



Comisión

Nacional

de Energía

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

6 de octubre de 2011

CONTESTACIÓN AL ESCRITO DE CONSULTA DE UNA EMPRESA 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 EMPRESA 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 un escrito de una EMPRESA solicitando aclaración sobre el tratamiento de diversas cuestiones en relación a los procesos de reposición, tales como quién debe soportar los costes de suministro de energía, de la facturación de ATR, sobre la existencia de retroactividad o como quién está autorizado a solicitar una reposición.

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:

- 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.

¹ Código Unificado de Punto de Suministro

- 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 de

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 EMPRESA en su escrito:

Preguntas de LA EMPRESA

5.1 *¿Debe entenderse que el comercializador entrante se hace cargo del coste de la energía y del ATR del periodo, al igual que se hace cargo del coste de la reposición, o por el contrario ambos conceptos serán por cuenta del comercializador original y por tanto se llevarán a cabo las refacturaciones y movimientos contractuales que correspondan para ello?*

A la vista de lo considerado en el capítulo 4 de este informe, debe entenderse que el comercializador entrante se hace cargo del coste de la energía, del coste de acceso del periodo, y del coste de la reposición.

5.2 En cualquier caso, ¿debe el comercializador entrante anular las facturas emitidas al cliente final durante ese periodo, para que a su vez el comercializador original pueda facturar el suministro del periodo al cliente?

En el caso de que el proceso de reposición venga motivado por la activación de un cambio de suministrador errónea, esta Comisión entiende que el consumidor no se debe ver perjudicado por una situación ajena a él, por lo que debe ser devuelto a su situación inicial, sin sufrir ningún impacto económico. Por ello, deben realizarse las gestiones que sean necesarias para que el comercializador entrante anule las facturas emitidas desde que se activó el cambio de comercializador, hasta que se activó la solicitud del cambio al comercializador original, y el comercializador original pueda facturar el suministro de acuerdo a las condiciones de su contrato con el cliente.

En el caso de que se trate de un cambio de decisión del cliente tras la firma del cliente, se considera que no procedería la anulación de las facturas emitidas por el comercializador entrante.

5.3 En relación con los puntos anteriores ¿Debe entenderse que la reposición conlleva retroactividad en las fechas del movimiento que se repone, tanto en el contrato de acceso de terceros a la red como en el contrato de suministro con el cliente?

A la vista de las cuestiones consideradas en el capítulo 4 de este informe, la reposición no debe conllevar retroactividad en relación con el proceso de cambio de suministrador, en cuanto a que dicho cambio ha existido, y por tanto, la energía correspondiente al periodo hasta que se consigue la reposición, ha sido imputada al comercializador entrante. En consecuencia, el coste de la energía y del contrato de acceso son por cuenta del comercializador entrante durante ese periodo sin que se deba realizarse refacturaciones en estos conceptos.

Con respeto al contrato de suministro con el cliente, en el caso de que el cambio de suministrador hubiera sido realizado erróneamente, el contrato no debería verse afectado ya que éste no se habría visto rescindido en ningún momento. Es decir, tras el proceso de reposición, debería mantenerse las condiciones iniciales del contrato. En el caso de que

hubiera existido un cambio de la voluntad del consumidor tras la firma del contrato, aquí serían de aplicación las cláusulas de rescisión que hubieran acordado las partes².

5.4 ¿Qué agente está autorizado para solicitar la reposición, el comercializador entrante, el comercializador original o ambos?

La normativa del sector eléctrico en esta materia, no especifica quién debe solicitar o iniciar un proceso de este tipo. No obstante, puesto que la reclamación del consumidor será generalmente dirigida a cualquiera de los dos comercializadores involucrados, se debe entender que debería existir el intercambio necesario de información entre ambos agentes de tal forma que se permitiera devolver al consumidor a su situación original en el menor tiempo posible. En este sentido, se considera que, siguiendo el criterio habitualmente aplicado en los procesos de cambio de suministrador, debería ser comercializador original, esto es, el comercializador entrante en este segundo proceso de cambio, quien debería solicitar al distribuidor el cambio de suministrador, indicando en cualquier caso, que el cambio se debe a un proceso de reposición.

² No obstante lo anterior y a estos efectos, debería tenerse en cuenta lo previsto en el artículo 4.5 segundo párrafo del Real Decreto 1435/2002, y según el cual se establece que “En el caso en que, a causa del consumidor, se rescindiera un contrato antes de iniciada la primera prórroga, las penalizaciones máximas por rescisión de contrato, cuando ésta cause daños al suministrador, no podrán exceder el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro.