



Comisión
Nacional
de Energía

CONTESTACIÓN AL ESCRITO DE CONSULTA DE UNA COMERCIALIZADORA SOBRE EL TRATAMIENTO DE LAS REPOSICIONES EN EL SECTOR ELÉCTRICO

6 de octubre de 2011

CONTESTACIÓN AL ESCRITO DE CONSULTA DE UNA COMERCIALIZADORA SOBRE EL TRATAMIENTO DE LAS REPOSICIONES EN EL SECTOR ELÉCTRICO

1 RESUMEN Y CONCLUSIONES

1.1 Objeto de la consulta

El objeto de este informe es responder a las consultas realizadas por UNA COMERCIALIZADORA a esta Comisión en relación con el proceso de reposición.

1.2 Conclusiones

El concepto de reposición surge como la necesidad de devolver a un consumidor a su comercializador original tras un proceso de cambio de suministrador no deseado, de manera que se conserven todas las condiciones de su anterior contrato (tanto el contrato de acceso de terceros a la red, como su contrato de energía).

Con respecto a esta situación, la regulación prevé dos escenarios:

- Que no se haya activado el cambio o que no se hayan comenzado las actuaciones en campo si fuesen precisas. En este caso se procede a una anulación del proceso, como si la solicitud de cambio de suministrador no hubiera existido, por lo que el cambio no se llega a producir.
- Que se haya activado el cambio. En este caso se debe proceder al proceso de reposición propiamente dicho, *“siendo por cuenta del comercializador que lo provoca, tanto el coste de reposición, como el de la energía y de la tarifa de acceso, hasta que se produzca la activación a la situación anterior al cambio. Todo ello sin perjuicio de las cláusulas previstas en el contrato entre el comercializador y el consumidor”*. En este caso, el cambio de suministrador se ha ejecutado, por lo que no cabe realizar una anulación del proceso como si dicho cambio no se hubiera producido. Para estas situaciones, la regulación establece que el comercializador que provoca el cambio, sea responsable tanto de la energía como de la tarifa de acceso hasta la activación de la situación anterior, fijando también los costes de reposición que debe abonar este comercializador al distribuidor. En este sentido, esta Comisión ha considerado que cuando la regulación hace

referencia como responsable de estos costes al “comercializador” de manera genérica, debe entenderse como “el nuevo comercializador” o el “comercializador entrante” que ha conseguido al cliente sin haber mostrado éste interés en el cambio, y no al comercializador inicial, al ser éste un sujeto pasivo y sin responsabilidad alguna en todo el proceso.

Sin embargo, en relación con esta última situación, - en el caso de que se haya activado el cambio-, la regulación no especifica la actuación a llevar a cabo con la facturación realizada al consumidor hasta la activación de la situación anterior. Aquí cabría distinguir dos posibilidades:

- Si la situación se debe a un cambio de suministrador por un error no imputable al consumidor o por un traspaso en contra de la voluntad del consumidor, el consumidor no se debería ver afectado. Por tanto, en estos casos, la Comisión considera que debería llevarse a cabo la anulación de las facturas emitidas por el nuevo comercializador, y la emisión de las facturas correspondientes por el antiguo comercializador durante el periodo en el que el consumidor fue transferido en contra de su voluntad. Adicionalmente, si bien esta cuestión tampoco está regulada, la Comisión considera que los ingresos percibidos por el antiguo comercializador en concepto de peajes deberían considerarse ingresos liquidables a efectos de las Liquidaciones de las Actividades Reguladas, y que los ingresos asociados al coste de la energía podrían ser considerados como una compensación por los posibles desvíos por la compra de energía soportados por el antiguo comercializador ante una posible falta de conocimiento del proceso de cambio de suministrador.
- Si la situación se debe a un cambio de decisión del consumidor tras la firma del contrato y dentro del plazo de revocación que le resulte de aplicación, entonces las facturas emitidas por el nuevo comercializador serían correctas,-ya que inicialmente el consumidor dio su conformidad al cambio-, y no sería preciso la anulación de las mismas una vez devuelto el consumidor a su situación anterior.

2 ANTECEDENTES

Con fecha 23 de mayo de 2011 tuvo entrada en el registro de la CNE escrito de UNA COMERCIALIZADORA solicitando aclaración sobre el procedimiento que deben seguir los agentes del mercado en el caso de que exista una situación de reposición. En particular, se solicita información sobre la existencia de retroactividad ante un proceso de reposición, y sobre la posibilidad de establecer una sanción económica para el comercializador que ha provocado de dicho proceso.

3 NORMATIVA DE APLICACIÓN

Con respecto a estas cuestiones cabe remitirse a la regulación en materia de reposiciones, es decir, al artículo 4.6 del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión, en su redacción dada por el Real Decreto 1454/2005, de 2 de diciembre, por el que se modifican determinadas disposiciones relativas al sector eléctrico, y al artículo 10 del mismo Real Decreto, donde se establece los precios aplicables por actuación en esta materia:

RD 1435/2002. Artículo 4.6. Duración de los contratos y cambios de modalidad de contratación.

«En un proceso de cambio de suministrador, los consumidores y los comercializadores podrán solicitar que se realice una anulación, en tanto no se haya activado el cambio o se hayan comenzado las actuaciones en campo si fuesen precisas. Si con posterioridad a estos hechos se produce una solicitud de anulación del cambio, se entenderá como una reposición, siendo por cuenta del comercializador, tanto el coste de reposición, como el de la energía y de la tarifa de acceso, hasta que se produzca la activación a la situación anterior al cambio. Todo ello sin perjuicio de las cláusulas previstas en el contrato entre el comercializador y el consumidor.»

RD 1435/2002. Artículo 10. Precios de las actuaciones.

«Los precios a repercutir por los distribuidores a los comercializadores por las actuaciones de anulación de contratos, reposición de contratos y cambio de comercializadora que se hace referencia en el presente Real Decreto, son los que figuran en el cuadro siguiente:

1. Precio de las actuaciones relativas al cambio de suministrador:

Tipo de actuación:

Anulaciones antes de activación nuevo contrato: 3 euros.

Reposición antes 1.ª factura: 15 euros.

Reposición después 1.ª factura: 30 euros.

2. Estos precios se actualizarán por el Gobierno con carácter anual o cuando las circunstancias así lo aconsejen. A estos efectos los distribuidores deberán presentar antes del mes de noviembre de cada año, los ingresos y gastos detallados por tipo de actuación, desde el 1 de octubre del año anterior hasta el 30 de septiembre del año correspondiente, a la Dirección General de Política Energética y Minas quien lo remitirá para informe a la Comisión Nacional de Energía con carácter previo a dicha actualización.»

4 CONSIDERACIONES PREVIAS

En el proceso de cambio de suministrador, se registran ciertas ocasiones en las que se traspasa al consumidor de un comercializador a otro sin que dicho consumidor tenga interés en hacer efectivo dicho cambio. Esta situación puede surgir por la existencia de errores en la tramitación de una solicitud (por ejemplo por un CUPS¹ erróneo) o por un cambio de decisión del propio consumidor tras la firma del contrato. El concepto de reposición surge como la necesidad de devolver a un consumidor tras un proceso de cambio de suministrador no deseado, a su situación anterior con su anterior suministrador de manera que se conserven todas las condiciones de su anterior contrato (tanto el contrato de acceso de terceros a la red, como su contrato de energía).

Con respecto a estas situaciones, la regulación prevé dos escenarios para consumidores en baja tensión:

¹ Código Unificado de Punto de Suministro

- Que no se haya activado el cambio o que no se hayan comenzado las actuaciones en campo si fuesen precisas. En este caso se procede a una anulación del proceso, como si la solicitud de cambio de suministrador no hubiera existido, por lo que el cambio no se llega a producir.
- Que se haya activado el cambio. En este caso, de acuerdo con el artículo 4.6 del Real Decreto 1435/2002, se debe proceder al proceso llamado de reposición, *“siendo por cuenta del comercializador, tanto el coste de reposición, como el de la energía y de la tarifa de acceso, hasta que se produzca la activación a la situación anterior al cambio. Todo ello sin perjuicio de las cláusulas previstas en el contrato entre el comercializador y el consumidor”*. En este caso, el cambio de suministrador se ha ejecutado, por lo que no cabe realizar una anulación del proceso como si dicho cambio no se hubiera producido. Para estas situaciones, la regulación establece que el comercializador que provoca el cambio, sea responsable tanto de la energía como de la tarifa de acceso hasta la activación de la situación anterior, fijando también los costes de reposición que debe abonar ese comercializador al distribuidor. En este sentido, esta Comisión considera que cuando la regulación hace referencia como responsable de estos costes al “comercializador” de manera genérica, debe entenderse como “el nuevo comercializador” que ha conseguido al cliente sin haber mostrado éste interés en el cambio, y no al comercializador inicial, al ser éste un sujeto pasivo y sin responsabilidad alguna en todo el proceso.

Sin embargo, en relación con esta última situación, - en el caso de que se haya activado el cambio-, la regulación no especifica la actuación a llevar a cabo con la facturación realizada al consumidor hasta la activación de la situación anterior. Aquí cabría distinguir dos posibilidades:

- Si la situación se debe a un cambio de suministrador por un error no imputable al consumidor o por un traspaso en contra de la voluntad del consumidor, el consumidor no se debería ver afectado. Por tanto, en estos casos, la Comisión considera que debería llevarse a cabo la anulación de las facturas emitidas por el nuevo comercializador, y la emisión de las facturas correspondientes por el antiguo comercializador durante el periodo en el que el consumidor fue transferido en contra de su voluntad. Adicionalmente, la facturación emitida por el comercializador inicial

en este periodo en concepto de peajes, debería ser considerada como un ingreso liquidable en las Liquidaciones de las Actividades Reguladas de la CNE. Posteriormente el comercializador inicial contaría con la facturación correspondiente al coste de la energía con el fin de compensar el posible desvío por la compra de energía que pudiera haberle ocasionado el desconocimiento del cambio de suministrador realizado.

- Si la situación se debe a un cambio de decisión del consumidor tras la firma del contrato y dentro del plazo de revocación que le resulte de aplicación, entonces las facturas emitidas por el nuevo comercializador serían correctas,-ya que inicialmente el consumidor dio su conformidad al cambio-, y no sería preciso la anulación de las mismas una vez devuelto el consumidor a su situación anterior.

La regulación tampoco aclara quién puede solicitar al distribuidor que se realice una reposición, esto es, si el proceso de reposición lo puede iniciar el comercializador inicial o el comercializador al que ha pasado el consumidor sin desearlo, o cualquiera de ellos. No obstante, dado que el artículo 4.6 del RD 1435/2002, de forma genérica hace referencia a que *“los comercializadores podrán solicitar que se realice una anulación”* del proceso, cabe entenderse que la solicitud podría instarse por cualquiera de ellos. Adicionalmente y en aras de garantizar que todos los agentes involucrados en el proceso tengan toda la información sobre los tiempos de alta y de baja de los contratos de sus clientes (tanto a efectos de facturación del contrato de acceso como de las previsiones de compra de la energía en el mercado de producción de electricidad), resulta necesario que el distribuidor solicite la conformidad del comercializador que no instó la reposición.

5 CONTESTACION A LAS CONSULTAS

A continuación se da respuesta a cada una de las cuestiones planteadas por LA COMERCIALIZADORA en su escrito:

Preguntas de LA COMERCIALIZADORA

En el caso en que exista un cambio de comercializador que implique que el cliente deje de ser suministrado por el comercializador 1 y pase a ser suministrado por el

comercializador 2 y que posteriormente ambos comercializadores soliciten una reposición del cambio para que el consumidor pase a ser suministrado de nuevo por el comercializador 1, puesto que hubo un error de petición por parte del comercializador 2:

5.1 ¿La anulación debe ser efectiva desde la fecha en que ambos comercializadores hubiesen acordado que el consumidor vuelva con el comercializador 1? ¿o deberá tener efectos desde el momento en que el cliente hubiera dejado de ser suministrado por el comercializador 2, esto es, con carácter retroactivo?

El comercializador 2 deberá hacerse cargo del coste de la energía y de la tarifa de acceso que corresponda durante el periodo que transcurre desde que se activó el cambio de comercializador, hasta que se activa la solicitud del cambio al comercializador 1. Así, el distribuidor considerará que el consumidor fue suministrado por el comercializador 2 durante ese periodo a todos los efectos.

5.2 Exista retroactividad o no, el comercializador 1 sufre en este caso unos importantes perjuicios económicos derivados de una actuación errónea del comercializador 2 al haber solicitado un alta que no correspondía, ¿existe en este caso algún tipo de sanción económica para el comercializador 2? ¿Quién debe sufragar los costes de los desvíos, los daños ocasionados por la pérdida de un cliente, y el tiempo y los costes destinados a la recuperación del cliente?

De acuerdo con lo indicado en el punto anterior, el coste de la energía y de la tarifa de acceso son por cuenta del comercializador 2 hasta el momento en que se produce la activación del cambio a la situación inicial, por lo que el comercializador 1 no sufriría perjuicios económicos.

A efectos del distribuidor y del operador del sistema, durante ese periodo, el consumidor es suministrado por el comercializador 2, por lo que la energía es imputada a este comercializador, a efectos de la liquidación de los desvíos.

De acuerdo con lo indicado en el capítulo 4 de este informe, en el caso de que el proceso de reposición se deba a un error en el cambio, el comercializador 1 debería proceder a facturar al consumidor de acuerdo con las condiciones iniciales de su contrato. Adicionalmente, la facturación emitida por el comercializador 1 en este periodo en concepto de peajes, debería ser considerada como un ingreso liquidable en las Liquidaciones de las Actividades Reguladas de la CNE. Como resultado, el comercializador 1 contaría con la facturación correspondiente al coste de la energía con el fin de compensar el posible desvío de energía que pudiera haberle ocasionado el desconocimiento del cambio de suministrador realizado.

Finalmente, cabe señalar que en el caso de que la reposición se deba al traspaso de un cliente en contra de su voluntad, además de llevarse a cabo la anulación de las facturas emitidas por el nuevo comercializador y la emisión de las nuevas por el antiguo comercializador, la actuación del comercializador 2 podría ser analizada por esta Comisión, y sancionada en su caso. A este respecto, el artículo 62.4 de la Ley 54/1997 del Sector Eléctrico establece como infracción leve “El incumplimiento por parte de los comercializadores de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes” y el artículo 61.a.16 de la misma Ley establece como infracción grave “El incumplimiento reiterado por parte de los comercializadores de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes”.