPRESA 4 sólo ha enviado información de las solicitudes recibidas a través de ficheros XML por lo que la muestra de datos recogida pudiera no resultar muy representativa debido a que la implantación de la recepción de las solicitudes de corte por medios informáticos fue implantada a mediados del año 2010.

1-2 días, dado que espera 5 días en generar la orden de corte desde la recepción de la solicitud del comercializador, al haber interpretado que con independencia de que la solicitud de corte fuera solicitada tanto por el motivo 03 como por el 04, los 5 días de espera a que alude el art. 86.2, eran de aplicación a cualquier punto de suministro y con independencia del comercializador que le suministra (CUR o de mercado libre).

El desglose por comercializador tanto de las ejecuciones de corte, plazos medios registrados y los rechazos, no se observa un trato discriminatorio hacia las comercializadoras ajenas al grupo empresarial del distribuidor, salvo en el caso de la distribuidora de EMPRESA 2 que presenta la información que a continuación se detalla:

**Cuadro 6: Plazo medio de EMPRESA 2 registrado por comercializador desde la aceptación de la solicitud hasta la ejecución en campo:**

[CONFIDENCIAL]

[CONFIDENCIAL]

## **6 INSTALACIONES INACCESIBLES**

Con el fin de poder analizar la existencia de alguna circunstancia específica que pudiera dificultar en el caso de EMPRESA 2 la ejecución de las solicitudes de corte, especialmente para los rechazos con motivo “Imposibilidad de Acceso” (más del 60% de los rechazos emitidos por esta distribuidora a efectos de suspensión del suministro se han producido en instalaciones de consumidores que por algún motivo han resultado inaccesibles a este distribuidor), se ha solicitado a las distribuidoras información adicional en el ámbito de este expediente sobre el número de contadores que pudieran presentar una especial dificultad para poder llegar a ejecutar el corte de suministro.

Una vez analizada dicha información, se concluye que en EMPRESA 2, un 34% de los puntos de suministro puede potencialmente llegar a representar una especial dificultad para poder realizar una suspensión de suministro. En el resto de distribuidores los valores son del 22% de EMPRESA 4 (aunque este distribuidor precisa que dificultades reales de corte sólo se producen en un 2,2% de los casos), el 15 % de EMPRESA 3, el 10 % de EMPRESA 5 y el 8% en EMPRESA 1.

## **7 CONSIDERACIONES SOBRE LA INFORMACIÓN APORTADA POR LAS EMPRESAS**

A la vista de los datos aportados en el marco de este expediente informativo, las distribuidoras de EMPRESA 4, EMPRESA 5 e EMPRESA 3 tienen una tasa de ejecución de las órdenes de corte y suspensión de suministro superiores al 90% de las solicitudes efectuadas por los comercializadores, mientras que EMPRESA 1 y EMPRESA 2 tan sólo llegan a ejecutar el 57% y

62% de las solicitudes recibidas, respectivamente. Si de las cifras anteriores, se consideran únicamente los motivos de rechazo que no están previstos en la normativa expresamente, es decir, se contabilizan únicamente los rechazos motivados porque el cliente informa de haber pagado la deuda (*Rechazo CIPD*) o por haber tenido un acceso imposibilitado a las instalaciones del cliente (*Rechazo AI*), o por otros motivos no justificados (*Rechazo OTROS*), y se descartan también las solicitudes incorrectas, por ser imposible su ejecución, se obtiene que EMPRESA 2 presenta unas tasas de rechazos cercana al 29% cuando la tasa del resto de los agentes es inferior al 10%.

Si bien, de acuerdo con la información aportada, en EMPRESA 2 se concentra un mayor número de puntos de suministro que potencialmente pudieran llegar a representar una especial dificultad para poder realizar la suspensión (34% de los puntos) que en el resto de las distribuidoras (8-22% de los puntos), se considera que la diferencia existente en solicitudes rechazadas entre EMPRESA 2 y el resto de distribuidoras no está justificada.

Con respecto a EMPRESA 1, destaca la elevada tasa de rechazo, que corresponde fundamentalmente a solicitudes realizadas incorrectamente. Si bien el número de rechazos es reducido en términos absolutos, se considera significativa la existencia de un porcentaje tan elevado de solicitudes realizadas incorrectamente, lo que pudiera revelar la necesidad de introducir mejoras en sus sistemas de gestión de solicitudes.

Por tanto, a la vista de los datos, cabría cuestionar si las distribuidoras de EMPRESA 2 y EMPRESA 1 están cumpliendo sus obligaciones diligentemente al registrar un elevado número de rechazos en la ejecución de las órdenes de corte de suministro. [CONFIDENCIAL].

No obstante, dado que este comportamiento pudiera estar obstaculizando el proceso de liberalización, se considera oportuna realizar actuaciones por parte de esta Comisión con el fin de que estas distribuidoras lleven a cabo las acciones necesarias para que el número de rechazos de solicitudes de corte se reduzcan de forma significativa e inmediata. En este sentido, se propone remitir sendos escritos a EMPRESA 2 y EMPRESA 1 requiriendo un plan de actuación en el plazo [CONFIDENCIAL], para que el número de rechazos de solicitudes de corte de suministro o baja del contrato de acceso, en ambos casos por impago, se reduzca de forma significativa [CONFIDENCIAL].

## **8 CUESTIONES QUE PRECISAN UN DESARROLLO NORMATIVO**

Existen una serie de cuestiones en relación con el corte y baja del suministro que, al no estar claramente definidas en la regulación actual, están dando lugar a diferentes interpretaciones, lo que está provocando que el procedimiento de suspensión del suministro aplicado por cada distribuidor sea distinto. Estas diferentes interpretaciones han sido expuestas por las distribuidoras en la información remitida en el marco de este expediente, así como en el Grupo de Mejora de Procedimientos de Cambio de Suministrador en OCSUM, en las que participan representantes de la CNE. Adicionalmente, existen cuestiones, que si bien se encuentran claramente establecidas en la regulación, sería conveniente abordar su definición para hacer más eficiente algunos procesos. A continuación se detallan las cuestiones que, según los agentes, deberían ser desarrolladas, así como las consideraciones realizadas por la CNE al respecto:

#### Comentario de las distribuidoras

**Motivos de rechazo claramente tasados:** *Es necesario definir qué motivos son los que justifican la no realización en campo de una petición de suspensión del suministro de una comercializadora.*

La regulación (artículo 86.2 del Real Decreto 1955/2000) prevé únicamente dos supuestos que pudieran impedir la suspensión del suministro de un consumidor en mercado libre:

- *Si antes de transcurridos cinco días hábiles desde la notificación realizada por el comercializador, éste indicase lo contrario, retirando la solicitud.*
- *O si el consumidor acreditase la suscripción de un nuevo contrato con otro comercializador.*

Adicionalmente, a los servicios esenciales, ya sea acogidos a la TUR o suministrados en mercado libre, no le sería de aplicación ninguna orden de suspensión del suministro por impago contenida en el Real Decreto 1955/2000, de acuerdo con el artículo 89 del mismo Real Decreto.

Sin embargo, actualmente existen otras causas que están sirviendo como motivo de rechazo de las órdenes de corte, tal y como se ha descrito en el apartado anterior, como el acceso imposibilitado a las instalaciones de clientes, el cliente informa haber pagado la deuda, o el cliente se encuentra enfermo.

Sobre el motivo “cliente informa haber pagado la deuda”, si bien la actuación de las empresas distribuidoras<sup>7</sup> pudiera estar motivada por un criterio de prudencia aplicado históricamente, tal y como indican en sus escritos, las empresas distribuidoras deberían cumplir sus obligaciones estableciendo el corte del suministro de acuerdo con la solicitud realizada por el comercializador. Si bien este criterio pudiera haber tenido cabida en el marco anterior a la liberalización, cuando el propio distribuidor era el responsable del suministro del consumidor y de la gestión de sus impagos, en el marco actual, el distribuidor no debería tomar parte en cuanto a la conveniencia o no de la ejecución de la orden y tramitar la orden de acuerdo con lo establecido en el artículo 86 del Real Decreto 1955/2000. Por tanto, en estos casos, sería conveniente requerir confirmación del comercializador para que fuera éste y no el distribuidor quien decidiera retirar la orden.

No obstante lo anterior, del resultado de las actividades del Grupo de Mejora de Procedimientos de Cambio de Suministrador en OCSUM, se ha podido comprobar que la petición de confirmación por parte del distribuidor al comercializador en el momento de ejecutar la orden podría ser poco operativa y difícil de integrar en el proceso de “trabajos en campo”. Por ello, en estos casos, sería conveniente la existencia de un proceso específico que permitiera la obtención de confirmación del comercializador, indicando su convicción de continuar con el proceso de suspensión, aun habiendo recibido el aviso por parte de la distribuidora de que el cliente ha informado del pago de la deuda. En este sentido, cabe señalar que, de acuerdo a las manifestaciones efectuadas por los distribuidores y casi todos los comercializadores en Grupo de Mejora de Procedimientos de Cambio de Suministrador en OCSUM, en un porcentaje elevado de casos (superior al 90%), una

<sup>7</sup> EMPRESA 2, EMPRESA 4 y EMPRESA 1 consideran esta justificación como motivo de rechazo de la orden de corte. EMPRESA 3 también incluye alguno sin desglose específico en el apartado Otros.

vez que el distribuidor ha rechazado la orden por este motivo, el comercializador no ha vuelto a solicitar el corte, por lo que pudiera deducirse que realmente el cliente ha pagado la deuda existente.

En cuanto al motivo de no ejecución de la orden por no ser posible el acceso a las instalaciones del consumidor, lógicamente, la suspensión del suministro no puede llevarse a cabo hasta que el distribuidor no consigue acceder a las instalaciones del consumidor (teniendo en cuenta que la mayor parte de los contadores instalados no incorporan telegestión). No obstante, el distribuidor debería intentar llevar a cabo la ejecución de la orden tan pronto como le fuera posible y en caso de dificultad, reiterar el intento o buscar otro punto de la acometida donde poder ejecutar el corte, con el fin de minimizar el riesgo de una mayor deuda para el comercializador. Asimismo, el comercializador debería intentar facilitar la tarea del distribuidor de suspensión del suministro, en cuanto a la aportación de la información necesaria para dicho proceso.

**Comentario de las distribuidoras**

**Plazos:** *Es necesario definir los plazos máximos para cada uno de los trámites del proceso.*

La regulación actual no establece unos plazos claros para la relación cliente, comercializadora y distribuidora, en la solicitud/ejecución de una orden de suspensión del suministro, por lo que se considera necesaria su definición.

Por otra parte, también existen distintas interpretaciones por parte de la distribuidora en cuanto a la operativa que se debe llevar a cabo en relación con la necesidad de esperar 5 días hábiles para llevar a cabo una orden de corte motivo 03 o una orden de baja motivo 04. En este sentido, algunas distribuidoras consideran que estos 5 días solo resultan de aplicación para el caso de solicitud de baja (corte del suministro y baja del contrato ATR), al hacerse referencia en el artículo 86.2 del Real Decreto 1955/2000 a la rescisión del contrato de suministro.

**Comentario de las distribuidoras**

**Responsabilidad de control de los Suministros esenciales:** *Debe definirse quién tiene la responsabilidad de controlar los suministros esenciales y quien debe mantener actualizada la información, dado que el distribuidor, en algunas ocasiones, recibe órdenes de corte de puntos de suministro esenciales.*

Esta Comisión coincide en que es necesario realizar una redefinición reglamentaria de los “servicios esenciales”, que adaptase la regulación actual al nuevo marco existente desde julio 2009, fecha en la que el distribuidor ya no realiza tareas de suministro. En este sentido, se considera necesaria la existencia de un único registro centralizado y actualizado de los puntos de suministro esenciales, así como la definición de criterios precisos establecidos normativamente

para la obtención de esa designación. Con este enfoque se está trabajando en la actualidad en el Grupo de Trabajo de Mejoras de OCSUM.

**Comentario de las distribuidoras**

**Responsabilidad sobre la energía consumida:** *Es necesario definir el tratamiento que se debe dar a la energía consumida así como a los peajes correspondientes cuando existe un retraso en el corte del suministro o una imposibilidad en la realización del corte del suministro.*

El artículo 86.2 del Real Decreto 1955/2000, regula, aunque quizás de forma excesivamente escueta, las consecuencias económicas del incumplimiento de la orden por el distribuidor. El objetivo de esta disposición es garantizar la integridad del sistema de ingresos regulados, para el supuesto específico de que pueda estar produciéndose un consumo por suministro sin contrato de venta de energía, como consecuencia de no haberse procedido todavía a la desconexión física del suministro en cuestión.

No obstante, se considera que la regulación sobre estos aspectos es escasa, y que resulta preciso actualizar la normativa reglamentaria, de modo que se garantice la seguridad jurídica no solamente para el distribuidor y para el comercializador, sino también y especialmente para el consumidor.

**Comentario de las distribuidoras**

**Repercusión de los costes ocasionados en la ejecución del corte:** *Debe retribuirse al distribuidor no sólo por el coste de la realización de cada corte o reconexión de suministro sino también por el coste de la infraestructura necesaria para la presentación de este servicio.*

*Los derechos de enganche no cubren la totalidad de los costes por intervención.*

*Cabría incentivar la diligencia de la distribuidora a través de un incentivo inversamente proporcional al tiempo de ejecución de la orden.*

En la actualidad, al llevar a cabo la ejecución del corte, las empresas distribuidoras repercuten los derechos de enganche al comercializador en la desconexión y nuevamente en la reconexión. A día de hoy los costes reconocidos a las distribuidoras están fijado por la orden ITC/3519/2009 y son los que a continuación se detallan:

Baja tensión.- cuota de 9,044760 €/actuación

Alta tensión.- Cuota en €/actuación:

Tensión	€/actuación
V ≤ 36 kV	54,871990



Tensión	€/actuación
$36 \text{ kV} \leq V \leq 72,5 \text{ kV}$	85,163859
$72,5 \text{ kV} < V$	125,994037

Nota: los distribuidores facturan el doble de estas cantidades debido a que tienen que realizar 2 actuaciones, una por desenganche y la otra por enganche

En el caso de ejecución de una baja, el nuevo comercializador tiene que solicitar el alta del suministro, con el correspondiente coste asociado a la misma (superior a los derechos de enganche que se facturan sólo en la suspensión temporal) y en su caso, el boletín de la instalación. En el caso de que, al ejecutar la orden en campo, el distribuidor detecte que no puede ejecutar la orden, por ejemplo, porque el consumidor informa del pago de la deuda, entonces, el distribuidor no recibiría ninguna compensación por el coste incurrido.

A este respecto, cabe señalar que los costes reales de estas actuaciones van a ser revisados por la CNE en el marco de los trabajos que viene realizando para la fijación de la retribución base de la actividad de distribución del siguiente periodo regulatorio, a finales de 2011. Una vez revisados éstos y el resto de los parámetros involucrados en la actividad de distribución, todos ellos serán remitidos al Ministerio de Industria y Turismo para su incorporación a la normativa.

#### Comentario de las distribuidoras

**Responsabilidad de cada agente:** *Debe quedar claramente definida la responsabilidad del distribuidor y del comercializador en el proceso de suspensión de suministro*

De acuerdo con el informe "Contestación al escrito de consulta de UNA DISTRIBUIDORA sobre el tratamiento de los cortes y bajas por motivos de impago", aprobado por el Consejo de la CNE el 24 de febrero de 2011, el artículo 85.1 debe interpretarse que las obligaciones de notificación de suspensión de suministro a los consumidores acogidos a TUR se realizarán por el comercializador de último recurso (CUR), ya que en el mercado liberalizado es el comercializador (no el distribuidor como aparece en el mencionado artículo) el que tiene la relación contractual con el consumidor acogido a TUR, aunque es el distribuidor quien debe ejecutar el corte físico del suministro. Igualmente, debe entenderse que corresponde al CUR la obligación de conservar en su poder la acreditación de la notificación efectuada.

Del artículo 86.2 debe entenderse que el comercializador tiene la potestad de exigir, mediante comunicación fehaciente, la suspensión del suministro al distribuidor, según los términos contractuales pactados con el cliente, que pueden incluir, a falta de indicación legal contraria, la causa de impago y la modalidad de baja o corte. Frente a dicha petición el distribuidor es responsable de cumplirla teniendo en cuenta las limitaciones establecidas en el artículo 86.2.

La forma en que debe realizarse la comunicación previa al consumidor de aviso de suspensión del suministro se establece para el caso de consumidores acogidos a la TUR en el artículo 86.1, mientras que para consumidores en mercado libre, se estará a lo que comercializador y consumidor hayan pactado en el contrato de suministro. En el primer caso, el responsable de

realizar la comunicación es el CUR (según la interpretación anterior) y en el segundo caso, el comercializador correspondiente.

No obstante, cabe señalar que el supuesto contemplado en el artículo 86.2 del Real Decreto 1955/2000 de *rescisión* de contrato con el cliente por parte de la comercializadora, presupone una comunicación previa al cliente por parte de la sociedad comercializadora, ya que no es posible concebir el supuesto de *rescisión* sin que haya existido una comunicación al respecto al cliente afectado. Por tanto, esta comunicación previa al cliente se considera requisito necesario a pesar de que el precepto no lo mencione, también para consumidores en mercado libre.

El distribuidor es un mero ejecutor de las órdenes emitidas por el comercializador, por lo que el responsable de la emisión de una orden de suspensión indebida es el comercializador.

En cualquier caso, se considera necesario el recoger estos supuestos en la regulación con el fin de evitar diferentes interpretaciones.

Cabría citar aquí también el caso de los consumidores con derecho a TUR que fueron transferidos a un comercializador libre por una distribuidora de la DT11, el 1 de julio de 2009. En este caso, esta Comisión considera que, si bien estos consumidores se encuentran en mercado libre, se les debería otorgar el mismo tratamiento en el caso de suspensión de suministro que a los consumidores acogidos a la TUR, por lo que las cláusulas de sus contratos no deberían ser discriminatorias en este sentido.

## 9 PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO POR IMPAGO

A la vista de las cuestiones descritas en el apartado anterior y que requieren de una mejor definición, en relación con el procedimiento de corte y baja, se propone a continuación una posible redacción alternativa de los artículos 85 y 86 del Real Decreto 1955/2000. La propuesta de redacción del procedimiento de corte del suministro por impago define un nuevo marco normativo en el que quedan claramente delimitadas y definidos varios aspectos de la normativa en los que a día de hoy existe una laguna regulatoria. Dicha propuesta se enmarcaría dentro de la necesaria revisión del Real Decreto 1955/2000, aunque parte del detalle de su redacción podría incluirse en una norma específica de menor rango:

- **Plazos:**

- Comercializador: Se establece la obligación a los comercializadores de enviar una comunicación de aviso de suspensión de suministro a los consumidores y en su caso de solicitud de baja de contrato ATR a la distribuidora, en el que se detalle de forma clara las posibles consecuencias de no abonar su factura de suministro.

En la actualidad las solicitudes de suspensión del suministro son comunicaciones mediante ficheros XML entre comercializadores y distribuidores, desconociendo el consumidor (no de forma genérica, aunque sí en muchas ocasiones) el tipo de motivo (motivo 03 o motivo 04) mediante el cual se le ha solicitado la suspensión del suministro. La propuesta clarifica de forma detallada el contenido de la comunicación de las citadas solicitudes y los plazos que dispone el consumidor para que proceda al abono de las cantidades adeudadas. La solicitud

de suspensión del suministro a la distribuidora se realiza una vez expirado el plazo indicado por el comercializador en el aviso de suspensión del suministro con o sin baja de contrato ATR.

- Distribuidor: Los distribuidores deberán iniciar el procedimiento de la ejecución material del corte de suministro de manera inmediata una vez recibida la solicitud de los comercializadores, que resulta firme una vez realizada.

En los contrato de suministro en mercado libre, se elimina el actual periodo de retención de la solicitud de suspensión del suministro de 5 días hábiles en las comunicaciones de la baja de contrato ATR, trasladando este plazo y ampliándolo 2 días más hasta un total de 7, al tiempo de espera desde la comunicación del comercializador al consumidor y el envío al distribuidor de la solicitud de suspensión del suministro, con el fin de que el consumidor cuente con un plazo razonable para abonar su deuda al comercializador o bien buscarse un nuevo suministrador. De este modo, una vez que el comercializador envía al distribuidor la solicitud de suspensión de suministro, está resulta ser firme y deberá ser ejecutada a partir del día hábil siguiente a efectos de suspensión del suministro. Esta Comisión considera necesario un margen de tiempo que proteja al consumidor para que reaccione ante la posible suspensión de suministro a la que se enfrenta (ya sea con baja del contrato ATR o no), si bien el actual plazo de espera de 5 días que recae sobre los distribuidores debe trasladarse a las comunicaciones entre el consumidor y el comercializador. Además, este plazo (tal y como está configurado a día de hoy), por una parte incrementa el riesgo de error ante posibles anulaciones de proceso enviadas por los comercializadores y por otra parte, pudiera no servir a las distribuidoras para la planificación de sus trabajos puesto que existe la posibilidad de que en cualquier momento de dicho plazo, los comercializadores anulen sus solicitudes de suspensión de suministro<sup>8</sup>.

Se establece un plazo máximo para que los distribuidores lleven a cabo las órdenes de corte.

- **Responsabilidad** sobre la energía consumida ante la no ejecución de la suspensión del suministro. Los distribuidores deben realizar las ejecuciones de suspensión de suministro que los comercializadores les soliciten, en el menor plazo posible de tiempo. La propuesta establece un desincentivo a la no realización de la suspensión, como compensación al perjuicio económico en el que se hace incurrir a los comercializadores por el hecho de tener que seguir comprando la energía en el mercado para estos consumidores y por tanto incrementando su deuda, ante la no ejecución de las órdenes de corte en los plazos establecidos. En este sentido la propuesta contempla que fuera del plazo previsto para que los distribuidores ejecuten las órdenes de suspensión del suministro, los comercializadores no efectuarán los pagos por peajes y recibirán una compensación por el coste de la energía que tienen que seguir suministrando a estos consumidores, en tanto que no se ejecute la suspensión. Esta compensación, que en la propuesta se deja abierta a un desarrollo posterior, podría estar referenciada al coste de la energía de la TUR vigente en cada momento o bien corresponder al importe de las facturas (excluyendo los peajes) referidas a los consumos de

---

<sup>8</sup> De acuerdo con la información recibida en el marco de este expediente, de [CONFIDENCIAL] solicitudes de corte en el periodo analizado recibidas por EMPRESA 5, [CONFIDENCIAL] fueron anuladas por los comercializadores antes de ejecutar el corte, lo que supone un total de 44% en esta distribuidora. Esta misma información en EMPRESA 3 representa el 15%, el 10% en EMPRESA 1 y tan sólo el 1% en EMPRESA 2.

energía realizados en el punto de suministro objeto de impago y durante el periodo desde el último día del plazo máximo previsto para la suspensión hasta que se lleve a cabo la misma.

Con esta medida se pretende impulsar la actividad de comercialización de energía eléctrica, dado que se limita de forma sustancial el impacto de los impagos para los comercializadores, lo que pudiera repercutir en una reducción de los precios ofertados y en una valoración más ajustada de los posibles riesgos ante la captación de nuevos clientes.

## PROPUESTA

### **Artículo 1. Periodo de pago**

1. *Para consumidores privados acogidos a la tarifa de último recurso, el período de pago se establece en veinte días naturales desde la emisión de la factura por parte de la comercializadora de último recurso. Para las Administraciones Públicas, les resultará de aplicación la regulación específica de la Contratación Pública. Para el resto de consumidores, el periodo de pago será según lo pactado en el contrato de suministro. Si en dicho contrato no se hiciera alusión específica al referido periodo de pago, será de aplicación el determinado en este punto para los consumidores acogidos a la tarifa de último recurso.*

*En el caso de que el último día del período de pago fuera sábado o festivo, éste vencerá el primer día laborable que le siga.*

2. *Dentro del período de pago, los consumidores privados acogidos a la tarifa de último recurso podrán hacer efectivos los importes facturados mediante domiciliación bancaria, a través de las cuentas que señalen las empresas comercializadoras de último recurso en cajas de ahorro o entidades de crédito, en las oficinas de comercializadora de último recurso o en quien ésta delegue.*

*En las zonas geográficas donde existan dificultades para utilizar los anteriores sistemas como medio de pago, el consumidor podrá hacer efectivo el importe facturado mediante giro postal u otro medio similar a estos efectos*

### **Artículo 2. Condiciones de la Suspensión del suministro**

1. *La suspensión del suministro de energía a los consumidores estará sujeta a las condiciones contractuales de garantía de suministro y suspensión.*
2. *Las condiciones generales de contratación del suministro de energía eléctrica entre los consumidores en el mercado liberalizado y las empresas que realicen el suministro, así como la existencia de pactos particulares que pudieran condicionar la garantía de suministro, deberán ser comunicadas a la Dirección General de Política Energética y Minas, a la Comisión Nacional de la Energía y a las Comunidades Autónomas en aquellos casos en que los suministros se realicen exclusivamente en el ámbito territorial de las mismas.*
3. *A los consumidores acogidos a tarifa de último recurso y a los que no tengan derecho a tarifa de último recurso, pero se encuentren transitoriamente suministrados por un comercializador de último recurso, se aplicarán las condiciones de suspensión previstas reglamentariamente e incorporadas en los modelos de contrato regulado aprobados por la Dirección General de Política Energética y Minas, a propuesta de la Comisión Nacional de la Energía.*

### **Artículo 3. Solicitud de la Suspensión del suministro por impago**

1. *En caso de impago de alguna factura, habiendo transcurrido el periodo de pago establecido en el artículo 1, así como el periodo de preaviso mínimo al consumidor que se especifica en los párrafos siguientes, el comercializador podrá solicitar la suspensión del suministro al distribuidor, especificando si se mantiene en vigor el correspondiente contrato de acceso, o bien si se requiere la baja del mismo junto con la suspensión del suministro.*
2. *En todo caso, la suspensión del suministro durante más de dos meses desde la fecha de suspensión, será causa automática de la baja del contrato de acceso a redes. Si, una vez*

*producida esta situación, el consumidor satisface las deudas contraídas, la reconexión se considerará un alta nueva a todos los efectos.*

- 3. Para los consumidores privados acogidos a la tarifa de último recurso, el comercializador podrá solicitar la suspensión del suministro al distribuidor cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo.*
- 4. En el caso de Administraciones Públicas acogidas a tarifas de último recurso, el comercializador podrá solicitar a la empresa distribuidora la suspensión del suministro cuando hayan transcurrido al menos cuatro meses desde que les hubiera sido requerido el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo. No obstante lo anterior, transcurridos dos meses desde que les hubiera sido requerido el pago y sin que el mismo se hubiera efectuado, comenzarán a devengarse intereses que serán equivalentes al interés legal del dinero incrementado en 1,5 puntos.*
- 5. Para el resto de consumidores, el comercializador remitirá requerimiento de pago previo al consumidor, con una antelación mínima de 7 días hábiles con respecto a la fecha de solicitud de suspensión del suministro del comercializador al distribuidor.*
- 6. En todo caso, el requerimiento de pago deberá incluir el trámite de suspensión del suministro por impago, y deberá incluir la fecha a partir de la cual y conforme a lo establecido en los apartados anteriores 3, 4 y 5, el distribuidor deberá realizar la suspensión. Además, se indicará si procede o no la baja de contrato de acceso conforme a las condiciones contractuales o al plazo indicado en el punto 2 anterior.*
- 7. Las comunicaciones entre el comercializador y el consumidor indicadas en los párrafos anteriores se realizarán por el comercializador usando un medio que permita acreditarlas.*
- 8. A efectos de gestión de la solicitud de suspensión del suministro, los distribuidores deberán contar con medios informáticos establecidos al efecto. El comercializador deberá aportar la información necesaria para permitir la gestión de la solicitud. En el caso de distribuidores con menos de 100.000 clientes, el plazo para la implantación de dichos medios, será de 1 año a partir de la entrada en vigor de la presente norma.*
- 9. Los distribuidores que tengan implementados los sistemas de comunicación que se señalan en el párrafo anterior quedarán exonerados del cumplimiento de los plazos de ejecución de las solicitudes de suspensión de suministro presentadas por los comercializadores, en tanto éstas no se reciban por los sistemas telemáticos establecidos.*

#### **Artículo 4. Plazos y Responsabilidad sobre la energía**

- 1. El distribuidor procederá a suspender el suministro a partir del día hábil siguiente, desde la recepción de la solicitud de suspensión del suministro por impago por parte del comercializador. El plazo máximo para efectuar la suspensión se establece en 8 días hábiles a efectos de suspensión del suministro, tras la recepción de la petición de suspensión de suministro. Durante este periodo, en caso de no poderse realizar la suspensión solicitada, el distribuidor comunicará el motivo al comercializador a la mayor brevedad posible, a efectos de que el comercializador pueda facilitar el proceso de tramitación de la solicitud así como llevar a cabo las acciones judiciales pertinentes.*
- 2. Para proceder a la suspensión del suministro por impago, la empresa distribuidora no podrá señalar como día para la suspensión los viernes, sábados, las vísperas de festivos, los días festivos y aquellos en los que, por cualquier motivo, no exista servicio de atención al cliente a*

*efectos de la reconexión del suministro. A estos efectos, no se consideran días hábiles a efectos de suspensión de suministro, los señalados anteriormente.*

- 3. Desde la solicitud de la suspensión hasta su ejecución por el distribuidor, y como máximo el plazo previsto en el punto 1 anterior, la responsabilidad sobre la energía eventualmente consumida, así como de los peajes correspondientes es del comercializador que efectuó la solicitud de suspensión.*
- 4. A partir del plazo previsto en el punto 1 de este artículo y mientras no se haya suspendido el suministro, el distribuidor no facturará cantidad alguna al comercializador en concepto de peajes, que seguirá liquidando al sistema. Asimismo, el distribuidor abonará mensualmente al comercializador el importe que se establezca reglamentariamente por el consumo de energía realizados en el punto de suministro objeto de impago, durante el periodo desde el último día del plazo máximo previsto para la suspensión hasta que se lleve a cabo la misma. Una vez ejecutada la suspensión, y siempre que se mantenga en vigor el contrato de acceso, el distribuidor podrá reanudar la facturación de peajes al comercializador. No obstante lo anterior y en el caso de situaciones de excepcional dificultad para realizar la suspensión de suministro, la Dirección General de Política Energética y Minas podrá establecer condiciones particulares para el tratamiento de la energía consumida hasta la suspensión eximiendo al distribuidor del pago de estas penalizaciones previstas en este punto.*

*En todo caso, cuando el consumidor abone el monto de su deuda al comercializador, este se repartirá entre el distribuidor y el comercializador en proporción a los importes de las facturas asumidas por cada uno de ellos.*

- 5. Efectuada la suspensión del suministro, y una vez que el consumidor haya abonado las cantidades adeudadas, siempre y cuando no vaya unida a la baja del contrato de acceso, éste será repuesto como máximo el siguiente día hábil desde la recepción por parte del distribuidor de la orden de reconexión.*

#### **Artículo 5. Costes de las actuaciones asociadas a la suspensión/reconexión del suministro**

- 1. El distribuidor podrá facturar al comercializador las siguientes cantidades en concepto de actuaciones en el equipo de medida, a petición de los comercializadores al solicitar la suspensión del suministro y/o reposición como a continuación se detalla:*
  - a) Cuando las ejecuciones de las órdenes de corte y suspensión del suministro sean efectuadas dentro del plazo establecido en el artículo 4.1, el coste de los derechos de enganche.*
  - b) Una vez finalizado el plazo al que hace referencia el artículo 4.1, el distribuidor deberá ejecutar la orden de suspensión tan pronto como sea posible y no procederá cobrar cantidad alguna.*
  - c) En la reconexión del suministro, el distribuidor facturará al comercializador o al consumidor, según corresponda, los derechos de enganche en concepto de costes de reanudación del suministro. Adicionalmente a lo anterior, si la reconexión del suministro implica el alta administrativa de un nuevo contrato de acceso, el distribuidor facturará al comercializador que solicitó la reconexión o al cliente, según corresponda, todos los costes asociados a un alta nueva.*

*En caso de anulación de la solicitud de suspensión de suministro por parte del comercializador, antes de que ésta se haya ejecutado, el distribuidor no podrá facturar cantidad alguna al comercializador.*

#### **Artículo 6. Procedimiento incursión de impago**

- 1- *A los consumidores incursos en un procedimiento de impago, y en tanto en cuando no hayan satisfecho la deuda contraída tanto con el comercializador como, en su caso, con el distribuidor, este último le denegará cualquier modificación de las condiciones técnicas en su contrato de acceso.*
- 2- *La existencia de un procedimiento de impago en curso no podrá impedir que el consumidor realice un cambio de suministrador. El distribuidor no podrá rechazar ninguna solicitud de cambio de suministrador, pudiendo, a efectos meramente operativos, avisar el comercializador entrante de la existencia del impago y de la necesidad de aceptar la facturación de los derechos de reenganche, que, en su caso, corresponda. Si, después del aviso, el comercializador entrante confirma su solicitud de cambio de suministrador, el distribuidor deberá ejecutarla.*
- 3- *Las deudas correspondientes a los consumos de energía eléctrica de las Administraciones Públicas podrán ser compensadas con las liquidaciones de tasas o cualquier otro tributo, siempre y cuando se haya solicitado a instancia de parte, tal como prevé el artículo 56 del RD 939/2005, de fecha 29 de julio, que desarrolla la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.*