



Comisión
Nacional
de Energía

INFORME EN RELACIÓN CON EL ESCRITO REMITIDO POR EMPRESA COMERCIALIZADORA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE SUMINISTRADOR

14 de junio de 2007

INFORME EN RELACIÓN CON EL ESCRITO REMITIDO POR EMPRESA COMERCIALIZADORA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE SUMINISTRADOR

1 OBJETO

El objeto del presente informe es responder a la consulta remitida por la empresa comercializadora EMPRESA COMERCIALIZADORA, en relación a la necesidad de simplificar las solicitudes, mejorar el funcionamiento de los procesos para el cambio de suministrador y definir los procedimientos de reposición y de contratación de nuevos suministros de gas natural en el mercado liberalizado.

2 ANTECEDENTES

Con fecha 28 de diciembre de 2006 tuvo entrada en el Registro de la Comisión Nacional de Energía (en adelante CNE) el escrito de EMPRESA COMERCIALIZADORA, mediante el cual señala que algunos elementos de los procedimientos de contratación no aportan robustez ni seguridad a los cambios de suministrador, provocando así un importante deterioro en la calidad percibida por los consumidores, y un perjuicio general a todos los agentes.

En base a la experiencia adquirida en el desarrollo de su actividad comercial en el segmento doméstico-comercial de gas natural, EMPRESA COMERCIALIZADORA afirma haber detectado, aspectos relacionados con los procedimientos de cambio de suministrador, que son susceptibles de ser mejorados.

EMPRESA COMERCIALIZADORA indica que considera necesario la revisión, por parte de la CNE y de todos los agentes involucrados, de los procedimientos actuales y los que están pendientes de definición oficial, como el procedimiento de reposición y el procedimiento de alta de nuevos suministros en el mercado liberalizado.

Respecto a la revisión de los procedimientos actuales, EMPRESA COMERCIALIZADORA propone las siguientes medidas destinadas a simplificar las solicitudes y mejorar los procesos:

1. Definir y publicar de forma reglamentaria los procedimientos de contratación de gas en el mercado liberalizado definidos por SEDIGAS.
2. Eliminar la obligación de tramitar la autorización firmada del consumidor con cada solicitud, y aceptar la grabación telefónica de la autorización.
3. Identificar el punto de suministro únicamente mediante el Código de Identificación Universal del Punto de Suministro (en adelante CUPS) y CIF del consumidor.
4. Reducir el número de campos obligatorios en las solicitudes.
5. Establecer de forma reglamentaria que el CUPS sea permanente.
6. Homogeneizar y tipificar las causas de rechazo de las solicitudes y permitir una gestión de los rechazos más flexible y más ágil.
7. Reducir la información necesaria para tramitar una baja.
8. Definir de forma reglamentaria los protocolos de acceso al registro de puntos de suministro, y permitir el acceso a éste sin necesidad de autorización del consumidor.
9. Definir los protocolos de acceso y de intercambio de información entre los agentes y aplicar la legislación en caso de incumplimientos.
10. Definir los casos y condiciones de las reposiciones; así como las obligaciones y responsabilidades de los agentes en cada caso.
11. Definir los procedimientos de contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado.

EMPRESA COMERCIALIZADORA motiva su propuesta afirmando que algunos de los procedimientos de contratación pudieran estar justificados al principio de la liberalización, pero actualmente ya no responden a ninguna necesidad real y deben ser revisados, para que la liberalización del sector gasista pueda continuar avanzando con garantía.

EMPRESA COMERCIALIZADORA adjunta a su comunicación los siguientes documentos:

- Anexo 1. Circular 1/2004 de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero, en las tramitaciones de preselección de operador.
- Anexo 2. Campos obligatorios de las solicitudes que identifican al punto de suministro.
- Anexo 3. Causas de rechazo de las solicitudes para cambios de suministrador presentados por EMPRESA COMERCIALIZADORA a distribuidores y comercializadores durante 2006.
- Anexo 4. Flujogramas de los procedimientos de solicitudes de alta, cambio, anulación, baja, modificación y reposición.
- Anexo 5. Formato de ficheros XML para el intercambio de información entre el Sistema de Comunicación de Transportistas y Distribuidores (en adelante SCTD) y las Comercializadoras.

3 NORMATIVA APLICABLE

A la vista del contenido de esta consulta, cabe hacer mención de las siguientes disposiciones regulatorias:

En relación con el cambio de suministrador, el Artículo 44 del Real Decreto 1434/2002, establece lo siguiente:

“Artículo 44. Cambio de suministrador.

1. Cualquier consumidor con suministro de gas natural y que tenga la consideración de cualificado podrá solicitar, por sí mismo o mediante la empresa comercializadora que vaya a suministrarle, un cambio de suministrador.

2. Las solicitudes de cambio de suministrador deberán recoger al menos la información siguiente:

a) Fecha de la solicitud o comunicación.

b) Identificación del consumidor: CIF/NIF del cliente, nombre, domicilio.

c) Identificación del punto de suministro.

d) Conformidad del cliente con el cambio de suministrador.

e) Empresa que está realizando el suministro.

f) Empresa que va a realizar el suministro.

g) Empresa responsable de la medida.

h) Características y propiedad de los equipos de medida.

i) Condiciones de la nueva contratación (Tarifa, Peajes, etc.), que permitan efectuar la facturación del consumo y/o los peajes asociados.

j) Duración y tipo de contrato.

3. Para suministros a presión inferior o igual a 16 bar la solicitud se presentará a la empresa distribuidora, la cual procederá a la validación de la misma, comprobando que los datos que figuran en ella se corresponden con los recogidos en la base de datos, a que hace referencia el artículo 43, y que el nuevo suministrador está debidamente autorizado para ejercer dicha actividad. En aquellos suministros que supongan un consumo anual unitario superior a 10 GWh recabará asimismo la validación puntual de las solicitudes por parte de los transportistas propietarios de instalaciones de entrada al sistema de transporte y distribución.

Los transportistas revisarán las solicitudes con consumos anuales inferiores a 10 GWh, de forma agrupada por comercializador y punto de entrada para realizar las comprobaciones a los que les habilita la reglamentación vigente en relación con el acceso de terceros.

El plazo máximo para validación de solicitudes será de seis días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, comunicando al solicitante las posibles deficiencias dentro de dicho plazo.

[...]"

Respecto a la información que deben hacer pública los distribuidores sobre los puntos de suministro conectados a sus redes, el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, modificado por el Real Decreto 942/2005, de 29 de julio, señala en el apartado 2 del artículo 43:

«2. Las empresas distribuidoras dispondrán como soporte del sistema de intercambio de información de una base de datos que contenga toda la información que permita hacer efectivo el cambio de suministrador. En esta base de datos, que estará permanentemente actualizada, deberán constar todos los puntos de suministro conectados a sus redes y a las redes de transporte de su zona, con independencia de que tengan contrato de suministro vigente, y para cada uno de ellos se recogerán al menos los siguientes datos:

a) Datos relativos al punto de suministro:

- 1.º Código de identificación del punto de suministro.*
- 2.º Empresa distribuidora.*
- 3.º Ubicación del punto de suministro: dirección, población y provincia.*
- 4.º Presión de suministro.*
- 5.º Características del punto de suministro: tarifa o peaje actual o previsto, caudal máximo contratado, en su caso.*
- 6.º Fecha de la última revisión y de la última inspección de las instalaciones receptoras individuales, así como su resultado.*
- 7.º Consumos de los dos últimos años y caudales medidos periodificados según facturación, y, en su caso, los caudales máximo y mínimo medidos con detalle mensual.*
- 8.º Código identificador del equipo de medida.*
- 9.º Características y propiedad del equipo de medida.*
- 10.º Fecha del último movimiento de contratación del consumidor a efectos tarifarios.*
- 11.º Fecha del último cambio de comercializador del consumidor.*
- 12.º Perfil de consumo que se aplica al consumidor para la estimación del consumo.*

b) Datos relativos al consumidor:

- 1.º Datos del consumidor: nombre, dirección, NIF o CIF.*
- 2.º Empresa que realiza el suministro y fecha de inicio del suministro por esta.*
- 3.º Empresa que efectúa la medida.*
- 4.º Fecha de salida del cliente de tarifa al mercado liberalizado, en su caso.*
- 5.º Fecha de vuelta del cliente a tarifa, si se hubiese producido.*

La información recogida en el párrafo a) relativa al punto de suministro será accesible a todos los transportistas, distribuidores y comercializadores, y la información recogida en el párrafo b) relativa al consumidor sólo será accesible para este, mediante la presentación del código de identificación del punto de suministro y del NIF o CIF del consumidor o de cualquier otro dato que lo identifique formalmente. Asimismo, podrá acceder a la información recogida en el párrafo b) cualquier sujeto que presente la documentación anterior, así como una autorización expresa y por escrito del consumidor.

No obstante lo señalado anteriormente, los consumidores podrán prohibir por escrito a los distribuidores la difusión de los datos que señalen expresamente [...]"

Los distribuidores deben disponer de una herramienta que soporte los procesos de contratación, medición, repartos, acceso al registro, programaciones y nominaciones, tal como se define en los protocolos de detalle de las Normas de Gestión Técnica del Sistema, concretamente en el protocolo de detalle PD-04, sobre mecanismos de comunicación:

"1.2 Intercambio de información:

El Usuario:

[...]

b) Se dirigirá al SCTD para gestionar la siguiente información:

Solicitudes de contratación en clientes conectados a redes de presión inferior o igual a 16 bar.

Solicitudes de acceso al registro de puntos de suministro.

Programaciones semanales y nominaciones diarias en puntos de salida en la red de Distribución.

Consulta de información relativa a programaciones, nominaciones y solicitudes de contratación presentadas.

Consulta accesible de clientes telemedidos.

El Distribuidor:

a) Recibirá a través del SCTD todas las solicitudes, consultas de información, programaciones y nominaciones de los comercializadores y clientes cualificados dándoles el trámite oportuno.

[...]"

Asimismo, el artículo 43 del Real Decreto 1434/2002 recoge, en los apartados 3, 4 y 5:

“3. Las empresas distribuidoras y comercializadoras deberán dotarse de los sistemas informáticos necesarios que permitan la conexión entre sistemas y el intercambio de la información, de manera que se posibilite la consulta de datos de la base de datos referenciada y la recepción y validación informática de solicitudes y comunicaciones con los sujetos relacionados con la contratación.

4. Las empresas distribuidoras que tengan conectados a sus instalaciones más de 50.000 clientes y aquellas que estén por debajo del citado límite pero pertenezcan a un grupo de sociedades en las que figuren empresas distribuidoras que en total sumen más de 50.000 clientes pondrán a disposición de todos los usuarios conectados a sus redes la información a que se refiere el apartado 2, mediante procedimientos de acceso telemático.

5. El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados 3 y 4, así como el incumplimiento reiterado e injustificado de los plazos establecidos para llevar a cabo el cambio de suministrador, tendrá la consideración de infracción grave de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 110.e) de la ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos”

Por otro lado, el contenido de las facturas, está regulado por el artículo 53 del Real Decreto 1434/2002, modificado por el Real Decreto 942/2005:

“1. Las facturas por la aplicación de tarifas, peajes y cánones expresarán todas las variables que sirven de base para el cálculo de la cantidad por cobrar.

2. Las facturas de las empresas distribuidoras a sus consumidores a tarifa y la de las empresas comercializadoras a sus consumidores deberán incluir, como mínimo, la siguiente información:

*a) Código de identificación universal del punto de suministro (CUPS)
[...]*”

En relación a las competencias de la CNE, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos establece, en la disposición adicional undécima tercero, que es función de la CNE:

“Segunda: participar, mediante propuesta o informe, en el proceso de elaboración de disposiciones generales que afecten a los mercados energéticos, y en particular, en el desarrollo reglamentario de la presente Ley.”

4 ASIMETRÍAS ENTRE EL SECTOR GASISTA Y LOS SECTORES ELÉCTRICO Y DE TELECOMUNICACIONES

A la vista del contenido de esta consulta, cabe hacer mención sobre la normativa del sector eléctrico y de las telecomunicaciones, aplicable a los procedimientos de cambio de suministrador.

Sobre los mecanismos de Comunicación

El artículo 43 del Real Decreto 1434/2002 define la composición de las bases de datos, debiendo éstas contener la información que permita hacer efectivo el cambio de suministrador y estar permanentemente actualizadas. Según se ha expuesto en el capítulo anterior de este informe, dichas bases de datos contienen dos tipos de información: los datos relativos al punto de suministro y los datos relativos al consumidor. Los datos relativos al punto de suministro son accesibles a todos los transportistas, distribuidores y comercializadores, pero los relativos al consumidor sólo son accesibles para éste, o para cualquier otro sujeto, como el comercializador, previa presentación de la autorización expresa y por escrito del consumidor.

Por otro lado, la información relativa a los puntos de suministro que deben hacer pública los distribuidores del sector eléctrico, está regulada en el Real Decreto 1435/2002, modificado por el Real Decreto 1454/2005, de 29 de julio. En particular, el artículo 7 dice:

“1. Las empresas distribuidoras deben disponer de una base de datos referidos a todos los puntos de suministro conectados a sus redes y a las redes de transporte de su zona, permanentemente actualizada, en la que consten al menos los siguientes datos:

- a) Código Universal de Punto de Suministro.*
- b) Empresa distribuidora.*
- c) Ubicación del punto de suministro.*
- d) Población del punto de suministro.*
- e) Provincia del punto de suministro.*
- f) Fecha de alta del suministro.*
- g) Tarifa en vigor de suministro o de acceso.*
- h) Tensión de suministro.*
- i) Potencia máxima autorizada por boletín de instalador autorizado.*
- j) Potencia máxima autorizada por acta de autorización de puesta en marcha.*
- k) Tipo de punto de media.*
- l) Disponibilidad de Interruptor de Control de Potencia.*
- m) Tipo de perfil de consumo.*
- n) Derechos de extensión reconocidos.*

- ñ) *Derecho de accesos reconocidos.*
- o) *Propiedad del equipo de medida.*
- p) *Propiedad de Interruptor de Control de Potencia.*
- q) *Potencias contratadas en cada período.*
- r) *Fecha del último movimiento de contratación a efectos tarifarios.*
- s) *Fecha del último cambio de comercializador.*
- t) *Fecha límite de los derechos reconocidos de extensión.*
- u) *Consumo de los dos últimos años naturales (por períodos de discriminación horaria y meses).*
- v) *Fecha de la última lectura.*

Las empresas distribuidoras deberán dotarse de los sistemas informáticos necesarios que permitan la consulta de datos del registro de puntos de suministro y la recepción y validación informática de solicitudes y comunicaciones con los consumidores y los comercializadores de energía eléctrica.

En consecuencia, a diferencia del sector gasista, en el sector eléctrico no se realiza una distinción explícita entre datos relativos al punto de suministro y datos relativos al consumidor, sino que todos los datos se incluyen en una única categoría.

Asimismo, aunque la normativa eléctrica establece por defecto, el derecho de acceso a la base de datos para los comercializadores, también menciona la posibilidad de que los consumidores manifiesten por escrito a los distribuidores su voluntad de que sus datos no sean accesibles a los comercializadores.

Sobre el Código Universal de Punto de Suministro, CUPS

El CUPS no se encuentra definido en la legislación del sector de gas como código de carácter único, universal y permanente. Sin embargo, la filosofía que se ha seguido en los procedimientos de asignación de códigos de identificación en el sector de gas, es equivalente a la que define la Resolución de 19 de noviembre de 2002, por la que se aprueba el procedimiento de Operación del Sistema (P.O.18) «Códigos Universales para puntos frontera clientes», para el sector eléctrico:

“Los códigos serán permanentes y no se verán afectados por compras, ventas o intercambios de activos de las empresa que ejerzan las funciones de Encargado de la Lectura o por la compra venta del titular del punto de suministro.”

Cabe señalar que el CUPS debe aparecer siempre en las facturas de gas según establece el artículo 53 del Real Decreto 1434/2002. De forma paralela, en el sector eléctrico el artículo 3 del Real Decreto 1435/2005 estipula la obligación de los comercializadores de incluir el CUPS en las facturas:

«5. Los comercializadores en sus facturas a los consumidores deberán necesariamente hacer constar el Código Unificado de Punto de Suministro, el número de póliza de contrato de acceso, la tarifa de acceso a que estuviese acogido el suministro, los datos necesarios para el cálculo de dicha tarifa de acceso y la fecha de finalización del contrato.»

Sobre la autorización para el cambio de suministrador

El artículo 3 del Real Decreto 1435/2002 (eléctrico), contempla la formalización de contratos de acceso y de contratos de adquisición de energía. En este artículo, se contemplan dos opciones de contratación para el sector eléctrico: el consumidor puede optar, bien por contratar directamente el acceso a las redes con el distribuidor y la energía con un comercializador, o bien por contratar la energía y el acceso a la redes a través del comercializador. Para el caso de contratación a través del comercializador, en el apartado 3 del artículo 3 se define:

“3. En el caso en que el consumidor opte por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador que actúa como sustituto del consumidor, el comercializador deberá disponer de poder suficiente otorgado por el consumidor a favor del comercializador. En este caso la posición del comercializador en el contrato de acceso suscrito con el distribuidor será a todos los efectos la del consumidor correspondiente.

En cualquier caso, el distribuidor mantendrá con el consumidor todas las obligaciones relativas al contrato de acceso y en caso de rescisión del contrato entre el comercializador y el consumidor, éste será el titular del depósito de garantía, así como cualquier otro derecho asociado a la instalación, sin que pueda ser exigible, por parte del distribuidor, actualización alguna con motivo de la renovación contractual.»

Esta disposición obliga al comercializador a disponer de la conformidad del cliente para efectuar el cambio de suministrador, pero no exige que la autorización del cliente sea enviada junto con la solicitud de cambio de suministrador, a diferencia de lo que ocurre para los clientes del sector gasista. Por lo tanto, en el sector eléctrico es suficiente con que el comercializador disponga de la conformidad escrita del consumidor, sin ser necesaria la remisión de dicho documento al distribuidor.

Respecto a los mecanismos vigentes para aportar la conformidad del cliente en las solicitudes de cambio de suministrador, cabe considerar también los usados en del sector de las telecomunicaciones. La Circular 1/2004 de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, introdujo el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador¹. El empleo del consentimiento verbal se plantea como una opción para el operador, siendo complementario al consentimiento escrito. De acuerdo a la disposición segunda de la Circular 1/2004, el consentimiento verbal será de aplicación en las siguientes actuaciones:

- a) Solicitud de habilitación de la preselección.*
- b) Solicitud de modificaciones en la preselección mediante la inclusión o exclusión de determinados tipos de llamadas (cambio de modalidad manteniendo el operador beneficiario).*
- c) Solicitud de inhabilitación de la preselección.”*

La circular también regula normas concretas que dan seguridad jurídica en la tramitación de solicitudes de preselección de operador. En este sentido, a los efectos de que sea válida la tramitación de solicitudes de preselección mediante el consentimiento verbal del abonado, dicho consentimiento deberá ser verificado por un tercero independiente y habrá de transcurrir un plazo mínimo desde el consentimiento del abonado, sin que se hubiera producido su revocación.

La disposición cuarta de la Circular 1/2004, determina los requisitos necesarios para que el operador solicitante de la preselección pueda iniciar la tramitación de una solicitud con consentimiento verbal del abonado.

- a) La verificación que acredite el consentimiento del abonado a preseleccionarse, cumpla con los siguientes requisitos:*
 - 1. La llamada de verificación es iniciada por el abonado (llamando al verificador), o por el agente de ventas del operador (desviando la llamada hacia el verificador y abandonando la misma).*
 - 2. La verificación es realizada telefónicamente por un agente de verificación por tercero en vivo, sin que puedan ser empleados para dicha operación sistemas automáticos basados en grabaciones o en mecanismos de síntesis de voz.*

¹ El artículo 19 del reglamento de interconexión (aprobado por el Real Decreto 1651/1998) define la preselección como “La preasignación o preselección de operador permite al usuario decidir por adelantado la entidad habilitada que cursará las llamadas, sin necesidad de marcar código de selección de operador antes del número telefónico al que se dirigen dichas llamadas.”

3. *Durante la llamada de verificación el agente de verificación no lleva a cabo la promoción del servicio de preselección, ni ningún otro tipo de actividad comercial o de marketing.*
 4. *La llamada de verificación se adecua al contenido del cuestionario de verificación incluido en el Anexo I de esta Circular que proceda para cada tipo de actuación, con independencia de las frases concretas que se vayan a emplear en la llamada de verificación.*
- b) *Una vez finalizada la llamada de verificación, el verificador haya determinado si se trata de una verificación positiva o negativa, teniendo en cuenta los criterios de verificación recogidos en la presente Circular.*
 - c) *El verificador comunique al operador solicitante de la preselección que la verificación ha resultado positiva.*
 - d) *El operador solicitante de la preselección remita al abonado la confirmación documental del contrato telefónico de preselección acordado y de la verificación del mismo, una vez recibida la comunicación de verificación positiva. Esta documentación deberá incluir:*
 1. *Términos y condiciones a que está sujeta la preselección que se solicita.*
 2. *Indicación de que dicha solicitud de actuación se ha verificado por un tercero en el transcurso de una llamada telefónica, indicando la fecha y hora de la verificación.*
 3. *Información sobre el derecho de revocación por el abonado, indicando el procedimiento a seguir (al menos, el operador solicitante de la preselección dispondrá de un número telefónico perteneciente al rango 901, donde el abonado podrá revocar su solicitud de cambio de operador por preselección) y plazo para ejercitarlo (siete días hábiles tras haber recibido el abonado la confirmación documental de la actuación de preselección efectuada), sin incurrir en penalización ni gasto alguno por parte del abonado.*
 - e) *Hayan transcurrido diez días hábiles desde que el operador haya remitido al abonado la confirmación documental de la actuación solicitada, sin que el abonado haya ejercitado su derecho de revocación.*

Según se desprende de lo anterior, los mecanismos para la contratación de servicios en el sector eléctrico y en el sector de telecomunicaciones difieren de los procedimientos del sector de gas, donde el envío escrito de la conformidad del cliente se considera como un requisito de la solicitud de cambio de suministrador, tal como lo estipula el apartado 2 del artículo 44 del Real Decreto 1434/2002.

Sobre la reposición del cliente

La legislación del sector eléctrico contempla, en el artículo 4 del Real Decreto 1435/2002, el servicio de reposición, corriendo 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. El apartado 6 del artículo 4 define el servicio de reposición como:

«6. 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.»

Además, el artículo 10 del Real Decreto 1435/2002, añadido por Real Decreto 1454/2005, estipula los precios a repercutir por los distribuidores a los comercializadores por las actuaciones de anulación y reposición de contratos.

“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.»

El servicio de reposición no se encuentra reglamentariamente definido en el sector de gas, así como tampoco lo están las obligaciones y responsabilidades de los agentes en cada casuística.

5 PRECEDENTES

5.1 Informe de seguimiento del Grupo de trabajo V, de elegibilidad en el sector del gas natural, y propuesta de procedimiento para la contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado

El Grupo de trabajo V, de elegibilidad en el sector del gas natural, fue creado, a principios del año 2004, para mejorar el funcionamiento de los procesos de cambio de suministrador y solucionar los problemas que se detectasen en su aplicación. En él se trató de reducir y

en lo posible solventar, la problemática asociada al cambio masivo de clientes del mercado regulado al mercado liberalizado, la reducción de plazos, la simplificación de procesos, la correcta identificación y facturación de los clientes, todo ello bajo el principio de no discriminación en el trato a los clientes que ejercen su derecho de cambio de suministrador.

En particular, en el ámbito de actuación de este Grupo, se discutió y elaboró una propuesta de procedimiento para la contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado, que fue enviado a la Dirección General de Política Energética y Minas el 28 de abril de 2005. El informe recoge los siguientes aspectos:

- Con respecto a la información mínima que debe proporcionar el comercializador al distribuidor en las solicitudes de cambio de suministrador, recogida en el artículo 44 del Real Decreto 1434/2002, se propuso *“admitir como datos suficientes para la identificación del suministro la coincidencia del CUPS y el DNI/CIF del cliente, considerando el número de póliza como un parámetro optativo complementario”*.
- Entre los requisitos mínimos que debe contener la solicitud de cambio de suministrador, el citado artículo 44 del Real Decreto 1434/2002, incluye la conformidad del cliente con el cambio de suministrador mediante autorización firmada. Este procedimiento tiene como consecuencia el manejo e intercambio masivo de papel, retrasando el cambio de suministrador. Para mejorar la situación, se propuso admitir *“el escaneado y envío electrónico de la carta de conformidad del consumidor, reduciendo el envío de las cartas en papel a un envío conjunto periódico”*.
- Respecto a la comunicación de rechazos por información incorrecta o incompleta en la solicitud de cambio, en algunas empresas el procedimiento que se estaba desarrollando era el siguiente: una vez remitida la solicitud de cambio al distribuidor, en caso de incorrección, éste devolvería el archivo de solicitud al comercializador indicando el primer error que identifica el sistema informático, repitiendo este procedimiento por cada uno de los errores detectados en el fichero. Para mejorar la situación, se propuso *“la comunicación conjunta y simultánea de*

todas las causas de rechazo que presentan los datos de la solicitud de cambio de suministrador con la definición más clara del problema, en la medida en la que los equipos informáticos lo permitan”.

- En relación con el alta de nuevos suministros sin paso previo por el mercado regulado, el grupo de trabajo elaboró un procedimiento de altas de nuevos clientes en el mercado, conformado por tres documentos:
 1. Procedimiento para la contratación de nuevos suministros de gas natural directamente en el mercado liberalizado.
 2. Flujograma del procedimiento
 3. Modelo de contrato de puesta en servicio y/o alquiler de contador, que firmaría el comercializador actuando en nombre del consumidor cualificado, para evitar las distorsiones que supone el hacer un contrato con la distribuidora (para el alta de la instalación) y otro con el comercializador (el contrato de ATR). Se contemplaba que dicho contrato recogería la prestación de los servicios de enganche, verificación, puesta en servicio e instalación del equipo de medida por parte de la distribuidora, por lo cual, ésta recibiría en contraprestación los derechos de alta regulados por las Comunidades Autónomas.

El procedimiento propuesto por el grupo de trabajo se anexa a esta consulta.

5.2 Expediente informativo sobre el comportamiento de las empresas distribuidoras y comercializadoras en el cambio de los clientes del grupo 3 de gas natural, del suministro regulado al mercado liberalizado

En virtud de varios expedientes instruidos por esta Comisión en relación con los problemas derivados del cambio de mercado regulado a liberalizado, el Consejo de Administración de la Comisión Nacional de Energía acordó, con fecha 21 de julio de 2005, el inicio de un procedimiento de actuaciones informativas a todas las empresas distribuidoras, con el objeto de analizar las diversas comunicaciones de éstas con los consumidores e implicaciones de las mismas, relacionadas con el cambio de suministro del mercado regulado al liberalizado. Asimismo, este expediente se hizo extensivo a la

supervisión de las conductas de las empresas comercializadoras, en relación a su forma de actuación en la contratación de los clientes del grupo 3.

Con fecha 14 de septiembre de 2006, el Consejo de Administración de la CNE aprobó el informe correspondiente a este expediente informativo.

Como consecuencia de lo observado a lo largo de este expediente y con el objeto de fomentar el desarrollo de un mercado en competencia, se realizaron diversas recomendaciones entre las que cabe destacar las siguientes, sobre los mecanismos de comunicación y la gestión de procesos:

“4. Resulta imprescindible aumentar los requisitos de transparencia para las empresas distribuidoras, en todos los aspectos; en particular, en aquellos relacionados con el paso de clientes al mercado liberalizado. Si bien el Real Decreto 942/2005 ha supuesto un avance notable de transparencia en relación con las bases de datos de clientes que las distribuidoras deben mantener y poner a disposición de los agentes y a la facturación, es necesario que las empresas distribuidoras publiquen los procedimientos de paso de clientes a mercado libre, altas directas en mercado liberalizado, retornos a tarifa y todos aquellos que sean necesarios para facilitar la labor de la empresa comercializadora. Las empresas comercializadoras deben conocer, también, el tipo de comunicaciones que establecen las distribuidoras con las comercializadoras y el momento en que se producen.

5. Con el fin de dotar al mercado gasista de un mayor grado de transparencia, se propone que la normativa imponga a las compañías distribuidoras la obligación de publicación en sus páginas Web, en un sitio convenientemente visible, los detalles relativos al cambio del mercado regulado al liberalizado, incluyendo una descripción del mismo, los procedimientos, los plazos en los que se realiza, los diferentes modelos de comunicaciones remitidos y las distintas circunstancias comunicadas a través de ellos, de forma que todos los consumidores y comercializadores tengan la posibilidad de conocerlo.”

No se tiene constancia de que en el momento actual, las compañías distribuidoras estén publicando esta información.

6 CONSIDERACIONES SOBRE LOS PLANTEAMIENTOS DE EMPRESA COMERCIALIZADORA ENERGÍA

6.1 Sobre la forma de tramitación de la autorización del cliente para el cambio de suministrador

De acuerdo con el procedimiento de cambio de suministrador recogido en la normativa vigente, como prueba de la conformidad del consumidor al cambio, el comercializador debe remitir al distribuidor una carta con la autorización firmada por el consumidor, mediante la cual solicita la baja en el mercado regulado y el paso al mercado liberalizado, o bien, el cambio de comercializadora dentro del mercado liberalizado. En opinión de EMPRESA COMERCIALIZADORA ENERGÍA, este procedimiento tiene como consecuencia el manejo e intercambio masivo de papel, un aumento de los costes de tramitación y retrasos debido a desajustes temporales entre la recepción de la solicitud remitida por medios informáticos y la recepción de la autorización enviada por correo postal.

Con el fin de mejorar la situación expuesta, EMPRESA COMERCIALIZADORA propone eliminar la obligación de enviar al distribuidor la autorización escrita del consumidor con cada solicitud de cambio. La comercializadora plantea dos alternativas: converger al esquema eléctrico, donde sólo es necesario remitir al distribuidor la autorización escrita del consumidor en caso de conflicto, o aceptar la grabación telefónica como procedimiento válido para registrar la autorización del consumidor, al igual que en el sector de las telecomunicaciones.

Respecto a la primera propuesta de la comercializadora es necesario hacer las siguientes observaciones. A priori, el hecho de eliminar el envío físico de la autorización escrita del consumidor con cada solicitud, agilizaría y facilitaría los trámites para el cambio de suministrador, lo que podría favorecer el desarrollo de la competencia. En cualquier caso, la eliminación del envío de la autorización escrita del cliente al distribuidor no debería suponer una merma en la protección del consumidor, ya que en ningún caso se exige al comercializador de la responsabilidad de contar con dicha autorización escrita. Ésta podría ser reclamada al comercializador en caso de que se suscitase alguna duda o discrepancia en relación con la solicitud de cambio de suministrador. Por lo tanto, en principio, se considera recomendable también la aplicación al sector de gas del procedimiento de cambio utilizado en el sector eléctrico en la actualidad.

No obstante, para garantizar el adecuado funcionamiento de este procedimiento en el sector gasista, sería necesario definir y detallar en qué casos debe exigirse la aportación

de la autorización escrita del consumidor, así como un sistema adecuado de infracciones y sanciones, con el objeto de evitar malas prácticas comerciales en las que pudieran incurrir comercializadores y distribuidores, que pudieran verse motivadas o incrementadas por la eliminación de la exigencia de remitir la confirmación escrita del consumidor para tramitar la solicitud de cambio.

En relación con lo anterior, esta Comisión ya ha puesto de manifiesto en alguna ocasión la existencia de tales prácticas en el pasado, teniendo en cuenta que la metodología de cambio existente hasta la fecha obliga a adjuntar a todas las solicitudes la autorización escrita del consumidor. En particular, cabe hacer mención del “*Expediente informativo sobre el comportamiento de las empresas distribuidoras y comercializadoras en el cambio de los clientes del grupo 3 de gas natural, del suministro regulado al mercado liberalizado*”, elaborado por la CNE y aprobado con el Consejo de Administración el 14 de septiembre de 2006, cuyas conclusiones hacen referencia a determinadas actuaciones de los comercializadores y distribuidores relativas a los procedimientos de cambio de suministrador:

“De las denuncias recibidas en esta Comisión, en concreto a través de la Comunidad de Madrid, se pueden inferir la existencia de malas prácticas comerciales en un número de casos, que han supuesto el paso de clientes a mercado libre, sin su consentimiento o conocimiento. En estos casos pueden haberse cometido infracciones en materia de consumo que, de acuerdo con la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, pueden ser objeto de sanción administrativa.

Se observa una ineficiente separación de actividades entre las distribuidoras y comercializadoras del mismo grupo empresarial, que daría una posición de ventaja a la comercializadora integrada.”

Respecto a la segunda propuesta, referente a los mecanismos vigentes en el sector de las telecomunicaciones, deben efectuarse las siguientes consideraciones. El consentimiento verbal de los clientes para la tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador aportaría una mayor flexibilidad y sería una solución ágil, dada la inmediatez que se deriva de utilizar la grabación telefónica de dicho consentimiento. No obstante, un elemento fundamental para garantizar que el procedimiento se cumpla, bajo los principios de transparencia y no-discriminación, residiría en la existencia de una entidad verificadora que acreditase el consentimiento verbal de los consumidores, con el objeto de proteger los derechos de éstos.

En este sentido el Proyecto de Ley por la que se modifica la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, con el fin de adaptarla a lo dispuesto en la Directiva 2003/55/CE, incluye la creación de la Oficina de Cambios de Suministrador. Concretamente, el apartado 27 del proyecto que modifica el artículo 83 bis de la Ley 34/1998 contempla:

“La Oficina de Cambios de Suministrador será responsable de la supervisión de los cambios de suministrador conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

El Gobierno podrá encomendar a la Oficina de Cambios de Suministrador funciones de gestión directa de los cambios de suministrador en las condiciones que reglamentariamente se determinen.”

Si bien la admisión del consentimiento verbal del cliente en las solicitudes de cambio de suministrador se considera una alternativa viable, su aplicación resulta pertinente únicamente bajo la supervisión de una entidad independiente, como pudiera ser la Oficina de Cambio de Suministrador.

En consecuencia, se estima conveniente modificar el procedimiento de solicitud de cambio de suministrador, eliminando la obligación de remitir la autorización escrita del consumidor con cada solicitud, sin perjuicio de que el comercializador deba contar con dicha autorización. En el caso de que surgiese alguna duda, discrepancia o conflicto en la tramitación del cambio de suministrador, el comercializador deberá presentar la autorización escrita del consumidor. En el apartado 8 de este informe se incluye la propuesta de modificación de la normativa en este sentido.

Asimismo, se considera oportuno evaluar la incorporación del procedimiento de consentimiento verbal del consumidor mediante aprobación telefónica, cuando se instaure una entidad independiente responsable de la supervisión y verificación de dicho consentimiento, como la Oficina de Cambio de Suministrador.

6.2 Sobre la identificación del punto de suministro y los campos obligatorios de las solicitudes de contratación

EMPRESA COMERCIALIZADORA señala, como una de las causas que generan un mayor número de rechazos, el exceso de campos obligatorios en las solicitudes de

contratación. Según el escrito remitido por la comercializadora, los campos obligatorios en las solicitudes de cambio de suministrador son los siguientes: nacionalidad, tipo de documento, nombre, apellido/razón social, nombre calle, nombre finca, provincia, municipio, CP y CUPS.

Cabe señalar al respecto que el artículo 44 del Real Decreto 1434/2002, sobre la información mínima que debe proporcionar el comercializador al distribuidor en las solicitudes de cambio de suministrador, define los siguientes campos como exigibles para la identificación del cliente y del punto de suministro: CIF/NIF del cliente, nombre, domicilio y CUPS.

De acuerdo a lo contemplado en la normativa, la nacionalidad no debería ser un campo obligatorio de las solicitudes de cambio de comercializador, si bien el resto de los campos sí serían necesarios para efectuar el trámite de la solicitud. No obstante, aunque de acuerdo con la normativa vigente estos campos deben estar incluidos en las solicitudes de cambio de suministrador, el informe de seguimiento del Grupo de trabajo V de elegibilidad, definió que la información para efectuar la identificación del punto de suministro contrastando la coincidencia de datos, y por tanto su viabilidad, incluiría sólo el CUPS y el DNI/NIF del cliente.

6.3 Sobre el carácter permanente del CUPS

EMPRESA COMERCIALIZADORA señala en su escrito, que algunas distribuidoras han modificado unilateralmente el CUPS de algunos clientes industriales, convirtiéndose estos cambios en una de las causas de rechazo de las solicitudes para el cambio de los clientes al mercado liberalizado.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 43 del Real Decreto 1434/2002 modificado por el artículo 1 tres del Real Decreto 942/2005:

“El código de identificación del punto de suministro se pondrá en conocimiento de la Comisión Nacional de Energía, a los efectos del desarrollo de sus funciones en relación con las propuestas de liquidación de la retribución de las actividades reguladas del sector de gas natural.”

Por tanto, para efectos de liquidación, la CNE cuenta con registros para los CUPS de los clientes de los grupos 1 y 2, y para aquellos que pertenecen al grupo 3.4 y disponen de equipos de teled medida. De acuerdo a la información con la que cuenta esta Comisión, no se efectúan cambios de CUPS desde el 18 de febrero de 2004. Cualquier modificación del CUPS llevada a cabo por los distribuidores, correspondería a clientes con presiones inferiores a 4 bares, sin equipos de teled medida o, en su defecto, a posibles irregularidades o errores en los procedimientos de asignación de dicho código, al no haber sido informada la CNE sobre los cambios de CUPS.

Pese a que el carácter permanente del CUPS no está definido de forma explícita en la normativa vigente, la metodología de asignación de los códigos de identificación de los puntos de suministro en el sector de gas se efectuó con esa intención.

En cualquier caso, la obtención del CUPS, que ha de tener carácter permanente, no debería suponer un obstáculo para el cambio de suministrador, puesto que de acuerdo al artículo 53 del Real Decreto 1434/2002, los distribuidores y comercializadores en todas las facturas enviadas a los clientes deben incluir el CUPS.

En el apartado 8 de este informe se incluye una propuesta concreta de modificación de la normativa que recoge la consideración del CUPS como un código de carácter permanente. Asimismo, de forma análoga al sector eléctrico, en el que la *“Resolución de 19 de noviembre de 2002, por la que se aprueba el procedimiento de Operación del Sistema (P.O.18) «Códigos Universales para puntos frontera clientes»”*, aprueba el procedimiento para la asignación de los CUPS para dicho sector, debería establecerse en la normativa gasista un procedimiento unificado para la determinación de los códigos de identificación de puntos de suministro.

6.4 Sobre la gestión de los rechazos de las solicitudes

EMPRESA COMERCIALIZADORA señala algunas deficiencias en los procedimientos para la gestión de las solicitudes de cambio de suministrador, que a su juicio repercuten en un aumento de los plazos de activación (60 días en promedio) y en un incremento en

los costes de tramitación. Esta situación estaría motivada, según la comercializadora, por la ambigüedad de las causas de rechazo de las solicitudes de cambio de suministrador, por las distintas interpretaciones que realizan las distribuidoras de las causas de rechazo y por el tratamiento unificado de las solicitudes dentro de un mismo fichero. Este último motivo se trata de forma específica en el epígrafe siguiente.

Las causas de rechazo de las solicitudes de cambio de suministrador han sido definidas por SEDIGAS. Dado que en esta asociación participan y están representadas tanto distribuidores como comercializadores, los procedimientos y acuerdos que en ella se alcanzasen deberían representar los intereses y aportaciones de todos los agentes. Asimismo, dichos procedimientos deberán ser elaborados con el objeto de dotar a los procesos de cambio de suministrador de un funcionamiento adecuado, salvaguardando los intereses de los consumidores.

En los flujogramas de los procedimientos y las causas de rechazos vigentes, que han sido remitidos por EMPRESA COMERCIALIZADORA ENERGÍA, es posible señalar algunos aspectos susceptibles de ser mejorados.

- En relación con el formato de los datos.

Una causa tipificada de rechazo de las solicitudes es el formato de los datos aportados por el comercializador. Dado que toda la información debe gestionarse a través de un sistema informático, el SCTD de los distribuidores, el formato de los campos habilitados para remitir la información debe estar definido con precisión. Esto permitiría crear herramientas de comprobación del formato de los registros incluidos en los ficheros, que servirían para depurar y corregir los posibles errores de formato de los datos antes de su envío al distribuidor, evitando posibles rechazos futuros por este motivo.

- En relación con la integridad de los datos.

EMPRESA COMERCIALIZADORA anexa una tabla en la que se cuantifica el porcentaje de participación de las distintas incidencias dentro del total de rechazos recibidos por esta comercializadora durante 2006. En ella, el séptimo motivo de rechazo se define como:

“Error INT.: CUPS, DNI o Póliza”. De esta información, se desprende que para analizar la coincidencia – integridad de los datos, se estaría verificando el CUPS, el DNI del consumidor o el número de póliza. En el caso de este último campo, tal como señaló el informe presentado por el Grupo V de elegibilidad, tras constatar que los formatos de los números de póliza variaban notablemente en función de cada distribuidor y que dichos números estaban dando lugar a una elevada proporción de rechazos de solicitudes, se deberían considerar, como datos suficientes para efectuar la identificación del punto de suministro, el DNI/CIF del cliente y el CUPS, excluyendo el número de póliza como elemento de comprobación a este fin.

Además de las recomendaciones anteriormente expuestas, sería necesario definir el alcance y el objeto de cada uno de los motivos de rechazo con mayor detalle, para reducir los inconvenientes derivados de las distintas interpretaciones de los agentes e incorporar en el proceso las mejoras derivadas de la experiencia adquirida en el manejo del sistema.

6.5 Sobre el tratamiento unificado de las solicitudes contenidas en un mismo fichero

Los ficheros remitidos por los comercializadores a los distribuidores suelen contener los registros de solicitudes de cambio de suministrador de varios consumidores. Según manifiesta EMPRESA COMERCIALIZADORA ENERGÍA, el rechazo de una de las solicitudes viene dando lugar al rechazo del fichero completo, lo cual afecta a todas las solicitudes de cambio incluidas en el fichero.

Se considera que la práctica llevada a cabo por los distribuidores, puesta de manifiesto por esta comercializadora, no se ajusta a la normativa vigente, en particular, al principio de no discriminación, dado que el rechazo de la solicitud de un consumidor estaría propiciando el rechazo automático de solicitudes de otros consumidores, que pudieran cumplir con todos los requisitos exigidos para el cambio.

En opinión de esta Comisión, las solicitudes deberían ser tratadas de forma independiente y ser aceptadas, o rechazadas, únicamente en virtud del cumplimiento, o no, de los requisitos para el cambio de suministrador establecidos en la normativa. Si durante la

carga del fichero se encontrase alguna inconsistencia que motivara el rechazo de una de las solicitudes, el rechazo ha de ser registrado, debiendo continuar la distribuidora con el análisis de las siguientes solicitudes incluidas en el fichero.

Por otro lado, EMPRESA COMERCIALIZADORA, señala que deberían permitirse objeciones a los rechazos de una solicitud, sin que fuera necesario enviar de nuevo ésta a la distribuidora. Sin embargo, se considera que, dado que el comercializador es el responsable de la veracidad y corrección de la información remitida, éste debería ser quien proceda a la nueva remisión de la solicitud, una vez incluidas las modificaciones de la información que motivaron el rechazo. Esto no debería suponer una carga de trabajo excesiva para el comercializador y repercutiría en una mayor agilidad y seguridad de los procesos, al evitar que los distribuidores, responsables del mantenimiento de las bases de datos pero no de la información remitida por los comercializadores, manipulasen éstas manualmente para introducir la corrección de los datos.

6.6 Sobre la autorización del cliente para permitir el acceso a su registro

El artículo 43 del Real Decreto 1434/2002 define la composición de las bases de datos, debiendo éstas contener la información que permita hacer efectivo el cambio de suministrador y estar permanentemente actualizadas. Dichas bases de datos contienen dos tipos de información: los datos relativos al punto de suministro y los datos relativos al consumidor. Los datos relativos al punto de suministro son accesibles a todos los transportistas, distribuidores y comercializadores, pero los relativos al consumidor sólo son accesibles para éste, o para cualquier otro sujeto, como el comercializador, previa presentación de la autorización expresa y por escrito del consumidor.

Por otro lado, la información relativa a los puntos de suministro que deben hacer pública los distribuidores del sector eléctrico, está regulada en el artículo 7 del Real Decreto 1435/2002. A diferencia del sector gasista, la regulación del sector eléctrico no realiza una distinción explícita entre datos relativos al punto de suministro y datos relativos al consumidor, sino que todos los datos se incluyen en una única categoría. En cuanto al acceso a los mismos, aunque la normativa eléctrica establece por defecto el derecho de acceso a la base de datos para los comercializadores, también menciona la posibilidad de

que los consumidores manifiesten por escrito a los distribuidores su voluntad de que sus datos no sean accesibles a los comercializadores.

En su escrito de 22 de diciembre, EMPRESA COMERCIALIZADORA propone permitir a todos los agentes acceder a los datos relativos al consumidor, señalando que, de esta manera, el sector de gas funcionaría en simetría con el sector eléctrico.

En particular, los datos relativos al consumidor definidos para el sector gasista son: 1) nombre, dirección, NIF, CIF, 2) empresa que realiza el suministro y fecha de inicio de suministro por ésta, 3) empresa que efectúa la medida, 4) fecha de salida del cliente al mercado liberalizado y 5) fecha de vuelta del cliente a tarifa. No obstante, éstos no se encuentran incluidos en la base de datos de puntos de suministro del sector eléctrico, por lo que se considera que no existe una asimetría entre ambos sectores en este sentido.

Por otro lado, la información del apartado b) del artículo 43 del Real Decreto 1434/2002, contiene datos personales de los consumidores y la diferenciación de éstos con respecto a los datos relativos al punto de suministro, se define con el objeto de garantizar y proteger las libertades públicas y los derechos fundamentales de los consumidores, por lo que se considera apropiado el requerimiento del consentimiento expreso del consumidor para poder acceder a los mismos.

6.7 Sobre las herramientas de gestión de los procesos

Según el escrito remitido por EMPRESA COMERCIALIZADORA, algunos distribuidores no disponen de herramientas suficientes para gestionar los procesos de intercambio de información, lo que genera retrasos en el proceso de cambio de suministrador.

La normativa vigente obliga a las empresas distribuidoras a mantener sistemas informáticos que garanticen una comunicación fluida y sirvan de soporte para los procesos de intercambio de información del sistema de gas. El artículo 43 del Real Decreto 1434/2002 señala, como obligación de los distribuidores, la de disponer de un sistema de intercambio de información que permita gestionar las solicitudes de contratación, cuyo soporte sea una base de datos, permanentemente actualizada, que

contenga toda la información que permita hacer efectivo el cambio de suministrador. En particular, el apartado 4 del citado artículo, establece que las empresas distribuidoras (o grupo de sociedades) con más de 50.000 clientes, pondrán a disposición de todos los usuarios la información relativa al punto de suministro, mediante procedimientos de acceso telemático. La disposición transitoria segunda del Real Decreto 942/2005, de 29 julio, estableció que los distribuidores deberían adecuar sus sistemas, transcurridos seis meses desde la entrada en vigor de dicho Real Decreto, plazo que ya ha transcurrido. Señala también la citada normativa que el incumplimiento de esta obligación tendrá la consideración de infracción grave, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 110.e) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

Por otro lado, el Protocolo de detalle PD-04, definido en la Resolución de 13 de marzo de 2006, por la que se establecen los protocolos de detalle de las Normas de Gestión Técnica del Sistema, establece que el sistema SCTD contendrá los datos para identificación de los usuarios, accesibles a los comercializadoras y será el medio para remitir las solicitudes de accesos al registro de puntos de suministro.

De acuerdo a lo definido en la normativa, en relación con el contenido, estructura y plazos de implementación de los sistemas de intercambio de información, todas las empresas distribuidoras deberían disponer, a día de hoy, de las herramientas necesarias para la adecuada gestión de los procesos. A efectos de verificar este hecho, la CNE estima conveniente emprender acciones de inspección, en virtud de la función establecida en la Disposición adicional undécima punto tercero apartado octavo, de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

6.8 Sobre la reposición de servicios

EMPRESA COMERCIALIZADORA señala que, a diferencia del sector eléctrico, la legislación del sector de gas no contempla el servicio de reposición, y que esta situación está generando incidencias sobre los procesos de cambio de suministrador. Si bien no existe una definición del servicio de reposición, para el sector del gas, en la normativa vigente, se aprecia que existe una tipificación del mismo entre las causas de rechazo definidas por SEDIGAS.

La legislación del sector eléctrico contempla, en el artículo 4 del Real Decreto 1435/2002, el servicio de reposición, corriendo por cuenta del comercializador, tanto el coste de reposición, como el de la energía y la tarifa de acceso hasta que se produzca la restitución del consumidor a la situación anterior al cambio. El apartado 6 del dicho artículo define el servicio de reposición como:

«6. 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.»

Además, el artículo 10 de dicho Real Decreto estipula los precios a repercutir por los distribuidores a los comercializadores, por las actuaciones de anulación y reposición de contratos.

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

Tipo de actuación:

Anulaciones antes de activación nuevo contrato: 3 euros.

Reposición antes 1ª factura: 15 euros.

Reposición después 1ª 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.»

Se identifica en este caso, una situación susceptible de mejora dentro de la legislación del sector gasista, dirigida a solventar la indefinición reglamentaria de los casos y condiciones de las anulaciones y reposiciones, tal como se encuentran definidos para el sector eléctrico. Además, sería necesario definir los precios a repercutir por las actuaciones de reposición y anulación, con el objetivo de desincentivar y penalizar la tramitación de cambios, que no correspondan con una solicitud real de los consumidores.

En el apartado 8 de este informe se incluye una propuesta concreta de modificación de la normativa, que recoge la incorporación de los servicios de reposición y anulación para el sector gasista, así como las penalizaciones asociadas a los mismos.

6.9 Sobre la contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado

En relación con el alta de nuevos suministros, sin paso previo por el mercado regulado, la comercializadora ha manifestado la inexistencia de un procedimiento automático reglamentariamente definido. En su opinión, esta situación dificulta en gran medida la actuación de las comercializadoras, en especial considerando que existe un volumen significativo de nuevos clientes, que en 2006 se estiman en 400.000. Esta situación se agravará en el futuro, si se tiene en cuenta la progresiva desaparición de las tarifas de gas prevista en la normativa.

Cabe citar también, en este punto, que el Real Decreto 942/2005, de 29 de julio, especificaba, en su Disposición adicional segunda, sobre nuevas altas en el mercado liberalizado y requisitos de transparencia lo siguiente:

“En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de este real decreto, la Comisión Nacional de Energía elaborará un informe y una propuesta de procedimiento para la contratación de nuevos suministros directamente en el mercado liberalizado.”

Tal como se ha señalado anteriormente, el *“Informe de seguimiento del Grupo de trabajo V, de elegibilidad en el sector de gas natural, y propuesta de procedimiento para la contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado”*, remitido a la Dirección General de Política Energética y Minas el 28 de abril de 2005, contiene el procedimiento para la contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado.

6.10 Sobre el cumplimiento de los requisitos de transparencia

Por su relación con los asuntos analizado en este documento, se considera oportuno mencionar que las empresas distribuidoras aún no han cumplido las recomendaciones efectuadas en el *“Expediente informativo sobre el comportamiento de las empresas distribuidoras y comercializadoras en el cambio de los clientes del grupo 3 de gas natural,*

del suministro regulado al mercado liberalizado”, destinadas a aumentar el grado de transparencia, en diversos aspectos relacionados con el paso de clientes al mercado liberalizado.

En particular, la información publicada en las páginas Web de las compañías distribuidoras no contiene una descripción de los procedimientos de cambio de suministrador y altas directas en el mercado liberalizado, que defina los plazos en los que se realizan, ni los diferentes modelos de comunicaciones remitidos para hacer efectivo el cambio. Algunas empresas ponen a disposición del cliente una solicitud desde la propia página Web, señalando que en un periodo breve la empresa se comunicará con éste, o bien publican un número telefónico para solicitar la información concerniente a las condiciones y el procedimiento de contratación.

La información disponible en la Web para los comercializadores sobre las condiciones y plazos de los procedimientos de contratación, también es limitada. Algunas de las compañías cuentan con un portal que incluye: los servicios ofrecidos, con su alcance y tarifas, los modelos de contrato de acceso a las redes y un acceso al SCTD. No obstante esta información no refleja todos los requisitos definidos en el citado expediente informativo, relativos a los procedimientos de cambio de suministrador.

Las empresas distribuidoras deberían mejorar el contenido de las páginas Web para garantizar la transparencia de los procedimientos de cambio de suministrador y altas directas en el mercado liberalizado.

7 CONCLUSIONES

A la vista de lo recogido en apartados anteriores cabe señalar lo siguiente:

1. Se estima conveniente modificar, de manera inmediata, el procedimiento de solicitud de cambio de suministrador, eliminando la obligación de remitir la autorización escrita del consumidor con cada solicitud, en papel, sin perjuicio de que el comercializador deba contar con dicha autorización. Asimismo, se considera oportuno evaluar la incorporación del procedimiento de consentimiento verbal del consumidor mediante aprobación telefónica, cuando se instaure una entidad independiente responsable de la supervisión y verificación de dicho consentimiento, como la Oficina de Cambio de Suministrador.
2. Sin perjuicio de la normativa vigente, que define la información que debe remitir el comercializador al distribuidor en las solicitudes de cambio de suministrador, esta Comisión estima oportuno considerar la posibilidad de definir, como información necesaria para la identificación del punto de suministro, solamente el CIF/NIF del cliente y el CUPS.
3. El Código de identificación Universal del Punto de Suministro debe tener carácter permanente y en ningún caso debe suponer un obstáculo en los procesos de cambio de suministrador.
4. Es necesario definir el alcance y el objeto de cada uno de los motivos de rechazo de las solicitudes de cambio de suministrador con mayor detalle, con el objeto de reducir los inconvenientes derivados de las distintas interpretaciones de los agentes e incorporar en el proceso las mejoras derivadas de la experiencia adquirida en el manejo del sistema.
5. Cada uno de los registros incluidos en el fichero de solicitudes de cambio de suministrador remitido por una comercializadora, debería ser tratado de forma independiente del resto. Si durante la carga del fichero se encontrase alguna inconsistencia que motivara el rechazo de una de las solicitudes, el rechazo ha de ser

registrado, debiendo continuar la distribuidora con el análisis de las siguientes solicitudes incluidas en el fichero.

6. En relación con el contenido, estructura y plazos de implementación de los sistemas de intercambio de información, todas las empresas distribuidoras deberían disponer, a día de hoy, de las herramientas necesarias para la adecuada gestión de los procesos definidos reglamentariamente. A efectos de verificar este hecho, la CNE estima oportuno emprender acciones de inspección, en virtud de la función establecida en la Disposición adicional undécima punto tercero apartado octavo, de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.
7. Se considera necesaria la definición reglamentaria de los casos y condiciones de los servicios de anulación y reposición, tal como se encuentran definidos para el sector eléctrico. Además, sería necesario definir los precios a repercutir por las actuaciones de reposición y anulación, con el objetivo de desincentivar y penalizar la tramitación de cambios que no correspondan con una solicitud real de los consumidores.
8. El Informe de esta Comisión, generado en el seno del Grupo de trabajo V, de elegibilidad en el sector de gas natural, sobre una propuesta de procedimiento para la contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado que fue remitido a la Dirección General de Política Energética y Minas el 28 de abril de 2005, contiene el procedimiento para la contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado. Parece adecuada la publicación del citado procedimiento.
9. Las compañías distribuidoras deberían publicar en sus páginas Web una descripción de los procedimientos de cambio de suministrador, que defina los plazos en los que éstos se realizan y los diferentes modelos de comunicaciones remitidos.



ANEXO. Informe de seguimiento de grupo de trabajo de elegibilidad y Propuesta de procedimiento para la contratación de nuevos suministros de gas natural directamente en el mercado liberalizado.