



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.



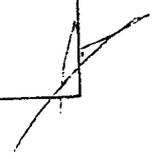
Comisión

Nacional

de Energía

**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**

7 de abril 2005





INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRUPO DE TRABAJO DE ELEGIBILIDAD EN EL SECTOR DEL GAS NATURAL Y PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE NUEVOS SUMINISTROS EN EL MERCADO LIBERALIZADO

I. OBJETO

El objeto de este informe es realizar un resumen de seguimiento de los trabajos del Grupo de trabajo V, de elegibilidad de gas natural, y presentar la "Propuesta de procedimiento para la contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado", elaborada por la Comisión Nacional de Energía (**CNE**).

II. ANTECEDENTES

Con fecha 15 de enero de 2004, el Consejo de Administración de la CNE aprobó la propuesta formulada por la Dirección de Gas para la constitución de grupos de trabajo para desarrollar las actuaciones en el sector del gas durante el año 2004. Dichos grupos de trabajo se enmarcan en unos objetivos generales de conseguir un mercado de gas que sea transparente, líquido, flexible, económicamente eficiente, integrado en Europa y en competencia efectiva.

Con fecha 5 de febrero de 2004 tuvo lugar la reunión de lanzamiento de los grupos de trabajo, para la cual se convocó a transportistas, distribuidores, comercializadores y Gestor Técnico del Sistema. En ella se hizo una introducción sobre el panorama del gas natural en España y se presentaron los mencionados grupos de trabajo de regulación de gas, indicando los posibles pasos a seguir en cada grupo. Los grupos constituidos fueron:

- Grupo I. Regulación derivada del Foro de Madrid
- Grupo II. Peajes y tarifas
- Grupo III. Mercados secundarios
- Grupo IV. Reglas de balance y criterios de programación
- Grupo V: Elegibilidad



III. OBJETO DEL GRUPO DE TRABAJO DE ELEGIBILIDAD Y REUNIONES CELEBRADAS

El Grupo de trabajo V, de elegibilidad en el sector del gas natural, fue creado para mejorar el funcionamiento de los procesos de cambio de suministrador y de los problemas que se detecten en su aplicación. En su seno se pretende reducir, y si es 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 y en definitiva la no discriminación en el trato a los clientes finales por el hecho de que elijan un suministrador en el mercado liberalizado.

Con fecha 11 de marzo de 2004, tuvo lugar la primera reunión del Grupo de trabajo V, que versa sobre elegibilidad, sistemas de intercambio de información y eliminación de obstáculos al cambio de suministrador. En esta primera reunión, la CNE realizó una propuesta de posibles temas a tratar, para conocer la opinión de los agentes sobre los que se consideran más importantes. Los temas propuestos son: funcionamiento del proceso de cambio de suministrador (sistemas de información para el cambio de clientes, procedimientos, plazos y CUPS); servicios que prestan los suministradores (pruebas previas, atención de urgencias, inspecciones periódicas); separación de actividades distribuidor-comercializador (códigos de conducta); lectura, medición y facturación ; GNL (problemática de las plantas satélite, carga y descarga de cisternas). Para finalizar la reunión se estableció un plan de trabajo, según el cual los integrantes del Grupo de trabajo debían remitir sus comentarios a la CNE, estableciendo prioridades en los temas a tratar, incluyendo la descripción del problema y una propuesta de solución.

La segunda reunión tuvo lugar el 7 de mayo de 2004. Para dicha reunión los comercializadores remitieron a la CNE un análisis sobre la Elegibilidad en el mercado español de gas natural, en el que plasmaban su visión sobre los problemas y obstáculos que se encuentran, tanto los consumidores en su posibilidad de elección, como los comercializadores en la oferta y en la materialización de contratos concertados. Asimismo, SEDIGAS envió copia del acta de la reunión de coordinación celebrada por los tres colectivos de socios de dicha entidad con respecto a los temas planteados en el grupo de trabajo, señalando los temas en los que hay acuerdo y los desacuerdos. En la



reunión celebrada en la CNE se trataron los temas de los documentos anteriores. A raíz de esta reunión, la CNE elaboró un borrador de trabajo sobre el proceso de cambio de suministrador, donde se recogen los problemas existentes, la situación actual en relación a los mismos y las propuestas de mejora.

Con fecha 2 de junio de 2004, GAS NATURAL realizó una presentación para la CNE del funcionamiento del programa de cambio de clientes de gas, cuyos objetivos eran: presentar el sistema de comunicación establecido entre distribuidores, comercializadores y transportistas derivado de la liberalización del sector gasístico y los procesos de comunicación identificados en el mercado liberalizado y su implantación en el sistema definido (SCTD).

La siguiente reunión del grupo de trabajo de elegibilidad tuvo lugar el 29 de junio de 2004. En la reunión, los distribuidores presentaron el procedimiento de contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado acordado por ellos, previamente circulado entre los asistentes. Se discutió, en relación con el procedimiento, la responsabilidad de realización de las pruebas previas, las Instalaciones Receptoras Comunitarias, y el pago y la facturación de los derechos de alta y acometida. Se propusieron diversos temas a tratar en próximas reuniones y los comercializadores se comprometieron a desarrollar una propuesta alternativa al procedimiento presentado por los distribuidores.

Con fecha 10 de septiembre de 2004 tuvo lugar en la sede de la CNE una nueva reunión del grupo de trabajo de elegibilidad. El objeto de esta reunión era la discusión del procedimiento para la contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado, para lo cual se envió previamente la propuesta elaborada por la Dirección de Gas de la CNE. Se recogieron los comentarios de los participantes sobre la propuesta de la Dirección de Gas. En general hay acuerdo de los participantes en el grupo sobre la misma, a excepción de la discrepancia manifestada por los distribuidores sobre las pruebas previas, que consideran no incluidas en los derechos de alta. Dado que había un expediente abierto en la CNE sobre este tema, se acuerda posponerlo hasta disponer de la postura del Consejo de la CNE. La resolución de la CNE en este expediente confirma que el servicio de pruebas previas está incluido en los derechos de alta, y debe ser realizado por el distribuidor a los clientes de ambos mercados, teniendo como contraprestación

económica única los derechos de alta reglamentariamente establecidos por las Comunidades Autónomas.

IV. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La liberalización de los sectores de electricidad y gas natural persigue la implantación y desarrollo de la competencia efectiva entre los diferentes agentes que actúan en dichos sectores. La existencia de obstáculos de cualquier naturaleza que se opongan a la efectividad de los procesos liberalizadores tiene una incidencia negativa en la consecución de la competencia efectiva.

IV.1. Evolución de la elegibilidad

Las primeras operaciones en el mercado liberalizado de gas natural se inician con la descarga del primer metanero de una comercializadora en diciembre de 1999 . A partir de esta fecha, la penetración de nuevas comercializadoras y la migración de clientes del mercado regulado al liberalizado ha crecido rápidamente. El mercado liberalizado alcanzó en el año 2003 el 71% del total de ventas de gas natural, y suministra prácticamente a todos los clientes con un consumo superior a 500 MWh/año (la práctica totalidad de los clientes industriales).

El mercado sigue dominado por el grupo GAS NATURAL SDG, con cuotas de mercado en todas las actividades, aprovisionamiento, transporte (a través de su participación en ENAGAS), distribución y comercialización, superiores al 50%. No obstante, en las actividades liberalizadas, comercialización y aprovisionamiento, la presencia de nuevos grupos ha aumentado progresivamente en los dos últimos años, alcanzando cuotas de mercado relevantes.

En el mercado minorista (mercado de venta de gas a clientes finales) las nuevas comercializadoras distintas al grupo GAS NATURAL suman conjuntamente una cuota de mercado del 42% del gas natural suministrado (sobre el total efectivamente liberalizado).

El panorama se transforma cuando se analiza la cuota de penetración por número de clientes. En este caso se puede observar que GAS NATURAL SERVICIOS (comercializadora del grupo GAS NATURAL que comercializa a clientes conectados a



redes de menos de 4 bar, sobre todo, clientes domésticos) es la empresa líder indiscutible, con un 88 % de captación de clientes en mercado liberalizado. El resto de las empresas comercializadoras se ha dirigido, principalmente, hacia consumidores de mayor consumo unitario, posiblemente persiguiendo una estrategia de volumen. Algunas comercializadoras pertenecientes a grupos eléctricos han iniciado actividades en los segmentos doméstico y comercial, aprovechando las sinergias de la red comercial de su negocio eléctrico, pero la captación de clientes es todavía muy pequeña.

IV. 2.Situación del mercado

El documento "Evolución de la Elegibilidad en el Sector del gas natural", publicado en la página Web de la CNE, recoge trimestralmente los datos más significativos de la situación del sector gasista español bajo el prisma del proceso de libre elección de suministrador, derecho que tienen todos los consumidores desde el 1 de enero de 2003.

Los datos se refieren al mercado total y su reparto entre los mercados a tarifa (suministrado por las distribuidoras de gas a precio regulado) y liberalizado (suministrado a través de compañías comercializadoras de gas a precio libre), indicando el consumo, el número de clientes y el grado de fidelización de los consumidores al grupo empresarial del distribuidor, una vez que se encuentran en el mercado liberalizado.

Durante el tercer trimestre de 2004, como en trimestres anteriores, el mercado liberalizado sigue ganando cuota frente al regulado, tanto en volumen como en número de clientes. En este sentido, el 84,4% del consumo de gas natural corresponde al mercado liberalizado, frente al 15,6 % del mercado a tarifa.

En cuanto a los clientes, en este trimestre se ha superado el millón de clientes que se suministran a través del mercado liberalizado, al haber alcanzado un total de 1.017.645 de clientes a 30 de septiembre de 2004. Esto supone un traspaso de más de 345.000 clientes del mercado regulado al mercado liberalizado durante el tercer trimestre del año (frente a 672.594 clientes a 30 de junio de 2004), con lo que se mantiene un ritmo de crecimiento similar al trimestre anterior. La cifra actual supone haber multiplicado prácticamente por seis los clientes en el mercado liberalizado existentes a finales de 2003 (171.580 clientes en el mercado liberalizado).



En porcentaje sobre el número de clientes, ha cambiado al mercado liberalizado un 16,6 % del total de clientes de gas natural en España (uno de cada seis clientes).

Por grupos de consumo, la mayoría de los consumidores de los grupos 1 y 2, compuestos por consumidores industriales, se encuentran en el mercado liberalizado (con una cuota de consumo del 99,5 % y del 98,6 %, respectivamente). Por su parte, en el grupo 3, formado por consumidores domésticos y comerciales, el 71,3% % del consumo se realiza a través del mercado regulado.

En relación con la fidelización con el grupo empresarial de distribución, la permanencia de los consumidores con un comercializador perteneciente al mismo grupo empresarial de su anterior distribuidora de gas es muy elevada. Así, el 60 % del consumo y el 90 % de los consumidores suministrados en el mercado liberalizado han elegido un comercializador del mismo grupo empresarial que su anterior distribuidor.

IV.3. Problemática detectada

Los obstáculos de variada naturaleza detectados en el mercado español impiden el desarrollo de la competencia basada en los méritos de los competidores y en la rivalidad de los agentes, pues, en su lugar, los agentes ya establecidos pueden perpetuar situaciones de poder de mercado, mediante la interposición, por ejemplo, de obstáculos o dificultades de orden técnico, en muchos casos artificiales o inexistentes.

Se han recibido quejas de alguna de estas compañías, atribuyendo su escasa penetración en los sectores doméstico y comercial, no sólo a las propias dificultades que entraña la actividad de comercialización, sino también a los obstáculos interpuestos por algunas compañías distribuidoras, que han generado diversos expedientes y actuaciones informativas por parte de la CNE.

Los principales obstáculos detectados son los siguientes:



IV.3.1. Implantación del sistema informático para el cambio de clientes

La situación actual es que la mayor parte de los distribuidores tienen operativos estos sistemas (Sistema de Comunicación Transporte Distribución), pero es necesario mejorar su funcionamiento, asegurando fundamentalmente la efectividad y rapidez en la gestión del cambio de suministrador, sobre todo en el mercado doméstico. Todavía hay algunos distribuidores que no disponen de los sistemas informáticos adecuados, lo que imposibilita el cambio de suministrador.

Para mejorar la situación, los distribuidores se han comprometido a hacer sus mejores esfuerzos para que el sistema informático de intercambio de información se desarrolle lo más rápida y eficazmente posible. En ningún caso se debería denegar el cambio de suministrador por no tener instalado este sistema.

IV.3.2. Información a proporcionar por el comercializador al distribuidor en la solicitud de cambio de suministrador

La información mínima que debe proporcionar el comercializador al distribuidor en las solicitudes de cambio de suministrador se encuentran recogidas en el artículo 44 del Real Decreto 1434/2002. En la actualidad, se exige el código de identificación del punto de suministro (CUPS), el DNI del titular del contrato y el número de póliza.

Se están produciendo un número elevado de rechazos de solicitudes por el número de póliza (que tiene un formato distinto en cada distribuidor) y, además, se presentan problemas por no coincidencia del DNI del cliente que solicita el cambio de suministrador con el DNI del titular del número de póliza.

Para mejorar la situación se propone admitir como datos suficientes para la identificación del suministro la coincidencia del CUPS y el DNI del cliente, considerando el número de póliza como un parámetro optativo complementario.

IV.3.3. Obtención del CUPS del cliente

De acuerdo con el artículo 53 del RD 1434/2002, las facturas del distribuidor a sus usuarios correspondientes a los suministros de gas deben incluir, entre otros conceptos, el número de identificación del punto de suministro o CUPS.



La obtención del CUPS se presenta como una dificultad para aquellos clientes que ya están en el mercado liberalizado y que quieren cambiar de comercializador. El CUPS, hoy en día, sólo figura en la factura del distribuidor a sus clientes; pero además, si el consumidor pasó a suministrarse en mercado liberalizado antes de que entrase en vigor el RD 1434/2002, como es el caso de los clientes industriales, no han llegado a recibir el CUPS nunca.

Para obtener el CUPS actualmente, es el propio consumidor el que debe solicitar en las oficinas del distribuidor o por escrito, su CUPS. Así, las distribuidoras del Grupo GAS NATURAL admiten que el cliente industrial solicite el CUPS vía carta o fax, con su NIF a su departamento de accesos. Esto conlleva retrasos en el proceso de cambio de comercializador que pueden ascender a semanas o, en el peor de los casos, desalienta al consumidor al cambio de suministrador.

Para mejorar la situación, el CUPS debería incluirse tanto en todas las facturas de la distribuidora al cliente en el mercado a tarifa, como en todas las facturas de peajes del distribuidor al comercializador, como en la facturación del comercializador al cliente. Mientras no se solucione reglamentariamente el problema enunciado, podría facilitarse la obtención del CUPS a los clientes, por ejemplo, mediante llamada telefónica del cliente o a través de Internet, tras una identificación previa del cliente.

IV.3.4. Obtención de la conformidad del cliente para el cambio de suministrador

Entre los requisitos mínimos que debe contener la solicitud de cambio de suministrador, el citado artículo 44, del RD 1434/2002, incluye la conformidad del cliente con el cambio de suministrador.

Hoy en día, el procedimiento para aportar la conformidad del consumidor en la solicitud de cambio de suministrador consiste en que el comercializador remite al distribuidor, cuando solicita el cambio de suministrador, una carta de autorización firmada por el consumidor, mediante la cual solicita la baja a tarifa y el paso al mercado liberalizado, o bien el cambio de comercializadora dentro del mercado liberalizado. Este procedimiento tiene como

consecuencia el manejo e intercambio masivo de papel, retrasando el cambio de suministrador.

Actualmente se está trabajando en el desarrollo de un procedimiento claro y sencillo en forma de acuerdo, que gestione la aportación de la conformidad del consumidor y su supervisión y control. Para mejorar la situación, se admitiría 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.

IV.3.5. Plazos de activación del cambio de suministrador

La legislación vigente regula los plazos que deben cumplirse en el procedimiento de validación de las solicitudes.

Con respecto a los plazos de validación y tramitación de solicitudes de cambio de suministrador, existen dificultades para conseguir el tránsito al mercado libre o el cambio de comercializador, debido a los problemas de implantación y operación de los sistemas de información mencionados anteriormente y, en algunos casos, debido a falta de procedimiento, extendiéndose indebidamente el plazo establecido (se ha señalado en algún caso el plazo medio de 2 meses) como consecuencia de los trámites y dilaciones que tienen lugar en el intercambio de información (ficheros electrónicos) entre la empresa comercializadora y la empresa distribuidora. Adicionalmente a las dilaciones expuestas, se observan otras causas relacionados con los flujos de información, como puede ser el extravío de ficheros.

Actualmente se está dando un incumplimiento de los plazos reglamentarios en cuanto a las fechas de activación del cambio de suministrador una vez validada la solicitud,. Así, algunas distribuidoras no tienen implantado en sus sistemas informáticos, otro cambio que no sea coincidente con el ciclo de lectura. En el caso de clientes domésticos el retraso hasta el ciclo de lectura del cambio efectivo de suministrador puede llevar a retrasar la contratación hasta dos meses, prolongándose este periodo si el cliente no se encuentra en la vivienda en el momento de la lectura. Esto crea, por un lado, una situación de incertidumbre en los comercializadores, ya que dificulta la gestión de aprovisionamientos, contratos y clientes, y por otro lado, genera desconfianza en los consumidores, que una



vez que han dado su consentimiento para suministrarse por un comercializador, pueden seguir siendo facturados por el distribuidor mientras no exista lectura. Esta situación está directamente relacionada con el grado de implantación de los sistemas informáticos de soporte de la elegibilidad en las compañías distribuidoras.

Se está desarrollando la implantación informática para el proceso de alta en los días 1, 11 ó 21 por parte de GAS NATURAL, que se espera esté muy pronto operativo.

Los comercializadores señalan que para determinados clientes (grandes consumidores o Administraciones públicas) es muy importante poder elegir la fecha de activación o inicio de los servicios con el comercializador, ya que su contrato con el consumidor comienza en una fecha determinada.

Las propuestas de mejora realizadas en el grupo de trabajo son: la implementación en el menor plazo posible de los procesos de alta según todas las opciones recogidas en la reglamentación; el establecimiento de un procedimiento transitorio de recepción de solicitudes por Internet, en lugar del correo electrónico por el bloqueo de buzones que, en el último caso, se puede producir (en fase de desarrollo); la elaboración por parte del distribuidor de un informe periódico quincenal sobre los ficheros recibidos, con el número de solicitudes recibidas y tramitadas, para que se identifique cuanto antes si hay ficheros extraviados; y el desarrollo de perfiles de consumo estándar, que permitan el cambio de suministrador sin necesidad de tener una lectura real del consumo (actualmente se está trabajando en una metodología común para estimar los consumos de este tipo de clientes).

IV.3.6. Comunicación al comercializador de las pérdidas de clientes

En relación con los clientes que cambian de comercializador dentro del mercado liberalizado, el artículo 46 del RD 1434/2002 establece como obligación del distribuidor comunicar a la comercializadora que venía realizando el suministro y a la nueva comercializadora la fecha en que se hace efectivo el cambio.



Actualmente no parece que el procedimiento para la comunicación de la pérdida de clientes a las comercializadoras esté implantado, lo que contribuye a la incertidumbre que puede tener el comercializador sobre su cartera de clientes.

Para mejorar la situación actual se ha obtenido el compromiso por parte de los distribuidores, de realizar sus mejores esfuerzos para desarrollar la comunicación automática de la pérdida de clientes a las comercializadoras a favor de otra comercializadora, estableciendo un procedimiento transitorio hasta la puesta en operación del procedimiento automático.

IV.3.7. Causas y comunicación de rechazos

Respecto a la comunicación de rechazos por información incorrecta o no completa en la solicitud de cambio, en algunas empresas el procedimiento que actualmente se está desarrollando es el siguiente: una vez remitida la solicitud de cambio al distribuidor, en caso de incorrección, éste devuelve el archivo de solicitud al comercializador indicando el primer error que identifica el sistema informático. El error es corregido por el comercializador, que remite de nuevo el archivo al distribuidor solicitando otra vez el cambio. Si la información continúa teniendo errores, otra vez el distribuidor devolverá el archivo al comercializador señalando el nuevo error que detecta el sistema, que será corregido por el comercializador, quién enviará el archivo corregido nuevamente al distribuidor. Y así sucesivamente hasta que se solventan todos los errores que pueda tener el archivo de solicitud de cambio de suministrador. Este procedimiento supone un incremento de los plazos del proceso de cambio de suministrador y el envío repetido de archivos, con las dificultades que esto conlleva.

Para mejorar la situación, se ha propuesto 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.

IV.3.8. Altas de nuevos clientes directamente en el mercado liberalizado

En relación con el alta de nuevos suministros sin paso previo por el mercado regulado, los comercializadores han manifestado repetidamente en el grupo de trabajo la inexistencia



de un procedimiento automático definido. Esta situación dificulta en gran medida la actuación de las comercializadoras, al tener que recurrir a procedimientos manuales o semiautomáticos para la solicitud de alta masiva de nuevos suministros, procedentes de las nuevas zonas de gasificación o de clientes nuevos ubicados en localidades ya gasificadas. Además, da lugar al rechazo de algunas solicitudes y a una dilación del periodo de puesta en servicio de las instalaciones, en comparación con el tiempo en que se suele dar el suministro a un nuevo cliente en el mercado regulado.

En vista de la situación anterior, en el grupo de trabajo se ha discutido y elaborado un procedimiento de altas de nuevos clientes en el mercado liberalizado, que se anexa a este informe y cuyo contenido se explica en el apartado VI de este informe.

V. ACTUACIONES DE LA CNE

La CNE ha venido realizando, en el ejercicio de las diferentes funciones que tiene atribuidas, determinadas actuaciones administrativas mediante la tramitación de expedientes informativos o actuaciones previas, bien de oficio o a instancia de parte, a través de denuncias, destinadas a determinar la existencia de infracciones a la normativa sectorial o de defensa de la competencia, sobre materias que son objeto igualmente, con carácter general, de este documento.

V.1. Expedientes informativos

V.1.1. Relativo a la prestación de servicios de pruebas previas, inspecciones periódicas y resolución de incidencias

El 20 de noviembre de 2003 el Consejo de Administración de la CNE aprobó un informe en contestación al escrito sobre las dificultades expuestas por una comercializadora, frente a una distribuidora, para ejercer la actividad de comercialización de gas natural. En el mismo, el comercializador manifestaba la existencia de discrepancias en relación a la prestación de los servicios de *"pruebas previas al suministro, inspecciones periódicas de las instalaciones receptoras y servicio de atención permanente y resolución de incidencias que con carácter de urgencia puedan presentarse"*.



Posteriormente a la emisión de este informe, se siguió recibiendo, en esta Comisión, información sobre la no resolución de las diferencias entre las partes, por lo que, con fecha 17 de junio de 2004, el Consejo de Administración de la CNE acordó la apertura de un expediente informativo, que se hizo extensivo a todas las empresas distribuidoras que operan en España. El objeto de este expediente consiste en valorar la existencia de precios adecuados en la prestación de los servicios de *“pruebas previas al suministro, inspecciones periódicas de las instalaciones receptoras y servicio de atención permanente y resolución de incidencias que con carácter de urgencia puedan presentarse”*, para evitar abusos de posición de dominio y poder establecer la idoneidad de dichos precios y servicios, imputados con respecto a los principios de transparencia, objetividad y no discriminación.

Con fecha 3 de febrero de 2005, el Consejo de la CNE aprobó el informe correspondiente a este expediente informativo.

En el mismo se clarifica que la responsabilidad de realización de las inspecciones y pruebas previas es del distribuidor, y que sus costes están incluidos en los derechos de alta (Conclusión 11 del informe), tema que fue objeto de fuerte oposición de los distribuidores en el seno del grupo de trabajo:

“Tal como establece la normativa vigente, ante la solicitud por parte del comercializador de puesta en servicio de una nueva instalación de gas directamente en el mercado liberalizado, el distribuidor deberá realizar las operaciones de enganche y verificación de las instalaciones, según lo indicado en el artículo 29 del RD 1434/2002, y deberá proceder a su puesta en servicio, realizando las pruebas y comprobaciones de la instalación y su documentación definidas en el artículo 34 del RD 1434/2002.

De acuerdo con el artículo 34, “los costes de estas operaciones serán a cargo del cliente que contrate el suministro, los cuales estarán incluidos en los denominados derechos de alta”.



En consecuencia, no resulta procedente que el distribuidor cobre al comercializador cantidades adicionales a las fijadas como Derechos de Alta en cada Comunidad Autónoma, por la realización de estas operaciones."

En relación con los servicios de inspección periódica y atención de urgencias, el informe concluía que *"Mientras no se regulen de esta forma los servicios, las empresas distribuidoras deberán publicar en su página Web el precio que imputen por la prestación de estos servicios para garantizar la adecuada transparencia y comparación de precios."*

Cabe señalar al respecto que en el conjunto de medidas para impulsar la productividad propuesto por el Gobierno, se incluye la siguiente:

78. Obligar a las empresas distribuidoras que ofrecen servicios complementarios a las comercializadoras, a que publiquen en su página web los precios y condiciones de dichos servicios."

V.1.2. Relativo a la información recogida en las facturas

Ante ciertas consultas realizadas por parte de dos compañías eléctricas, relativas a la información recogida en las facturas de peajes de gas que les remite el distribuidor de gas natural, el Consejo de Administración de la CNE, en su sesión ordinaria de 5 de febrero de 2004, acordó la iniciación de un expediente informativo a este distribuidor al respecto, ~~ante la posibilidad de que ponga obstáculos efectivos al desarrollo de las actividades de~~ los comercializadores en el mercado de gas liberalizado. Esas trabas surgen por la escasa información que, supuestamente, aporta el distribuidor de gas natural sobre sus clientes, lo que impediría realizar ofertas competitivas a otras empresas. Las comercializadoras plantean una supuesta falta de remisión de información de detalle, por parte de la distribuidora, en relación con la facturación del término de conducción. Dicha supuesta falta de información impide contrastar los datos de la comercializadora con los recibidos de la distribuidora.

Esta Comisión ha considerado que el hecho de que el distribuidor no remita el detalle de las lecturas en la facturación de los peajes a los comercializadores, puede constituir un obstáculo efectivo al desarrollo de las actividades del comercializador en el mercado, de



gas liberalizado. Concretamente, al proporcionar el distribuidor los datos de medida agregados, se impide al comercializador que pueda facturar adecuadamente a sus clientes los peajes que se derivan del consumo, lo cual le obliga a efectuar estimaciones con el consiguiente riesgo de cometer imprecisiones. Además, al presentarse los datos agregados el comercializador no puede comprobar si la información remitida es correcta.

En consecuencia, estos obstáculos en la actividad del comercializador pueden traducirse en una barrera al ejercicio del derecho de la elegibilidad que ostentan todos los consumidores desde el 1 de enero de 2003, ya que las imprecisiones en las estimaciones de los peajes pueden repercutir directamente en la facturación a los consumidores del mercado liberalizado."

V.1.3. Relativo a la tramitación de solicitudes de acceso

El 24 de mayo de 2004, la CNE recibió un escrito de consulta de una comercializadora en el que manifiesta las dificultades encontradas en la tramitación de sus solicitudes de acceso formuladas, por la falta de desarrollo de los sistemas informáticos de una distribuidora.

El Consejo de Administración de la CNE, en su sesión celebrada el día 14 de septiembre de 2004, acordó la iniciación de un expediente informativo a dicha distribuidora para evaluar el cumplimiento de la normativa en relación con el desarrollo e implantación de los programas y sistemas de información para el cambio de clientes que posibiliten el ejercicio del derecho del consumidor a elegir suministrador, así como el tratamiento y contestación de las solicitudes de acceso formuladas por los comercializadores, valorando la posible existencia de obstáculos efectivos al desarrollo de las actividades de los comercializadores en el mercado de gas liberalizado o de barreras al ejercicio del derecho de la elegibilidad, relacionadas con el proceso de aceptación / denegación de las solicitudes de acceso a sus instalaciones.

V.1.4. Relativo al alquiler de las Instalaciones Receptoras Comunitarias (IRC)

Con fecha 10 de mayo de 2004 tiene entrada en esta Comisión escrito de consulta de una comercializadora manifestando haber recibido un escrito de una distribuidora, en el que ésta comunica a la comercializadora que han procedido a dar paso al mercado



liberalizado únicamente a aquellas solicitudes en las que la instalación receptora comunitaria es propiedad del cliente. Adicionalmente, se informa a la comercializadora sobre un requisito previo imprescindible para dar paso al mercado liberalizado a las solicitudes en aquellos casos en los que la IRC es propiedad de la empresa distribuidora y que consiste en que la comercializadora pague el canon o alquiler que corresponda alquiler que corresponda por la IRC.

Analizada la información recibida, el Consejo de Administración de la CNE, en su sesión celebrada el 22 de julio de 2004, acordó iniciar un expediente informativo en relación a posibles prácticas de obstrucción del principio de libre competencia, expediente que se aprobó el 10 de febrero de 2005, y que hace incidencia en la necesidad de la separación de las actividades reguladas del distribuidor, de las no reguladas, como es el caso del alquiler de IRC.

V.2. Propuestas de modificación reglamentaria

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 34/1998, del sector de hidrocarburos, disposición adicional undécima, apartado tercero, la CNE tiene la función de 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 Ley de Hidrocarburos.

En el ejercicio de dicha función, la CNE ha elaborado diversas propuestas de desarrollo legislativo, resultado directo, algunas de ellas, del cumplimiento del Real Decreto 949/2001.

V.2.1. Modelos normalizados de contrato de acceso

El Real Decreto 949/2001, de 3 de agosto, por el que se regula el acceso de terceros a las instalaciones gasistas y se establece un sistema económico integrado del sector de gas natural, incluye, entre otros aspectos, disposiciones relativas al acceso de terceros a las instalaciones gasistas, de acuerdo con los principios básicos de objetividad, transparencia y no discriminación.

El punto 1 del artículo 5 del Real Decreto 949/2001, de 3 de agosto, establece que la CNE elaborará modelos normalizados de solicitud formal de acceso a las instalaciones gasistas, que propondrá a la Dirección General de Política Energética y Minas para su aprobación o modificación.

El punto 3 del artículo 7 del citado Real Decreto establece *“La CNE elaborará modelos normalizados de contratos de acceso a las instalaciones del sistema gasista que propondrá a la Dirección General de Política Energética y Minas para su aprobación o modificación.”*

La CNE, en cumplimiento de lo anterior, envió los correspondientes modelos que fueron aprobados por la Dirección General de Política Energética y Minas mediante Resolución de 24 de junio de 2002.

V.2.2. Formularios para la publicación de capacidad contratada y disponible

El artículo 6 del Real Decreto 949/2001, modificado a su vez por el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, determina que *“los titulares de las instalaciones de almacenamiento, regasificación y transporte publicarán con periodicidad trimestral la capacidad contratada, disponible y ampliaciones previstas en cada una de sus instalaciones, distinguiendo la capacidad asignada a tránsitos internacionales, la asignada a mercado regulado y la capacidad contratada en el mercado liberalizado. Además, para cada uno de esos segmentos se distinguirá entre la capacidad asignada a los contratos de acceso de duración mayor o igual a dos años y los contratos de acceso de duración inferior a dos años.”*

El mismo artículo establece que *“La CNE elaborará los modelos normalizados para la publicación de la capacidad contratada y disponible, así como la metodología para su determinación, que propondrá a la Dirección General de Política Energética para su aprobación o modificación”*.



En cumplimiento de lo anterior, la CNE remitió a la Dirección General de Política Energética y Minas, con fecha 24 de julio de 2003, una Propuesta de Resolución que contenía los modelos normalizados de publicación de capacidad contratada y disponible, que deben cumplimentar y publicar los titulares de instalaciones de regasificación, almacenamiento y transporte, así como las instrucciones para su cumplimentación. Dichos modelos, todavía no han sido publicados.

V.2.3. Procedimiento de operación coordinada de los sistemas eléctrico y gasista en situaciones de alerta y restricción para la alimentación de las centrales térmicas del sistema eléctrico español

La posibilidad de que se produzcan situaciones emergencia para la cobertura de la demanda de gas, como se puso de manifiesto el mes de enero de 2003, hace necesario el establecimiento de un procedimiento de actuación que recoja las medidas y procedimientos a adoptar ante situaciones de escasez en el suministro de gas, así como los medios y plazos de comunicación e información a compartir por los distintos agentes, que aseguren la correcta aplicación de dicho plan.

En particular, la falta de suministro de gas natural tiene un impacto considerable en el ámbito de la generación eléctrica, por la estrecha relación que mantienen ambos sectores.

Por ello, la CNE acordó la creación de un grupo de trabajo, con la participación de ENAGAS y REE, con el objetivo de elaborar una propuesta de "Procedimiento de operación coordinado de los sistemas gasista y eléctrico en situaciones de alerta y emergencia".

El objeto de este procedimiento es establecer las actuaciones coordinadas que deberán llevar a cabo el Operador del Sistema Eléctrico (REE) y el Gestor Técnico del Sistema Gasista (ENAGAS) con objeto de asegurar el suministro de gas a las centrales térmicas en régimen ordinario del sistema eléctrico español, que sea compatible con el funcionamiento seguro de los sistemas eléctrico y gasista.

Dicho procedimiento fue examinado por el Consejo de Administración de la CNE de 31 de julio de 2003, y se remitió al Consejo Consultivo de Electricidad e Hidrocarburos, así como



al Secretario de Estado de la Energía, Desarrollo Industrial y de la Pequeña y Mediana Empresa. No se tiene constancia de que estos procedimientos hayan sido finalmente aprobados.

La CNE también ha elaborado varias propuestas de modificaciones reglamentarias, consecuencia, en su mayor parte, de consultas o conflictos planteados ante la CNE.

V.2.4. Telemedida

Como consecuencia de una consulta sobre las medidas a tomar para exigir a los usuarios que estén obligados a instalar un equipo de telemetria el cumplimiento de dicha obligación y sobre el régimen a aplicar a dichos usuarios en tanto no tengan operativos los equipos de telemetria, el Consejo de la CNE, en su sesión de 21 de octubre de 2004, acuerda dar traslado al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, de la siguiente propuesta de normativa:

- La introducción como punto 5 en el artículo 5. Condiciones generales de aplicación de los peajes y cánones de la orden ECO/32/2004 del siguiente redactado:

“En el caso de consumidores finales correspondientes a los grupos 1.1, 1.2, 1.3, 2.5 y 2.6 que no tengan instalado el equipo de telemetria de consumos, o el mismo permanezca fuera de servicio por un periodo superior a dos meses, se les facturará el peaje 2.4, con el método de facturación correspondiente a consumidores sin telemetria del consumo, que será de aplicación desde el momento en el que el consumidor final se encuentre sin telemetria.”

- La introducción del mismo requisito en el artículo 15. Condiciones generales de aplicación de las tarifas, de la orden ECO/33/2004:

“En el caso de consumidores finales correspondientes a los grupos 1.1, 1.2, 1.3, 2.5 y 2.6 que no tengan instalado el equipo de telemetria de consumos, o el mismo permanezca fuera de servicio por un periodo superior a dos meses, se les facturará el gas consumido aplicando la tarifa 2.4, con el método de facturación correspondiente a consumidores sin telemetria del consumo, que será de aplicación desde el momento en el que el consumidor final se encuentre sin telemetria.”

Finalmente, la propuesta ha quedado reflejada en el artículo 18 de la orden ITC/104/2005, de 28 de enero, por la que se establecen las tarifas de gas natural y gases manufacturados por canalización, alquiler de contadores y derechos de acometida para los consumidores conectados a redes de presión de suministro igual o inferior a 4 bar, según sigue:

- 3. En los casos de consumidores de los grupos acogidos a las tarifas 1.1, 1.2, 1.3, 2.5 y 2.6 que incumplan la obligación de tener instalados los mencionados equipos de teled medida en el plazo máximo a que se refiere el apartado primero, o cuando después de instalados en dicho plazo, se encuentren fuera de servicio por un período superior a 2 meses, serán facturados por la tarifa 2.4.*
- 4. En el caso de los consumidores acogidos a las tarifas 2.3 y 2.4 que no hayan instalado los equipos de teled medida en el plazo máximo a que se refiere el apartado primero, o cuando, después de instalados en dicho plazo, se encuentren fuera de servicio durante un periodo superior a dos meses, se aplicará en su facturación el término variable de la tarifa 2.2 y el término fijo de la respectiva tarifa.*
- 5. En los casos descritos en los apartados 3 y 4 se aplicará el método de facturación correspondiente a los consumidores sin equipos de teled medida establecido en el artículo 27 del Real Decreto 949/2001."*

IV 2 5. Interpretación de la pérdida de capacidad

A raíz de una consulta en relación con la problemática derivada por la presentación de avales a que obliga el artículo 6.4 del Real Decreto 949/2001, de 3 de agosto, modificado por el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, la CNE elaboró una propuesta de desarrollo normativo para el cálculo de la capacidad utilizada a efectos de aplicar la reducción de capacidad, introduciendo un nuevo párrafo:

Disposición adicional "n". Nueva redacción del apartado 4 del artículo 6 del Real Decreto 949/2001, de 3 de agosto, por el que se regula el acceso de terceros a las instalaciones gasistas y se establece un sistema económico integrado del sector de gas natural, modificado por la Disposición adicional segunda del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de

transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

Se sustituye la redacción del apartado 4 del artículo 6 del Real Decreto 949/2001, de 3 de agosto, por el que se regula el acceso de terceros a las instalaciones gasistas y se establece un sistema económico integrado del sector de gas natural.

4. Con objeto de garantizar la utilización de la capacidad reservada y con independencia del pago de los peajes que correspondan, los solicitantes de acceso deberán constituir, a favor del titular de la instalación, una fianza cuya cuantía será la correspondiente a doce meses del término fijo del peaje correspondiente (Tfr en caso de regasificación, Tfe en caso de transporte y distribución y Tf en el caso de almacenamiento) aplicados sobre el 85 por ciento de las capacidades contratadas. Dicha fianza será restituida al solicitante transcurrido un año a partir del inicio del suministro, salvo lo dispuesto en el párrafo 4 del presente apartado.

La fianza se constituirá en el momento de la firma del correspondiente contrato de acceso.

La fianza podrá constituirse por alguno de los siguientes medios:

- a) Aval prestado por alguno de los Bancos, Cajas de Ahorro, Cooperativa de Crédito, Establecimiento de Crédito, Sociedad de Garantía Recíproca, autorizados para operar en España.*
- b) Por contrato de seguro de caución celebrado con entidad aseguradora autorizada para operar en el ramo de caución.*

Si transcurridos seis meses desde la fecha prevista en el contrato para el inicio del suministro o, en su caso, desde que se hubiese efectuado cualquier modificación de la capacidad contratada, la capacidad realmente utilizada es inferior al 80 por ciento de la establecida en el contrato, las capacidades contratadas se disminuirán automáticamente en el porcentaje no utilizado, perdiendo el solicitante la parte correspondiente de la fianza constituida de acuerdo con los párrafos anteriores.

Se considerará que se ha cumplido con el requisito de utilización del 80% de la capacidad contratada cuando en un mes natural cualquiera dentro de los seis primeros meses desde la fecha contractual de inicio de prestación de los servicios, se haya utilizado el 80% de la misma contabilizada en términos de energía para el conjunto del mes.

La cantidad que el titular de la instalación ingrese como consecuencia de la ejecución de dicha fianza tendrá la consideración de ingreso liquidable.”

V.2.6. Contenido mínimo de las facturas de peajes (modificación del artículo 53 del RD 1434/2002

El Consejo de la CNE, en su sesión celebrada el día 23 de Septiembre de 2004, visto el informe resultante del expediente informativo abierto para el análisis de la información recogida en las facturas de peajes de gas emitidas a las empresas comercializadoras por una distribuidora, encargó a la Dirección de Gas la elaboración de una propuesta de modificación del artículo 53 del Real Decreto 1434/2002.

La modificación propuesta atañe, por un lado, a la información que deben contener las facturas de peajes de los titulares de instalaciones, y por otro lado, a la obligatoriedad de incluir el código universal de identificación del punto de suministro (CUPS) en las diferentes facturas del comercializador a sus consumidores. Con la finalidad de que no existan asimetrías entre el mercado regulado y el mercado liberalizado, debe existir un paralelismo entre la información de la facturación del suministro a tarifa realizada por el distribuidor a los clientes a tarifa, y la facturación de los peajes de acceso realizada por el distribuidor a los comercializadores en el mercado liberalizado.

En virtud de lo indicado anteriormente, se propuso el siguiente redactado del artículo 53 del Real Decreto 1434/2002.

“Artículo 53. Contenido de las facturas

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

42. Las facturas del distribuidor a ~~sus usuarios correspondientes a los suministros de gas a los consumidores a tarifa,~~ deberán incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a) Número Código de identificación universal del punto de suministro (CUPS).
- b) Fecha de emisión de la factura.
- c) Período al que corresponde la facturación, y lecturas del contador en dicho periodo.
- d) Consumo de gas facturado para dicho período
- e) Indicación de si el volumen facturado es real o estimado.
- f) Tarifas aplicadas, y, en su caso, disposiciones oficiales en que se aprobaron y fechas de publicación de las mismas en el "Boletín Oficial del Estado".
- g) Factores de conversión de unidades aplicados con justificación de los mismos.
- h) Descripción detallada de la regularización en caso de haberse realizado lecturas estimadas en períodos precedentes.
- i) Indicación de los porcentajes correspondientes a la imputación de costes destinados a la retribución del Gestor Técnico del Sistema y la CNE

3. Las facturas del titular de las instalaciones a los comercializadores y consumidores cualificados, que hagan uso del derecho de acceso de terceros a la red, por el termino de conducción del peaje de transporte y distribución contendrán, como mínimo, la información reflejada en el apartado anterior.

24. Las facturas del comercializador a sus consumidores deberán regirse por lo establecido en el correspondiente contrato de suministro de gas, especificando en cualquier caso el consumo, periodo de facturación, y factores de conversión de unidades y el código de identificación universal del punto de suministro (CUPS).

Asimismo, el comercializador podrá incluir en su factura la cantidad correspondiente al alquiler de contadores al consumidor por parte del distribuidor actuando por cuenta de éste. Dicho concepto deberá figurar detallado en la factura que presente a sus clientes.



En el caso de que el comercializador realice la facturación del alquiler de contadores por cuenta del distribuidor, deberá figurar en el contrato del comercializador que aquél tenga con el consumidor.

~~35. En la primera factura a solicitud del consumidor partir del momento en que el distribuidor haya puesto en marcha el sistema de información de puntos de suministro establecido en el artículo 43, deberá comunicar a los consumidores conectados a sus instalaciones el número código de identificación universal del punto de suministro (CUPS) que le corresponde, junto con la información de sus efectos para facilitar el cambio de suministrador.~~

Cabe señalar al respecto que en el conjunto de medidas para impulsar la productividad propuesto por el Gobierno, se incluye la siguiente:

“75. Mejorar el contenido de las facturas tanto a los usuarios finales y de las empresas distribuidoras a los comercializadores.”

V.3. Procedimientos de cambio de suministrador

En lo que sigue se recoge el estado actual de los procedimientos de cambio de suministrador en el mercado gasista.

V.3.1. Situación actual de los procedimientos de cambio de suministrador del sector gasista

En el Real Decreto 1434/2002 se incluyó, a propuesta de la CNE, un capítulo entero (capítulo V, control de puntos de consumo y cambio de suministrador), que define el procedimiento de cambio de suministrador en el sector Gasista.

En particular los artículos del Real Decreto 1434/2002 que contienen los procedimientos a seguir para el cambio de clientes son:

CAPÍTULO V. Control de puntos de consumo y cambio de suministrador

Artículo 43. - Sistema de intercambio de información para la gestión del cambio de suministrador

Artículo 44. - Cambio de suministrador

Artículo 45. - Cambio de un consumidor del mercado regulado al mercado liberalizado



Artículo 46. - Cambio de comercializador en el mercado liberalizado

Artículo 47. - Cambio de un consumidor del mercado liberalizado al mercado regulado

Artículo 48. - Nuevos puntos de suministro.

Artículo 55: Suspensión del suministro a los consumidores cualificados

Para el desarrollo y la implantación de estos procedimientos en el sector gasista, las empresas distribuidoras de gas natural, crearon, por propia iniciativa, grupos de trabajos organizados en el entorno de SEDIGAS. Esta Comisión no participó en dichos grupos de trabajo.

Dentro de los mismos, se hizo un análisis funcional de cada uno de los procesos y se diseñaron los flujogramas del proceso, tomando como modelo, en gran parte, los desarrollados por el sector eléctrico. De esta forma se diseñaron los sistemas informáticos y de intercambio de información regulados en dicho Real Decreto.

Cabe señalar, también, que el sector gasista optó por el desarrollo de un único sistema informático para todas las empresas distribuidoras, lo que en principio debe facilitar la operativa de los comercializadores.

Por tanto, los procedimientos de cambio de suministrador que existen en el sistema gasista, están implementados informáticamente y están siendo usados por las distintas empresas distribuidoras, con mayor o menor grado de satisfacción por parte de los comercializadores. Estos procedimientos son conocidos por los agentes que operan en el sistema.

La existencia, contenido y procesos de los procedimientos del sector gasista están normados por la Legislación de desarrollo de la Ley de Hidrocarburos. Los procedimientos desarrollados en el seno de SEDIGAS para el sector gasista, se diferencian de los desarrollados en los grupos de trabajo de esta Comisión para el sector eléctrico, en la forma de presentación. Así, mientras los procedimientos eléctricos son descriptivos, los procedimientos de gas contienen los flujogramas de proceso de los procedimientos y el análisis funcional para la aplicación informática, que desarrollan lo recogido en el RD 1434/2002.

VI. PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE NUEVOS SUMINISTROS DE GAS NATURAL EN EL MERCADO LIBERALIZADO

Entre los procedimientos a desarrollar para el buen funcionamiento de la elegibilidad, el considerado como prioritario por los comercializadores fue el desarrollo de un procedimiento para la contratación directa de un nuevo suministro en el mercado liberalizado, sin que sea necesaria el alta del consumidor de manera previa en el mercado regulado.

Un buen funcionamiento de este procedimiento debe permitir a los comercializadores competir en igualdad de oportunidades, ya que los consumidores, una vez captados, muestran un grado de fidelidad a su proveedor inicial muy alto, situación que beneficia a aquellos comercializadores que son parte de compañías integradas verticalmente con la actividad de distribución de gas.

Al discutir este procedimiento en el grupo de trabajo se ha detectado la necesidad de elaborar un Modelo de Contrato para la puesta en servicio de la instalación, que firmaría el comercializador, actuando en nombre del consumidor cualificado.

De esta manera se evita la distorsión que supone, en la actualidad, que para un alta de un nuevo consumidor haya que hacer un contrato con la distribuidora (para el alta de la instalación) y otro con el comercializador (el contrato de ATR), situación que está provocando importantes retrasos si el consumidor quiere darse de alta directamente con un comercializador, y que no ocurren en las altas en el mercado regulado.

El contrato recogería la prestación de los siguientes servicios por parte de la distribuidora:

- a) Enganche: acoplamiento de la instalación receptora de gas a la red de la Distribuidora.
- b) Verificación de las instalaciones: revisión y comprobación de que las mismas se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias.
- c) Puesta en servicio de las instalaciones del Usuario si obtiene resultados favorables en las comprobaciones.



- d) Instalación del equipo de medida en régimen de alquiler, destinado al registro de las cantidades de gas natural suministrado en las instalaciones del Usuario, si éste no tuviera uno en propiedad.

Por la realización de estos servicios la distribuidora percibiría los derechos de alta, regulados por las Comunidades Autónomas.

El procedimiento, que se muestra en el anexo, consta de 3 documentos:

- a) Procedimiento para la contratación de nuevos suministros de gas natural en el mercado liberalizado
- b) Flujograma del procedimiento
- c) Modelo de contrato de puesta en servicio y/o alquiler de contador

VII. PROPUESTAS DE ACTUACIONES

1. Informar al Ministerio de Industria de la actividad del Grupo de trabajo V y de las conclusiones alcanzadas hasta la fecha, remitiéndole este informe de seguimiento, junto con la propuesta de procedimiento de altas de nuevos suministros, para la consideración de los cambios regulatorios que se derivan del informe.
2. Se proponen las siguientes tareas a abordar en el seno del grupo de trabajo de elegibilidad en el 2005:
 - Implantación de las fechas de activación de consumidores en fechas 1, 11, 21 a nivel de sistemas informáticos de los distribuidores.
 - Asignación de consumos en el cambio de suministrador. Reparto de facturación, determinación de perfiles de consumo tipificados, etc.
 - Analizar las quejas y los derechos del consumidor en relación con la elegibilidad y el cambio de suministrador: ¿Se le informa correctamente de los productos y servicios que contrata? ¿Sabe el consumidor que está pasando al mercado liberalizado y que pueden existir otros agentes con los que contratar su suministro y, por lo tanto,

varias ofertas? ¿Tiene un consumidor derecho de rectificación si desiste del cambio de suministrador? ¿Cómo debe ejercerse este derecho por el consumidor? Una propuesta sería elaborar en el Grupo de trabajo una **guía que recogiera los derechos de los consumidores**, de carácter didáctico.

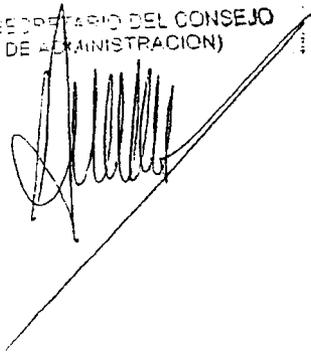
- Continuar desarrollando las modificaciones normativas de detalle que se consideren oportunas para eliminar barreras a la elegibilidad.
- Análisis de las causas del alto grado de fidelización de los consumidores (¿está funcionando bien la separación de actividades entre distribuidor y comercializador, o hay fugas de información?)
- Elaboración de un código de buena conducta o buenas prácticas en relación con la contratación de nuevos suministros en el mercado liberalizado y con los sucesivos cambios que pudieran tener lugar entre los mercados regulado y liberalizado. Se podría analizar, entre otros, la cesión de datos entre empresas del grupo, las asimetrías de información o las posibles ofertas comerciales en las facturas del distribuidor.

APROBADO EN CONSEJO
DE ADMINISTRACION

DE 7 de abril de 2005

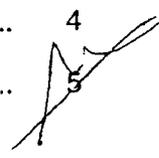
MADRID 29 de abril de 2005

(EL SECRETARIO DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACION)



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE
NUEVOS SUMINISTROS DE GAS NATURAL EN EL MERCADO
LIBERALIZADO**

A) Procedimiento para la contratación de nuevos suministros de gas natural en el mercado liberalizado	2
B) Flujograma del procedimiento	4
C) Modelo de contrato de puesta en servicio y/o alquiler de contador	5



A) PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE NUEVOS SUMINISTROS DE GAS NATURAL EN EL MERCADO LIBERALIZADO

1. SOLICITUD DE ACCESO Y PUESTA EN SERVICIO DE UN NUEVO PUNTO DE SUMINISTRO.

La empresa comercializadora remitirá a la empresa distribuidora en el mismo acto las siguientes solicitudes:

- Solicitud de acceso de terceros a la red.
 - i. Fichero en formato XML (fichero A1 o similar, que ya se viene utilizando en el procedimiento de cambio de suministro, con el campo de nuevo cliente indicando S y el campo del número de contrato del distribuidor como 0000000000; el CUPS se completará por el distribuidor).
 - ii. Carta de autorización del cliente al comercializador para que éste le represente.
- Solicitud de puesta en servicio de un nuevo punto de suministro.
 - i. Certificado de Instalación Receptora Individual (boletín) firmado por un instalador autorizado (por triplicado).
 - El boletín deberá estar en el domicilio del cliente el día de la puesta en servicio, no es preciso su envío. Cuando el boletín ya se encuentre en poder del distribuidor, será el distribuidor quien lo aporte para la puesta en servicio; cuando esté en poder del cliente o comercializador, el comercializador deberá completar los campos correspondientes del fichero A1.

2. VALIDACIÓN DE LA SOLICITUD, FIRMA DEL CONTRATO Y CONFIRMACIÓN DE LA PUESTA EN SERVICIO

La distribuidora validará que el punto de suministro esté en disposición de efectuarse la puesta en servicio y que no esté ya contratado por otro comercializador o que exista una póliza de suministro en el mercado regulado o esté ya en servicio.

En caso de ser necesaria la construcción de una acometida se comunicará esta circunstancia al comercializador para que tramite la solicitud.

El proceso a seguir por el distribuidor será el siguiente:

- Validación de la solicitud.

El distribuidor deberá validar la solicitud en un plazo de 6 días hábiles mediante:

- i. Fichero A2 o similar, que ya se viene utilizando en el procedimiento de cambio de suministro, para comunicar la respuesta a la solicitud de nueva alta. (en éste se comunicará el CUPs)

En su caso, el distribuidor señalará las posibles deficiencias para su corrección por el comercializador

- Emisión de contratos por el distribuidor

Una vez validada la solicitud el distribuidor enviará al comercializador los siguientes contratos a firmar por el usuario o comercializador que lo represente con anterioridad a la fecha de la visita de puesta en servicio:

- i. Contrato de puesta en servicio y/o contrato de alquiler de contador según formato estándar.
Mediante este contrato el distribuidor se obliga a la prestación de los servicios de:
 - Enganche: operación de acoplar la instalación receptora de gas a la red de la empresa distribuidora.
 - Verificación de instalaciones: Revisión y comprobación de que las mismas se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias.
 - Puesta en servicio de la instalación, si obtiene resultados favorables en las comprobaciones.
 - Alquiler de contador, en caso de que el cliente lo solicite.

Por su parte el usuario, o el comercializador que lo represente se obliga al pago de los derechos de alta, de acuerdo con lo establecido por cada Comunidad Autónoma, así como al pago de los derechos de acometida.

- ii. Contrato de transformación de aparatos (opcional, en caso de que el distribuidor ofrezca este servicio).

- Programación de la visita de puesta en servicio (el distribuidor coordinará con el cliente y la empresa comercializadora que lo represente la fecha y hora de la visita, ofreciéndole al menos una fecha dentro de los 6 días hábiles siguientes a la validación positiva de la solicitud).

La fecha tope para la firma del contrato por parte del usuario o el comercializador que lo represente será la que se programe para la visita de puesta en servicio.

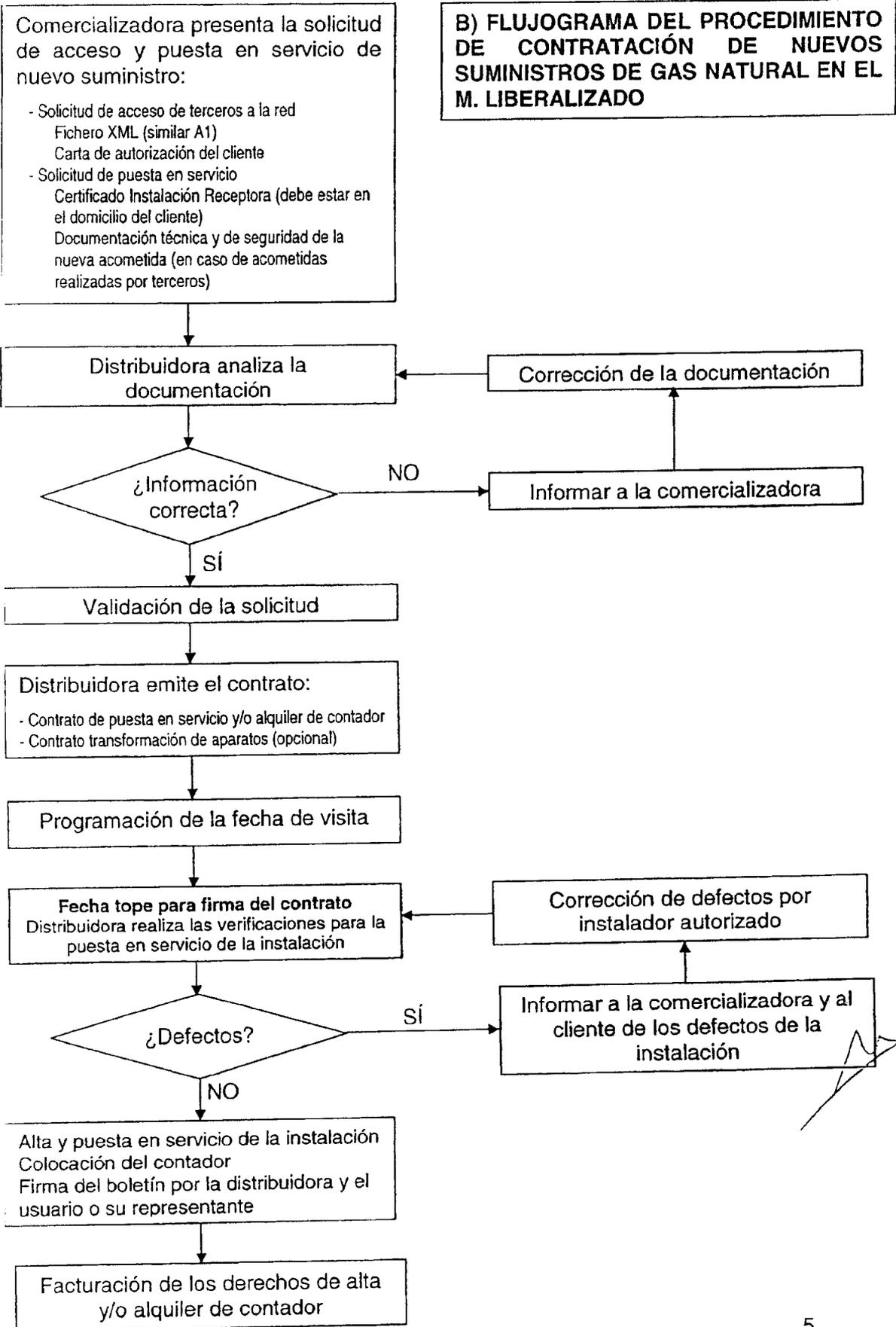
- Realización de la puesta en servicio, conforme a lo indicado en el contrato de puesta en servicio.

- i. En caso de que las verificaciones para la puesta en servicio de la instalación fueran favorables:
 - el distribuidor precintará el equipo de medida, pondrá en servicio la instalación receptora y firmará el apartado correspondiente del Certificado de Instalación Receptora Individual (por triplicado)
 - el usuario o su representante firmarán el apartado correspondiente del Certificado de Instalación Receptora Individual (por triplicado)
- ii. En caso de encontrar defectos en la instalación, se informará de dichos defectos al cliente y a la comercializadora. No se programará una nueva visita de puesta en servicio hasta que se informe de la corrección de los defectos.

3. FACTURACIÓN Y COBRO

La facturación y cobro de los derechos de alta y/o alquiler de contador por la compañía distribuidora al cliente que se conecte o a la comercializadora que actuara en su nombre se efectuará según lo acordado entre las partes. Se recomienda la domiciliación bancaria para agilizar los trámites. Se aplicarán las mismas condiciones de pago que se den en el mercado a tarifa para situaciones similares.

B) FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE NUEVOS SUMINISTROS DE GAS NATURAL EN EL M. LIBERALIZADO



**C) MODELO DE CONTRATO DE PUESTA EN SERVICIO Y/O ALQUILER DE
CONTADOR**

Número de punto de suministro: _____
Localidad: _____ Fecha: _____
Nº Cédula Habitabilidad: _____

El usuario _____ con DNI/CIF _____ y con capacidad legal para contratar el suministro de gas natural (en adelante el Usuario), tiene intención de contratar la puesta en servicio de las instalaciones de su propiedad, en el punto de suministro situado en la calle _____, nº _____, esc. _____, piso _____, puerta _____, de la localidad _____, código postal _____, provincia _____, teléfono _____, que posibilite el suministro de gas natural en las mismas, así como la instalación del equipo de medida destinado al registro de las cantidades del gas natural suministrado en dichas instalaciones para el uso del mismo en régimen de alquiler.

Actúa en su nombre y representación, D./Dña. _____, mayor de edad, con DNI _____ y domicilio en _____.
Pertenece a la empresa comercializadora _____.

La compañía de distribución de gas natural _____ con CIF _____ (en adelante la Distribuidora) es propietaria de la red de distribución a la que deben conectarse las instalaciones del Usuario.

OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la puesta en servicio de un nuevo punto de suministro de gas natural cuando la acometida hasta la instalación receptora del usuario ya se encuentre construida.

Cuando como consecuencia de una nueva solicitud de suministro de gas canalizado sea necesario construir previamente una acometida para atender al suministro solicitado, se procederá conforme al artículo 25 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre.

CONDICIONES DEL CONTRATO

La Distribuidora se compromete por el presente Contrato a la prestación de los siguientes servicios:

- a) Enganche: acoplamiento de la instalación receptora de gas a la red de la Distribuidora.
- b) Verificación de las instalaciones: revisión y comprobación de que las mismas se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias.
- c) Puesta en servicio de las instalaciones del Usuario si obtiene resultados favorables en las comprobaciones.
- d) Instalación del equipo de medida en régimen de alquiler, destinado al registro de las cantidades de gas natural suministrado en las instalaciones del Usuario, si éste no tuviera uno en propiedad.

La Distribuidora percibirá como contraprestación económica por los servicios de enganche, verificación y puesta en servicio, descritos en el párrafo anterior, los

Derechos de alta estipulados, de acuerdo con el régimen económico establecido por la Comunidad Autónoma en la que se ubique el punto de suministro del Usuario.

Como contraprestación económica por la instalación del equipo de medida, la Distribuidora percibirá el importe regulado en la normativa legal vigente.

La Distribuidora percibirá los Derechos de acometida, como contraprestación económica por la realización del conjunto de instalaciones y/u operaciones necesarias para atender un nuevo punto de suministro de gas o para la ampliación de la capacidad de la existente, de acuerdo con las cuantías y condiciones establecidas en el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, y demás normas que en cada caso fueran aplicables.

Mantenimiento de las instalaciones

Corresponde al Usuario mantener en perfecto estado de conservación la instalación receptora, incluidos los aparatos de consumo, así como hacer un uso adecuado de la misma, efectuando aquellas mejoras o modificaciones de la instalación que reglamentariamente se determinen. El Usuario deberá realizar las revisiones obligatorias de las instalaciones con la periodicidad y alcance que establezca la legislación correspondiente. La Distribuidora será responsable de la conservación de las instalaciones de la red de distribución hasta la llave de acometida del inmueble, incluida ésta.

Acceso al equipo de medida

Cuando el equipo de medida se sitúe dentro del límite de propiedad del Usuario, éste deberá facilitar el acceso al personal debidamente acreditado para que realice las tareas de lectura y/o de mantenimiento.

Desconexión y reconexión

El usuario podrá solicitar la desconexión temporal o permanente de su instalación, mediante comunicación fehaciente a la Distribuidora con una anticipación mínima de seis días hábiles a la fecha de la desconexión, todo ello sin perjuicio de las condiciones económicas que resulten de aplicación de la legislación vigente. Los gastos que origine la suspensión del suministro serán por cuenta de la Distribuidora y la reconexión del suministro, en caso de corte justificado e imputable al consumidor, será por cuenta del consumidor, que deberá abonar una cantidad equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes como compensación por los gastos de desconexión. La empresa distribuidora procederá a la comunicación a la empresa comercializadora de la pérdida del cliente

Suspensión temporal del suministro por causas técnicas

La Distribuidora deberá mantener el servicio de forma permanente a los consumidores conectados a su red, excepto en los casos que se contemplan en la legislación vigente. No obstante, podrá interrumpir el suministro temporalmente si concurre alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Por razones de seguridad
- b) Por causa de fuerza mayor.
- c) Para efectuar tareas de mantenimiento, reparación, sustitución o ampliación de las instalaciones de gas.

Salvo situaciones de urgencia, la Distribuidora deberá proceder a informar con antelación suficiente a los usuarios afectados y a los comercializadores a los que preste su servicio sobre la intención de proceder a la interrupción del suministro y fecha en que se procederá a la interrupción. En dicha información se hará constar la causa que origina la interrupción y la fecha prevista para reanudar el suministro. En

todos los casos, la Distribuidora deberá comunicar a los usuarios y comercializadores afectados la reanudación del suministro, utilizando los medios más adecuados.

CONDICIONES PARTICULARES DEL ALQUILER DEL EQUIPO DE MEDIDA

Características del equipo de medida

El equipo de medida a instalar es de la marca _____, nº de serie _____, caudal del contador _____ m³/h y muestra una lectura inicial de _____ kWh.

Duración del contrato

La duración de este contrato será anual y se prorrogará tácitamente por plazos iguales.

Equipo de medida

En cada punto de suministro se instalará un equipo de medida. El mantenimiento y comprobaciones periódicas establecidas serán responsabilidad del propietario de los equipos de medida. Para verificar el cumplimiento de esta obligación, el usuario deberá permitir al personal autorizado por la Distribuidora la entrada en el inmueble donde se presta el servicio en horas hábiles o de normal relación con el exterior, para inspeccionar las instalaciones, sin perjuicio del derecho de paso para efectuar la lectura del contador.

Verificación de equipos de medida

Tanto el Usuario como la Distribuidora podrán solicitar la verificación del equipo de medida, utilizando para ello los servicios de un laboratorio acreditado. Los gastos generados por la comprobación y verificación del contador serán a cargo del solicitante en el caso de que resulte correcto el funcionamiento del mismo, y a cargo del propietario del equipo en caso contrario.

CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO

Puesta en servicio de las instalaciones:

Derechos de acometida del contratante:	_____	€
Derechos de acometida del solicitante:	_____	€
Derechos de alta:	_____	€
Total (IVA no incluido):	_____	€
IVA:	_____	€

~~Las cuantías señaladas son las de aplicación de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y con el régimen económico establecido por la Comunidad Autónoma en la que se ubica el punto de suministro del Usuario.~~

Alquiler del equipo de medida:

Alquiler de contador:	_____	€/año
IVA:	_____	€/año

La tarifa por este concepto se actualizará conforme a la legislación vigente.

Facturación por el Comercializador (opcional)

La facturación de las cantidades consignadas en las condiciones económicas de este contrato podrá ser realizada por la compañía comercializadora por cuenta de la Distribuidora.

Datos bancarios:

El Usuario / Representante Autorizado:

La Empresa Distribuidora:

