



Comisión

Nacional

de Energía

**CONTESTACIÓN A LA QUEJA
INTERPUESTA POR EMPRESA
DISTRIBUIDORA “XXXX” CONTRA
EMPRESA COMERCIALIZADORA
“YYYY”**

21 de diciembre de 2011

CONTESTACIÓN A LA QUEJA INTERPUESTA POR EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” CONTRA EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY”

1 RESUMEN Y CONCLUSIONES

1.1 Objeto

El presente informe tiene por objeto dar respuesta al escrito de EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” (en adelante EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX”), de fecha 24 de junio de 2011, en el que se queja de la utilización por EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” del burofax para solicitar la suspensión/baja del suministro por impago de determinados clientes. Asimismo, en dicho escrito solicita a la CNE para que requiera a EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” el uso de los flujogramas y ficheros “xml” consensuados en la Oficina de Cambios de Suministrador (OCSUM) para las solicitudes de suspensión/baja del suministro a sus clientes.

1.2 Conclusiones

En respuesta a la queja de EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” y teniendo en cuenta las respuestas a los requerimientos informativos realizados tanto a esta empresa como a EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY”, esta Comisión realiza las siguientes consideraciones:

Primera. El artículo 86.2 del Real Decreto 1955/2000 vigente permite al comercializador utilizar el burofax para solicitar, al distribuidor, la suspensión/baja del suministro de un consumidor por impago, al tratarse de un medio de comunicación fehaciente. No obstante, desde esta Comisión se reitera la recomendación a todos los agentes, ya realizada en varias ocasiones, de emplear medios telemáticos para agilizar las comunicaciones entre comercializadores y distribuidores y así facilitar la dinámica competitiva del mercado minorista. Más recientemente, se ha propuesto que se utilicen procedimientos operativos y formatos homogéneos y públicos de obligado cumplimiento, que sean aprobados por Circular de la CNE, a propuesta de OCSUM¹.

Segunda. En el caso objeto de queja, EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” indica que, mediante el uso del burofax, pretendía evitar retrasos/rechazos por parte de los distribuidores en ejecutar las suspensiones/bajas solicitadas vía ficheros “xml”. Se señala que esta situación originó la apertura de un expediente informativo por parte de la CNE². Las principales conclusiones del mismo pusieron de manifiesto que: i) la mayoría de las distribuidoras tienen tasas de ejecución de los órdenes de suspensión del suministro superiores al 90%; ii) en el caso de dos distribuidores, con tasas de ejecución cercanas al 60%, esta Comisión requirió la realización de planes de actuación para reducir los

¹ Informe 34/2011 de la CNE sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1955/2000, aprobado por el Consejo de la CNE del 27 de octubre de 2011.

² Expediente informativo para analizar las incidencias en las distribuidoras ante las solicitudes de cortes de suministro de las comercializadoras, resuelto por el Consejo de la CNE del 7 de julio de 2011.

rechazos injustificados de solicitudes de cortes y bajas del suministro; (iii) se precisa un nuevo procedimiento de suspensión del suministro por impago, que establezca claramente los plazos y las responsabilidades de cada agente involucrado (en este sentido desde la CNE se ha realizado una propuesta normativa que se ha transmitido al MITYC en el marco de la revisión del Real Decreto 1955/2000³).

Tercera. Se espera que el conjunto de medidas tomadas por la CNE en este ámbito, tanto a través de propuestas regulatorias, como mediante el requerimiento de planes de actuación a determinados distribuidores, puedan contribuir a eliminar, en futuro, el uso de medios de comunicación ineficientes.

2 ANTECEDENTES

Con fecha 24 de junio de 2011 tuvo entrada en la CNE escrito de EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX”. En dicho escrito esta empresa expone que ha recibido varias solicitudes de suspensión/baja del suministro por impago de la empresa comercializadora EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” mediante sendos burofaxes.

EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” pone de manifiesto que, si bien el burofax es un medio de comunicación válido a efectos de lo previsto en el artículo 86.2 del Real Decreto 1955/2000, el empleo de este medio para solicitar la suspensión de los suministros plantea problemas, pues EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” debe realizar la gestión de dichas solicitudes de forma manual, lo que implica una mayor carga de trabajo y la imposibilidad de reflejarlas en los informes de actividad de la empresa. La práctica habitual, que evita estos problemas, consensuada entre comercializadores y distribuidores en el seno de OCSUM, es el empleo de procesos automático mediante el envío de ficheros “xml”.

EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” recuerda que el artículo 8.3 del Real Decreto 1435/2002 establece que *“Los comercializadores y los distribuidores deben instalar los sistemas y medios informáticos necesarios para intercambiar la información a través de buzones FTP con ficheros y formatos preestablecidos u otro sistema previamente aprobado por la Dirección General de Política Energética y Minas”* y que la propia CNE, en la contestación a una consulta, aprobada por el Consejo de la CNE de fecha 24 de febrero de 2011, recomienda que los operadores utilicen los flujogramas de procesos y validaciones de contratación publicados por OCSUM y supervisados por la CNE.

Por todo lo anterior, EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” solicita que la CNE requiera a EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” para que, en lo sucesivo, emplee los flujogramas y ficheros xml consensuados en OCSUM para exigir a las distribuidoras la suspensión/baja del suministro a sus clientes.

A efectos de valorar el problema expuesto por EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX”, esta Comisión consideró necesario disponer de información adicional. Por ello, esta Comisión envió sendos oficios a ambas partes involucradas, con fecha de 4 de octubre de 2011.

³ Informe 34/2011 sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1955/2000, aprobado por el Consejo de la CNE del 27 de octubre de 2011.

En lo que concierne a EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX”, se le requirió para que aportara:

- a) El número de solicitudes de suspensión/baja recibidas de EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” en los dos últimos años y a qué tipos de clientes se refieren.
- b) De las solicitudes indicadas, cuántas se han recibido mediante burofax.
- c) Si han solicitado el envío de las peticiones de suspensión/baja mediante ficheros automáticos a EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY”.

En cuanto a EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY”, se le requirió para que aportara:

- a) Qué tipo de comunicaciones envía a los distribuidores mediante xml y cuáles no.
- b) El número de solicitudes de suspensión/baja enviadas por EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY”, en especial a EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX”, en los dos últimos años y a qué tipos de clientes se refieren.
- c) De las solicitudes indicadas, cuántas se han enviado mediante burofax.
- d) Descripción detallada de las razones por las que se envían las solicitudes de suspensión/baja mediante burofax.

Con fecha de 19 de octubre de 2011, se recibió escrito de EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” en respuesta al citado oficio de la CNE, indicando que

- a) En los últimos dos años EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” recibió **[CONFIDENCIAL]** solicitudes de suspensión/baja de EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY”, relativas, todas ellas a suministros en baja tensión
- b) De las diez solicitudes cinco se recibieron mediante burofax.
- c) EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” solicitó reiteradamente el envío de las solicitudes mediante ficheros automáticos a EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” tanto verbalmente como por correo electrónico.

Con fecha de 19 de octubre de 2011, tuvo entrada también el escrito de EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” en respuesta al oficio de la CNE, indicando que:

- a) En la actualidad, y precisamente desde el 6 de septiembre de 2010, EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” envía todas las solicitudes de suspensión/baja (por impago y cese de actividad) mediante burofax.
- b) Con anterioridad a la fecha señalada se enviaban las solicitudes mediante ficheros electrónicos, a través de ficheros “xml”, conforme a los procesos consensuados en OCSUM.
- c) El número de solicitudes enviadas, mediante burofax, entre el 6 de septiembre de 2010 y el 14 de octubre de 2011 fue de **[CONFIDENCIAL]** (por causa de puntos de suministro con rescisión anticipada del contrato). De dichas solicitudes **[CONFIDENCIAL]** se enviaron a EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX”.
- d) En cuanto a los motivos, EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” subraya que decidió utilizar el burofax en respuesta al incumplimiento repetido por los distribuidores de los plazos consensuados en OCSUM. EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” recuerda que, cuando utilizaba el sistema de

ficheros electrónicos, los retrasos (injustificados) en la suspensión y corte por los distribuidores, le causaban una grave indefensión, teniendo que hacerse EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” cargo de las cantidades facturadas. En consecuencia, EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” informó de esta situación a la CNE el 6 de agosto de 2010, lo que originó la apertura de un expediente informativo para analizar las incidencias en las distribuidoras ante las solicitudes de corte de suministro de las comercializadoras, que fue resuelto con fecha de 7 de julio de 2011.

3 **NORMATIVA SECTORIAL APLICABLE**

El procedimiento de suspensión de suministro previsto en el artículo 86.2 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre establece que la comunicación del comercializador al distribuidor deberá ser fehaciente:

“(...) 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.”

Por su parte, el artículo 8 del Real Decreto 1435/2002 establece para los contratos en baja tensión que: *“...los comercializadores y los distribuidores deben instalar los sistemas y medios informáticos necesarios para intercambiar la información a través de buzones FTP con ficheros y formatos preestablecidos u otro sistema previamente aprobado por la Dirección General de Política Energética y Minas.”*

Finalmente, cabe recordar que, según el artículo 3.5.i) de la Ley 54/1997 corresponde a la CNE la supervisión del cumplimiento de la normativa y procedimientos relacionados con los cambios de de suministrador, así como la actividad de OCSUM. Este papel de la CNE se desarrolla adicionalmente en el artículo 11 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la OCSUM:

“(...) Asimismo la Comisión Nacional de Energía podrá solicitar, mediante requerimientos concretos e individuales dirigidos a las empresas o a la Oficina de Cambios de Suministrador toda la información, con el desglose y formato que determine, relativa a los cambios de suministrador, con exclusión en todo caso de la información comercialmente sensible.”

4 CONSIDERACIONES SOBRE LA QUEJA DE EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX”

4.1 *Sobre la obligación de instalar/utilizar medios y sistemas de transferencia informáticos para las comunicaciones entre comercializadores y distribuidores*

EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” solicita a esta Comisión que requiera a EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” para que, en futuro, utilice los medios y sistemas de transferencia electrónicos que automatizan las comunicaciones relacionadas con los cambios de suministrador y otras modificaciones contractuales.

A este respecto, como se ha indicado anteriormente, el Real Decreto 1435/2002, introdujo la obligación, por parte de distribuidores y comercializadores de instalar dichos sistemas y medios informáticos, pues desde el 1 de enero de 2003 se pasaba de los 63.000 consumidores que podían elegir libremente suministrador a más de 21 millones de consumidores. Esto implicaba que las relaciones se multiplicaban significativamente y ya se apuntaba que si los procesos de cambio de suministrador no fueran ágiles, se podría crear una barrera meramente administrativa que retrasaría el ejercicio de la libertad de elección de los consumidores. Por ello, se reconoció la necesidad de la informatización de los datos que poseen los distribuidores, así como la necesidad de estandarización de los procesos a seguir, los medios de comunicación y plazos para cambiar de comercializador y para realizar otras modificaciones contractuales.

No obstante, el artículo 8 del Real Decreto 1435/2002 establece que, con carácter previo, la Dirección General de Política Energética y Minas apruebe los ficheros y formatos a utilizar. Hasta la fecha, dicha “homologación” no ha tenido lugar, lo que condiciona la aplicabilidad de la obligación establecida por el Real Decreto 1435/2002.

En relación con este aspecto, además de la respuesta a la consulta citada por EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX”, la CNE se ha pronunciado, en el Informe sobre la Propuesta de OCSUM “Principios generales de los procedimientos de cambio de suministrador”, aprobado por el Consejo de la CNE el 22 de diciembre de 2010, de la siguiente manera:

“La posibilidad de que el cambio de suministrador se realice de manera rápida y eficiente, respetando los plazos que se establezcan en la regulación, depende claramente de la implantación de un sistema de comunicaciones electrónicas entre comercializadores y distribuidores, que utilice formatos homogéneos, que sean públicos y asequibles a todos los agentes.

Con el fin de que este principio tenga pleno cumplimiento en los sectores del gas y de la electricidad, esta Comisión considera necesario subrayar la urgencia de que los procesos operativos telemáticos que se han ido consolidando en la práctica, y que ya se utilizan por la mayoría de comercializadores y distribuidores, sean recogidos, una vez actualizados y aprobados por la CNE, en la normativa vigente, de manera similar a lo que ocurre, por ejemplo, con los Procedimientos de Operación del Sistema y que el rango normativo fuera tal que permitiera realizar cambios con facilidad. La incorporación en la regulación de los procedimientos operativos de los cambios de suministrador (y de otras modificaciones

contractuales) aportaría mayor seguridad jurídica a las actuaciones de los distintos agentes involucrados en los mismos y, por tanto, contribuiría a facilitar la dinámica competitiva en el mercado minorista.

En todo caso, cabe matizar que la existencia de una obligación legal de utilizar un determinado sistema de comunicaciones electrónicas encuentra su justificación en la gestión de volúmenes elevados de operaciones, relacionadas con segmentos de mercado masivos. La imposición de dicha obligación a un comercializador que gestione tan sólo un número limitado de grandes consumidores carecería de sentido y podría convertirse en una barrera a la entrada.”

Asimismo, en el reciente Informe 34/2011 sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1955/2000, aprobado por el Consejo de la CNE del 27 de octubre de 2011, se ha propuesto la introducción, para el intercambio de información entre distribuidores y comercializadores, de “procedimientos operativos y formatos homogéneos y públicos, que serán aprobados por Circular de la Comisión Nacional de Energía, a propuesta de la Oficina de Cambio de Suministrador.”

Mientras la normativa no contemple 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, estos procesos no pueden considerarse de obligado cumplimiento. En particular, el artículo 86.2 del Real Decreto 1955/2000 vigente permite al comercializador utilizar el burofax para solicitar, al distribuidor, la suspensión/baja del suministro de un consumidor, al tratarse de un medio de comunicación fehaciente.

No obstante, en aras de que las comunicaciones entre distribuidores y comercializadores se realicen de la manera más rápida y eficiente posible, mientras siga pendiente el desarrollo reglamentario esperado, sería recomendable que todos los agentes tomaran como referencia “Los Flujogramas de Procesos y Validaciones de Contratación” publicados en la página web de OCSUM y supervisados por la CNE.

4.2 Sobre las razones por las cuales EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY”, no utiliza el envío electrónico de solicitudes de cortes y bajas de suministro por impago

Tanto EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” como EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” tienen instalados los sistemas y medios informáticos adecuados para automatizar las comunicaciones entre comercializadores y distribuidores.

De acuerdo con la información aportada, desde el 6 de septiembre de 2010, EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” ha dejado de utilizar ficheros “xml” (utilizando el burofax en su lugar) para las solicitudes de suspensión de suministro por impago a todas las distribuidoras, no tratándose por tanto de una conducta aislada hacia EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX”. Para el resto de procedimientos, relativos a cambios de suministrador y otras modificaciones contractuales, con EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” y otros distribuidores, EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” sigue empleando ficheros electrónicos.

El número de solicitudes de baja por impago mediante burofax que EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” envió a EMPRESA DISTRIBUIDORA “XXXX” entre septiembre de 2010 y octubre de 2011 fue de [CONFIDENCIAL], con respecto a un total de [CONFIDENCIAL] a todos los distribuidores. Con anterioridad a septiembre de 2010, todas las solicitudes de este tipo se realizaban por EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” a través de medios informáticos.

Según indica EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY”, el empleo del burofax fue su respuesta al incumplimiento repetido, por los distribuidores, de los plazos señalados en los flujogramas consensuados en el seno de OCSUM⁴. La empresa recuerda que, cuando utilizaba el sistema de ficheros electrónicos, los retrasos en la suspensión y corte por los distribuidores, le causaban una grave indefensión, puesto que los distribuidores emitirían rechazos injustificados (cliente no interesado, cliente ausente, etc.), teniendo que hacerse EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” cargo de las cantidades facturadas.

EMPRESA COMERCIALIZADORA “YYYY” informó de esta situación a la CNE el 6 de agosto de 2010, lo que originó la apertura de un expediente informativo para analizar las incidencias en las distribuidoras ante las solicitudes de corte de suministro de las comercializadoras, que fue resuelto por la CNE con fecha de 7 de julio de 2011.

En las principales conclusiones de dicho expediente (publicado en la página web de la CNE) se puso de manifiesto que:

- i) La mayoría de los distribuidores tienen tasas de ejecución de los órdenes de suspensión del suministro superiores al 90%;
- ii) En el caso de dos distribuidores, con tasas de ejecución cercanas al 60%, esta Comisión requirió la realización de planes de actuación para reducir los rechazos injustificados de solicitudes de cortes y bajas del suministro;
- iii) Es necesario un nuevo procedimiento de suspensión del suministro por impago que establezca claramente los plazos y las responsabilidades de cada agente (en este sentido, desde la CNE se realizó una propuesta que se ha incluido en la propuesta de revisión del Real Decreto 1955/2000⁵).

En resumen, se espera que las medidas que esta Comisión ha tomado en este ámbito, tanto a través de propuestas regulatorias, como mediante el requerimiento de planes de actuación a determinados distribuidores, puedan contribuir a eliminar, en futuro, el uso de medios de comunicación ineficientes.

⁴Los flujogramas de OCSUM indican que en las bajas de contrato por impago (motivo 04) el plazo de aceptación de la solicitud es de 5 días hábiles tanto en BT como en AT, sin embargo, la comunicación de activación no incluye plazo pues no se llegó a un acuerdo en la interpretación del artículo 86.2 del Real Decreto 1955/2000. Para el corte de suministro por impago (motivo 03), los flujogramas indican que no existe plazo en la aceptación de la comunicación porque no existe normativa aplicable y el plazo para la notificación de la activación de la baja es de 2 meses.

⁵ Informe 34/2011 sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1955/2000, aprobado por el Consejo de la CNE del 27 de octubre de 2011.