

ACUERDO POR EL QUE SE PROPONE A LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA ENERGÉTICA Y MINAS LA DEFINICIÓN DE LOS CRITERIOS Y REGLAS DE ASIGNACIÓN HOMOGÉNEOS PARA LA APLICACIÓN DE LA CONTABILIDAD REGULATORIA DE COSTES QUE DEBERÁN LLEVAR LOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA.

Expediente INF/DE/134/19

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a María Fernández Pérez

Consejeros

D. Benigno Valdés Díaz
D. Mariano Bacigalupo Saggese
D. Bernardo Lorenzo Almendros
D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 17 de diciembre de 2019

Al objeto de dar cumplimiento a la competencia atribuida a esta Comisión por el artículo 27 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, se adopta el presente acuerdo:

Primero.- Solicitud de la Dirección General de Política Energética y Minas

El pasado 25 de septiembre de 2019 se recibió en esta Comisión escrito de la Dirección General de Política Energética y Minas solicitando la propuesta de definición de los criterios y reglas de asignación homogéneas para la aplicación de la contabilidad regulatoria de costes que deberán llevar los comercializadores de referencia y los criterios y formatos para la entrega de dicha información,

Segundo.- Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

El Real Decreto 469/2016, de 18 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación (en adelante RD 469/2016) establece que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

(CNMC) deberá remitir al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, antes del 1 de febrero de 2017, propuestas sobre:

- a) La definición de los criterios y reglas de asignación homogéneas para la aplicación de la contabilidad regulatoria de costes que deberán llevar los comercializadores de referencia (COR), de acuerdo con lo señalado en el artículo 27.1 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo.
- b) Los criterios y formatos para la entrega de información por parte de los COR, de acuerdo con lo señalado en el artículo 27.2 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo.
- c) El artículo 7.37 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, atribuye a esta comisión el ejercicio de cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas por Ley o por Real Decreto. En el presente caso ostenta la Sala de Supervisión Regulatoria la competencia para adoptar el presente Acuerdo de acuerdo con lo establecido en la citada Ley 3/2013, de creación de la CNMC.

En cumplimiento del citado mandato, la Sala de Supervisión Regulatoria:

ACUERDA

Único.- Proponer a la Dirección General de Política Económica y Minas, la definición de los criterios y reglas de asignación homogéneos para la aplicación de la contabilidad regulatoria de costes que deberán llevar los comercializadores de referencia que se contiene en el anexo al presente acuerdo.

ANEXO

PROPUESTA DE CRITERIOS Y REGLAS DE ASIGNACIÓN HOMOGÉNEOS PARA LA APLICACIÓN DE LA CONTABILIDAD REGULATIVA DE COSTES QUE DEBERÁN LLEVAR LOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA

Primero .- Definición de criterios y reglas de asignación homogéneas para la aplicación de la contabilidad regulatoria de costes

La contabilidad regulatoria de costes consiste en la definición de reglas de asignación homogéneas para todas las empresas de las distintas partidas de coste disponibles en la contabilidad financiera a los centros de coste que previamente se hayan definido.

El artículo 22 del RD 469/2016 establece los siguientes centros de coste:

a) Costes de explotación fijos por potencia contratada, que incluirán:

- 1º costes de contratación,
- 2º costes de facturación y cobro,
- 3º costes de atención al cliente en que sea obligatorio incurrir de acuerdo con lo previsto en la normativa estatal,
- 4º costes de estructura,
- 5º costes financieros debidos a la interposición de garantías en el mercado,
- 6º costes fijos asociados a la tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local [en adelante, Tasa de Ocupación de la Vía Pública (TOVP)] regulada en el artículo 24.1.c) del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo,
- 7º en su caso, otros costes de naturaleza fija debidos a medidas regulatorias de la actividad de comercialización de energía eléctrica establecidas en la normativa estatal que sea de aplicación en todo el territorio español, y que expresamente se reconozcan por orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital, previo acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.

b) Costes de explotación variables por energía activa consumida, que serán los siguientes:

- 1º costes variables asociados a la TOVP regulada en el artículo 24.1.c) del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo;
- 2º costes de contribución al Fondo Nacional de Eficiencia Energética regulado en el capítulo IV del Título III de la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia;
- 3º en su caso, otros costes de naturaleza variable debidos a medidas regulatorias de la actividad de comercialización de energía eléctrica establecidas en la normativa estatal que sea de aplicación en todo el territorio español, y que expresamente se reconozcan por orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital, previo acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.

Teniendo en cuenta que los centros de coste establecidos en el RD 469/2016 no detallan las distintas partidas de coste que incluyen, ni contemplan la totalidad de los costes en los que incurre el COR, se hace necesario complementar dichos centros de coste, a efectos del posterior contraste y validación con las correspondientes cuentas anuales. En particular, a efectos de la contabilidad regulatoria de costes se definen los siguientes centros de coste.

- Costes de energía
- Costes peajes de acceso
- Costes de contratación y gestión de ATR
- Costes de facturación y cobro
- Costes de atención al cliente
- Costes de estructura
- Costes financieros
- Tributos y otras cargas

Conforme al artículo 20 de la Ley 24/2013, los comercializadores de referencia llevarán en su contabilidad interna cuentas separadas de la citada actividad de suministro de referencia del resto de actividades. Adicionalmente, el citado artículo establece que las entidades deberán explicar en la memoria de las cuentas anuales los servicios prestados y los costes repercutidos por otras entidades del grupo y partes vinculadas, así como los criterios aplicados por el grupo de sociedades en el reparto de costes respecto a las otras entidades del grupo que realicen actividades eléctricas diferentes. Además, deberán informar en la memoria de las cuentas anuales sobre los criterios de asignación e imputación de los activos, pasivos, gastos e ingresos entre cada una de las actividades para las que se les exige llevar contabilidad separada, así como de las reglas de amortización aplicadas y vidas útiles de los activos.

En la misma línea, el artículo 4 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, establece que los comercializadores de referencia llevarán en su contabilidad interna cuentas separadas, diferenciando los ingresos y gastos estrictamente imputables al suministro realizado a aquellos consumidores acogidos al PVPC.

Teniendo en cuenta lo anterior, a cada centro de coste se le asignarán los costes directamente imputables al mismo y la parte proporcional de los costes indirectos conforme al criterio que se determine.

Por otra parte, conforme a la Disposición adicional segunda del Real Decreto 216/2014 las comercializadoras de referencia o de último recurso en los sectores de electricidad y gas, respectivamente, podrá unificar dichas obligaciones en una única empresa de comercialización.

A la fecha de emisión del presente informe, existen ocho comercializadoras de referencia en el sector eléctrico¹, de las cuales cuatro² son también comercializadoras de último recurso en el sector gasista.

Además, cabe señalar que tanto la Ley 24/2013 como la Ley 34/1998 permiten ejercer simultáneamente la comercialización de referencia o de último recurso y la comercialización a precio libre.

Por otra parte, conforme al artículo 53 del Real Decreto 413/2014, las comercializadoras de referencia ejercen la representación de las instalaciones de producción a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración de alta eficiencia y residuos (RECORE) conectadas a la red de distribución propiedad del mismo grupo empresarial cuando éstas no hayan comunicado su deseo de operar con otro representante.

Adicionalmente, el del Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica, permite al titular del punto de suministro acogido a una modalidad de autoconsumo ser suministrado por el comercializador de referencia a la tarifa de último recurso o al PVPC.

¹ Baser Comercializadora de Referencia, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.U., Teramelcor, S.L., Comercializador de Referencia Energético, S.L.U., Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U., Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A., Curenergía Comercializador de Último Recurso S.A.U., Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.

² Baser Comercializadora de Referencia, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.U., Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A., Curenergía Comercializador de Último Recurso S.A.U.

En consecuencia, a efectos de la correcta determinación del margen de comercialización del PVPC se hace necesaria la asignación de las distintas partidas de coste por sector de actividad y segmento. En concreto, se han considerado los siguientes segmentos:

- Suministros PVPC
- Suministros PVPC acogidos a la modalidad de autoconsumo
- Suministros vulnerables
- Suministros en riesgo de exclusión social
- Suministro en régimen transitorio electricidad
- Suministro en régimen transitorio electricidad acogidos a la modalidad de autoconsumo
- Resto suministros de electricidad
- Representación instalaciones RECORE
- Suministros TUR
- Suministros régimen transitorio gas
- Resto suministros de gas

En los siguientes epígrafes se detalla cada una de las partidas incluida en el correspondiente centro de coste, así como, en su caso, las reglas de asignación por centro de coste, sector y segmento.

El coste del personal (que incluye sueldos y salarios, seguridad social, formación, aportaciones a planes de pensiones, así como todos aquellos gastos de naturaleza social) se asignará a cada uno de los centros de coste proporcionalmente al grado de dedicación de la plantilla.

En el caso de que algún servicio comercial sea prestado por otra empresa del grupo se deberá aportar el correspondiente contrato por prestación de servicios (excluidos los contratos de aprovisionamientos).

Segundo.- Costes de energía

En este apartado se reportarán todos los costes asociados a las compras de energía para el suministro a sus clientes. Los costes de energía incluirán, en su caso, además del coste de las compras de la energía (ya sean realizadas directamente por las comercializadoras en el mercado ya sean realizadas a través de contratos con otras empresas comercializadoras), el coste asociado a los mecanismos de cobertura del riesgo de precio y de volumen, el coste del servicio de gestión de las compras de energía (que incluirá, entre otros aspectos, el coste del personal dedicado a esta función y la verificación de las liquidaciones de los operadores del mercado y de sistema), el coste asociado al servicio de interrumpibilidad, la retribución de las actividades de la operación del sistema y del mercado y los pagos por capacidad.

Los componentes de coste asociados a las compras de energía no imputables directamente (tales como las verificaciones de las liquidaciones del operador del mercado y el operador del sistema) se asignarán por sector (electricidad y gas natural) y por segmento (suministros PVPC, vulnerables, en régimen transitorio, etc.) proporcionalmente al volumen de energía.

Tercero.-Costes de peajes de acceso

En este epígrafe se reportarán los costes asociados al pago de peajes y cánones de acceso de terceros a las infraestructuras, así como el coste asociado al alquiler de los equipos de medidas, enganches y verificaciones.

Cuarto.- Costes de contratación

En este apartado se informará sobre los costes asociados a la formalización y gestión de ATR que se pueda derivar por la formalización de un contrato nuevo (tales como el envío, la recepción y la comprobación de que los contratos están debidamente formalizados) como por las modificaciones de las condiciones de contratación de un contrato ya existente (por cambio del peaje, de la potencia contratada, de la cuenta bancaria, etc.).

En caso de que se disponga de un apartado de correos habilitado para la recepción de los contratos firmados, se incluirá dicho coste en los costes de contratación. Cuando el apartado de correos se comparta con otros servicios prestados por la comercializadora, tales como la atención al cliente, a efectos de la asignación por centro de coste se considerará el mismo coste unitario para todos los documentos recibidos.

El coste asociado a la contratación y gestión de ATR no imputable directamente se asignará por sector de actividad y segmento proporcionalmente al número de contratos promedio del año de declaración.

Quinto.- Costes de facturación y cobro

En este centro de coste se asignarán aquellos costes asociados al proceso de facturación y cobro, diferenciando entre gestión y validación de medidas, facturación, cobro y gestión de impagados, así como el coste del personal dedicado a estas funciones.

En ningún caso se imputará el coste asociado a los sistemas informáticos (hardware y software) de facturación y cobro. Dichos costes se integran en los costes de estructura de la empresa.

Los costes de **gestión y validación de medidas** incluirán aquellos costes asociados a la recepción y validación de las medidas de consumo remitidas por el distribuidor, siempre que ello implique una dedicación de recursos específicos.

Los costes de gestión y validación de medidas no imputables directamente se asignarán por sector de actividad y segmento proporcionalmente al número de contratos promedio del año de declaración.

Los costes de **facturación** incluirán los costes asociados a la impresión, ensobrado y envío de las facturas.

Los costes de facturación no imputables directamente se asignarán por sector de actividad y segmento proporcionalmente al número de facturas remitidas hasta 31 de diciembre.

El apartado de **cobro** incluirá todos aquellos costes en los que se incurre por el cobro de la factura, incluyendo, en su caso, las comisiones bancarias correspondientes, siempre que dichas comisiones estén relacionadas directa y únicamente con el proceso de cobro de las facturas y excluyendo, en su caso, el coste derivado del descuento de facturas/factoring.

Los costes asociados al cobro no imputables directamente se asignarán por sector de actividad y segmento proporcionalmente al número de contratos promedio del año de declaración.

Los costes asociados a la **gestión de los impagados** se informarán diferenciando entre los costes asociados a la gestión de los mismos y provisiones realizadas.

Los costes inherentes a la gestión de impagos incluirán los costes derivados de la emisión y envíos de cartas de requerimientos de pagos y todos aquellos costes asociados a la recuperación de la deuda, excluido el coste derivado de la reclamación judicial del impago.

Las provisiones se corresponderán con la dotación para la provisión de insolvencias por impago, considerando, en su caso, la reversión de las mismas. En las Provisiones se diferenciará entre la deuda superior a 6 meses y la deuda inferior a 6 meses.

Los costes asociados a la gestión de impagos no directamente imputables se asignarán por sector y segmento proporcionalmente al volumen de facturación total.

Sexto.- Costes de atención al cliente

El centro de coste asociado a la “**Atención al cliente**” incluirá todos aquellos componentes de coste asociados al proceso de atención al cliente, independientemente del motivo de la atención al cliente. Esto es, independientemente de si se trata de una reclamación, cambio de dirección de facturación, cambio de cuenta corriente, modificación de potencia contratada...

Los costes asociados a la atención al cliente se desglosarán en función del canal utilizado por el cliente para contactar con la empresa: presencial, telefónico, postal o internet.

En el **canal presencial** se incluirán los costes asociados a la atención al cliente en oficinas comerciales propias o de terceros, incluyendo el coste de las oficinas, de los suministros, de los seguros, del personal de las mismas, etc.

En el caso de que un punto de atención presencial al cliente sea utilizado además para otras actividades comerciales diferentes a las asociadas al suministro de último recurso, el coste del canal presencial se asignará por centro de coste y segmento proporcionalmente al número de contratos promedio del año de declaración.

El **canal telefónico** incluirá los costes asociados con la atención al cliente vía telefónica, así como el coste del personal dedicado a estas labores.

En el caso de que un canal telefónico sea utilizado además para otras actividades comerciales diferentes a las asociadas al suministro de último recurso, el coste se asignará por centro de coste y segmento proporcionalmente al número de contratos promedio del año de declaración.

En el **canal postal** incluirán los costes asociados a la atención de clientes mediante comunicaciones postales, así como el coste del personal dedicado a estas labores.

En caso de que la empresa dispusiera de un apartado de correos y éste fuera compartido para la prestación de diversos servicios, a efectos de la asignación por centro de coste se considerará el mismo coste unitario para todos los documentos recibidos mediante dicho canal.

Los costes de atención al cliente mediante canal postal no directamente imputables se asignarán por segmento proporcionalmente al número de contratos promedio del año de declaración.

El **canal de internet** incluirá los costes relacionados, directa o principalmente, con la atención de las comunicaciones recibidas vía página web, correo electrónico o similar, así como el coste del personal dedicado a estas labores.

No se incluirá el coste de los sistemas informáticos asociados (tanto hardware como software), dado que los mismos se integran en los costes de estructura, a no ser que se utilicen sistemas informáticos específicos dedicados en exclusiva a la atención a clientes.

Se indica que, en su caso, el coste de la página web corporativa se deberá incluir en la sección de los costes de estructura.

En caso de que el canal sea utilizado además para otras actividades comerciales diferentes a las asociadas al suministro de último recurso, el coste se asignará proporcionalmente al número de contratos promedio del año de declaración.

Séptimo.- Costes de estructura

Los “**Costes de estructura**” incluirán aquellos costes en los que incurre la comercializadora, no incluidos en el resto de categorías del documento, pero necesarios para prestar la actividad de comercialización, tales como el coste asociado a las oficinas, agua, luz, teléfono, seguridad, sistemas informáticos, y, en su caso, costes corporativos.

Los costes de estructura no directamente imputables se asignarán por sector y segmento en función del número de contratos promedio del año de declaración.

En el apartado de **Oficinas, suministros y servicios** se incluirá tanto el coste de la propia oficina, como el coste del mobiliario y el equipamiento de las mismas, independientemente de si son propiedad de la empresa o de terceros. Asimismo, se incluirá en dicha categoría el coste asociado a los equipos informáticos que utiliza el personal para el desempeño de sus tareas (tanto ordenadores como licencias de software, excluyendo aquellas licencias y/o programas de uso exclusivo de un departamento tales como los paquetes de contabilidad o gestión de nóminas que se imputarán en el apartado correspondiente).

No, incluirá el coste de los servidores y/o equipos dedicados exclusivamente a las tareas de gestión de clientes, gestión de medidas, facturación, cobro y atención al cliente que se incluirá en el apartado de sistemas informáticos.

Finalmente, se incluirán los costes asociados a los gastos de agua, luz, gas natural, teléfono, internet, servicios de limpieza, seguridad, seguros, etc.

En **Administración** se incluirán los costes de los departamentos horizontales asociados a la administración y gestión de la sociedad, tales como los costes de la cúpula directiva (presidente, consejero delegado, director general...), del departamento de recursos humanos, del departamento de contratación (de servicios por parte de la empresa), del departamento de contabilidad y control interno, del departamento de informática y los gastos de personal no dedicado exclusivamente a los centros de coste definidos anteriormente.

No se incluirán en los costes de administración los relacionados con el departamento de Regulación y Jurídico y el departamento de Comunicación.

En **Regulación y Jurídico** se incluirán los costes derivados de las actuaciones en respuesta a solicitudes de terceros (tales como el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, la CNMC), así como los costes asociados a reclamaciones judiciales, tanto si dichas funciones son prestadas por personal propio o por terceros.

El departamento de **Comunicación** incluirá los costes asociados a la relación de la empresa con terceros, tales como las relaciones con los inversores y accionistas, así como los costes de las campañas destinadas a dar a conocer o reforzar la imagen de marca, independientemente del medio utilizado. Por tanto, se deberán incluir en dicha categoría desde los anuncios en medios de comunicación dedicados a dar a conocer la marca, hasta los costes asociados con el patrocinio de cualquier tipo de eventos, incluidos los deportivos.

En **Sistemas de gestión comercial** se incluirán los costes de los sistemas informáticos, tanto hardware como software, dedicados exclusivamente a gestión de bases de datos de clientes (altas, bajas, modificaciones, etc.), así como los costes de los sistemas informáticos de atención al cliente, facturación y cobro, gestión de las medidas recibidas de los distribuidores, gestión de las facturaciones emitidas por el Operador del Sistema y Operador del Mercado, etc. Asimismo, se incluirá el coste del personal dedicado al mantenimiento y gestión de dichos sistemas informáticos.

En el epígrafe de **Otros** se incluirán todos aquellos costes de estructura que no hayan podido ser incluidos en alguna de las categorías anteriores. Se informará sobre cada uno de los componentes de coste incluidos, así como la justificación de su inclusión.

Octavo.- Costes financieros

Los costes financieros incluirán aquellos costes asociados a la financiación del ciclo comercial (esto es, aquellos ingresos y/o gastos derivados de la diferencia entre los cobros de clientes y los pagos a proveedores por la compra de energía y peajes de acceso), los costes asociados a la presentación de garantías o avales necesarios para la participación en los mercados y, en el caso de las empresas que presten su actividad en el sector del gas natural, los costes derivados de la obligación de mantener existencias estratégicas. Los costes financieros incluirán el coste derivado del descuento de facturas y el factoring.

Los costes financieros no directamente imputables se asignarán por sector de actividad y segmento proporcionalmente al volumen de la facturación total.

Noveno.- Tributos y otros cargos

En el centro de costes denominado **Tributos y otros cargos** se informará sobre todos aquellos impuestos, tributos, tasas y cargos en los que incurre necesariamente la empresa por el ejercicio de su actividad, incluyendo aquellos que se deriven de medidas regulatorias (tales como, financiación del Fondo de Eficiencia Energética o del Bono Social). No se incluirán los costes de gestión asociados a dichos impuestos, tributos, tasas y cargos, que se imputarán en el apartado de costes de estructura.

Los costes asociados a **Tributos y otros cargos** no directamente imputables se asignarán por sector y segmento en función del número de contratos promedio del ejercicio de declaración, con la excepción de Fondo de Eficiencia Energética y Financiación del Bono Social, que se asignarán por sector y segmento proporcionalmente al volumen de energía.

Décimo.- Formatos para la entrega de información

El detalle de la información sobre los costes de comercialización corresponderá a costes reales y se reportará en un fichero Excel conforme al formato establecido en el Apéndice I del presente informe.

Undécimo.- Información complementaria

Al efecto de auditar la información recibida por parte de las comercializadoras de referencia se solicita la siguiente información, desagregada por colectivos de consumidores, que será reportada en un fichero Excel según el formato establecido en el Apéndice II.

Duodécimo.- Información relativa a las características del mercado

- Número de suministro a 31 de diciembre del año anterior al de declaración
- Número de altas de suministros en el año de declaración
- Número de bajas de suministros en el año de declaración
- Nº de suministros con telemedida a 31 de diciembre del año de declaración.
- Número de suministros con telemedida efectivamente integrados en el sistema de telegestión a 31 de diciembre del año de declaración
- Energía consumida (kWh) en el año de declaración, independientemente del momento de facturación.
- Energía facturada (kWh) en el año de declaración, independientemente del año de consumo al que pertenezca.
- Potencia facturada (kW) en el año de declaración, calculada como el cociente entre la facturación por el término de potencia y la suma de los términos de potencia, correspondientes al año de consumo para el que se realiza la declaración.
- Facturación total (€), excluidos impuestos, equipos de medida y, en su caso, otros servicios distintos del suministro de energía, de los clientes abastecidos por la empresa comercializadora, correspondientes al año de consumo para el que se realiza la declaración.
- Número de instalaciones RECORE representadas (a 31 de diciembre)

En el caso que una factura incluya fechas de lectura inicial y final correspondientes a años diferentes, la energía consumida y la facturación total se distribuirán entre los correspondientes años de forma lineal en función del número de días.

Décimo tercero.- Información sobre las variables inductoras del coste

- Nº de contratos gestionados (altas, bajas y modificaciones (por cambio del peaje, de la potencia contratada, de la cuenta bancaria, entre otras) durante el año de declaración
- % de medidas recibidas en formato electrónico en el año de declaración
- % de medidas recibidas en papel en el año de declaración
- Número de facturas emitidas hasta el 31 de diciembre del año de declaración, incluyendo las refacturaciones en caso de que suponga la emisión y envío de una nueva factura e independientemente del año de consumo.
- Porcentaje de consumidores con facturación mensual no electrónica en el año de declaración
- Porcentaje de consumidores con facturación bimestral no electrónica en el año de declaración

- Porcentaje de consumidores con facturación electrónica, independiente de si es mensual o bimestral, en el año de declaración
- % de facturas domiciliadas sobre el total de facturas emitidas en el año de declaración
- % comisiones bancarias sobre total facturación en el año de declaración
- Número de facturas impagadas hasta 31 de diciembre correspondientes al consumo del año de declaración
- Número de facturas impagadas hasta 31 de diciembre correspondientes a consumos anteriores al año de declaración
- N° de días de impago, medido como el cociente entre la deuda vencida media y la facturación media diaria. La deuda vencida media se calculará como la semisuma de la deuda vencida el 1 de enero y la deuda vencida a 31 de diciembre del año de declaración.
- % de facturación impagada sobre el total de facturación en el año de declaración
- % de energía impagada sobre el total de energía facturada en el año de declaración
- Número de oficinas comerciales, tanto propias como de terceros
- N° medio de personas que se dedican a la atención al cliente en cada oficina comercial equivalentes a tiempo completo
- N° de personas atendidas en cada oficina
- N° de llamadas recibidas
- Duración media de las llamadas (en minutos)
- Tiempo medio de espera hasta la atención al cliente (en minutos)
- N° de documentos recibidos
- N° de comunicaciones recibidas vía página web, correo electrónico o similar.
- N° empleados de la COR
- N° empleados del grupo al que pertenece la COR

Décimo cuarto.- Balance de sumas y saldos

La información reportada en cada ejercicio debe estar conciliada con el balance de sumas y saldos que la empresa haya utilizado para la elaboración de sus estados auditados.

A efectos de las oportunas comprobaciones, la COR deberá remitir el citado balance de sumas y saldos, así como la relación entre cada una de las partidas del balance con cada uno de los centros de coste establecidos en el presente informe, conforme al formato establecido en el Apéndice III.

Décimo quinto.- Contratos con empresas del grupo por prestación de servicios

Las comercializadoras de referencia deberán aportar los contratos por prestación de servicios que tengan firmados con empresas del grupo, excluidos los contratos de aprovisionamiento de energía.

Cuando los contratos por prestación de servicios firmados con empresas del grupo no contemplen con detalle suficiente la descripción del servicio, el método de cálculo del coste del servicio y el precio, se deberán acompañar por un documento explicativo en el que se recojan las hipótesis de cálculo. En particular, conforme al artículo 20 de la Ley 24/2013, se espera que los contratos por prestación de servicios contemplen una descripción detallada de los servicios prestados (por ejemplo, edificios, sistemas de información, asesoría legal, seguridad, servicios financieros, etc.), la variable inductora del coste (por ejemplo, número de empleados, número de personal dedicado al negocio, consumo real de agua, consumo real de teléfono, etc.), en su caso, el margen aplicado por la prestación del servicio y el precio del servicio (si es un precio estimado que posteriormente se reajusta, el detalle del procedimiento del reajuste).

Décimo sexto.- Periodo transitorio

La implementación de la contabilidad regulatoria de costes requiere la implementación de desarrollos en los sistemas contables de las COR, por lo que cabría plantearse la consideración de un periodo transitorio para la adaptación de los mismos.

En su caso, durante el periodo transitorio las COR podrían reportar los costes reales correspondientes al ejercicio 2016 con los formatos solicitados por la CNMC para ejercicios anteriores con el objetivo de no perder la traza de la información.

Una vez transcurrido el periodo transitorio, las empresas deberían reportar la información correspondiente a los ejercicios 2016 y 2017 con los nuevos formatos.

APÉNDICE I. COSTES DE COMERCIALIZACIÓN

Año

Empresa

Componente de coste	Sector eléctrico								Sector gas natural			Total
	Suministros PVPC	Suministros PVPC acogidos a la modalidad de autoconsumo	Suministros vulnerables	Suministros en riesgo exclusión social	Régimen transitorio electricidad	Régimen transitorio electricidad acogidos a la modalidad de autoconsumo	Resto suministros de electricidad	Representación instalaciones RECORE	Suministros TUR	Suministros régimen transitorio gas	Resto suministros de gas	
1. Coste de la energía	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1 Compras de energía en el mercado spot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2 Compras de energía en mercados a plazo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3 Compras de energía mediante contratos bilaterales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4 Coste cobertura del riesgo de precio y volumen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.5 Coste asociado a la gestión de las compras de energía	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.6 Retribución del Operador del mercado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.7 Retribución del Operador del sistema	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.8 Retribución del servicio de interumpibilidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.9 Pagos por capacidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Coste asociado al acceso a terceros a las infraestructuras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1 Peajes y cánones de acceso a las infraestructuras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2 Alquiler de equipos de medida	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3 Derechos de enganche, verificación, acometidas y otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Coste de contratación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Coste de facturación y cobro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.1 Gestión y validación de las medidas recibidas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.2 Impresión y ensobrado de facturas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.3 Envío de las facturas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.4 Gestión de cobros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.5 Coste de gestión de impagos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.6 Provisiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Provisiones por deuda superior a 6 meses	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Provisiones por deuda inferior a 6 meses	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. Coste de atención al cliente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.1 Canal presencial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.2 Canal telefónico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.3 Canal Postal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.4 Canal Internet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.5 Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Costes de estructura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.1 Oficinas, suministros y servicios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.2 Administración	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.3 Regulación y jurídico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.4 Comunicación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.5 Sistemas de gestión comercial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.6 Otros costes de estructura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. Tributos y otros cargos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.1 Impuesto sobre bienes inmuebles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.2 Impuesto sobre actividades económicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.3 Tasa de ocupación de la vía pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.4 Contribución al Fondo de Eficiencia Energética	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.5 Financiación del Bono Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.6 Impuestos no repercutibles al suministro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.6 Otros tributos y cargos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8. Costes financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.1 Diferencia entre cobros y pagos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.2 Garantías y avales para participar en los mercados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.3 Reservas estratégicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.4 Factoring y descuento de facturas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.5 Otros costes financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Promemoria. Detalle de Otros costes

Detalle Otros costes	Sector eléctrico								Sector gas natural			Total
	Suministros PVPC	Suministros PVPC acogidos a la modalidad de autoconsumo	Suministros vulnerables	Suministros en riesgo exclusión social	Régimen transitorio electricidad	Régimen transitorio electricidad acogidos a la modalidad de autoconsumo	Resto suministros de electricidad	Representación instalaciones RECORE	Suministros TUR	Suministros régimen transitorio gas	Resto suministros de gas	
Atención al cliente												
Componente 1												
Componente 2												
Componente 3												
...												
Estructura												
Componente 1												
Componente 2												
Componente 3												
...												
Tributos y otros cargos												
Componente 1												
Componente 2												
Componente 3												
...												
Financieros												
Componente 1												
Componente 2												
Componente 3												
...												

APÉNDICE II. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Año

Empresa

Información complementaria	Unidad	Sector eléctrico							Sector gas natural			Total	Notas	
		Suministros PVPC	Suministros PVPC acogidos a la modalidad de autoconsumo	Suministros vulnerables	Suministros en riesgo exclusión social	Régimen transitorio electricidad	Régimen transitorio electricidad acogidos a la modalidad de autoconsumo	Resto suministros de electricidad	Representación instalaciones RECORE	Suministros TUR	Suministros régimen transitorio gas			Resto suministros de gas
I. Información relativa a las características de mercado														
1. Número de suministros (a 31 de diciembre)	número													
2. Alta de suministros	número													
3. Baja de suministros	número													
4. Energía consumida	kWh													
5. Energía facturada	kWh													
6. Potencia facturada	kW													
7. Facturación total excluidos impuestos, equipos de medida y otros servicios	€													
8. Nº de instalaciones RECORE representadas (a 31 de diciembre)	número													
9. Nº de suministros con telemetría	número													
10. Número de suministros con telemetría efectivamente integrados	número													
II. Información relativa a las variables inductoras del coste														
1. Contratación														
Nº de contratos gestionados (altas, bajas y modificaciones) durante el año de declaración	número													
Duración media de los contratos	años													
2. Facturación y cobro														
2.1 Gestión de la medida														
% de medidas recibidas en formato electrónico	%													
% de medidas recibidas en papel	%													
2.2 Facturación														
Número de facturas emitidas en el año	número													(1)
Porcentaje de consumidores con facturación mensual no electrónica.	%													(2)
Porcentaje de consumidores con facturación bimestral no electrónica	%													(2)
Porcentaje de consumidores con facturación electrónica, independiente de si es mensual o bimestral.	%													(2)
2.3 Cobro														
% de facturas domiciliadas sobre el total facturas	%													
2.4 Gestión de pagos														
Número de facturas impagadas correspondiente al año de declaración	número													
Número de facturas impagadas correspondiente a años anteriores al año de declaración	número													
Nº de días de impago	número													(3)
% de facturación impagada sobre el total de facturación	%													
% de energía impagada sobre el total	%													
3. Atención al cliente														
3.1 Canal presencial														
Número de oficinas comerciales, tanto propias como de terceros	número													
Nº medio de personas que se dedican a la atención al cliente en cada oficina comercial equivalentes a tiempo completo	número													
Nº de personas atendidas en cada oficina	número													
3.2 Canal telefónico														
Nº de llamadas recibidas	número													
Duración media de las llamadas	minutos													
Tiempo medio de espera hasta la atención al cliente	minutos													
3.3 Canal Postal														
Nº de documentos recibidos	número													
3.4 Canal Internet														
Nº de comunicaciones recibidas vía página web, correo electrónico o similar.	número													
4. Estructura														
Nº empleados de la COR														
Nº empleados del grupo al que pertenece la COR														

Notas:

(1) Número de facturas emitidas en el año de declaración, incluyendo las refacturaciones en caso de que suponga la emisión y envío de una nueva factura e independientemente del año de consumo.

(2) En el cálculo de los porcentajes anteriores se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Se atiende al periodo de facturación (mensual/bimestral) normal del cliente, independientemente de si por causas excepcionales ha necesario remitir una factura con un periodo de facturación distinto del habitual.
- En el caso de que un consumidor hubiera pasado de una modalidad de facturación a otra, se ponderará por el número de meses que hubiera permanecido en cada modalidad.
- La suma de los porcentajes de consumidores con facturación mensual no electrónica, bimestral no electrónica y electrónica deberá ser del 100%.

(3) Nº de días de impago, medido como el cociente entre la deuda vencida media y la facturación media diaria. La deuda vencida media se calculará como la semisuma de la deuda vencida el 1 de enero y la deuda vencida a 31 de diciembre del año de declaración.

APÉNDICE III. BALANCE DE SUMAS Y SALDOS

Los comercializadores de referencia deberán remitir el balance de sumas y saldos con el siguiente formato:

Año	
Empresa	

Tabla 1. Balance de sumas y saldos

Cod. Cuenta Balances de Sumas y Saldos	Descripción de la cuenta	Saldo inicial	Debe	Haber	Saldo final
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00
xxxxxxxx0	xx	0,00	0,00	0,00	0,00

Donde

- **Cod. Cuenta balance de sumas y saldos:** número de cuenta contable, de 10 dígitos, del balance de sumas y saldos de la empresa.
- **Descripción de la cuenta:** nombre de la cuenta contable en la contabilidad de la empresa.
- **Saldo Inicial:** saldo, en €, al inicio del ejercicio de la cuenta contable. Los saldos deudores con signo positivo, y los acreedores con negativo.
- **Debe:** importe total, en €, de las anotaciones al Debe de la cuenta contable durante el ejercicio. Los incrementos de los saldos deudores en signo positivo.
- **Haber:** importe total, en €, de las anotaciones al Haber de la cuenta contable durante el ejercicio. Los incrementos en los saldos acreedores serán negativos.
- **Saldo final:** saldo, en €, al final del ejercicio de la cuenta contable. Los saldos deudores con signo positivo, y los acreedores con negativo.

Adicionalmente se deberá remitir la relación entre las cuentas del balance de sumas y saldos y cada uno de los conceptos incluidos en cada centro de coste con el siguiente formato:

Cod. Cuenta Balances de Sumas y Saldos	Descripción de la cuenta	Código centro de coste	Código componente de coste	Coste imputado (€)
xxxxxxxx0	xx	1	101	0,00
xxxxxxxx0	xx	1	103	0,00
xxxxxxxx0	xx	3	300	0,00
xxxxxxxx0	xx	4	401	0,00
xxxxxxxx0	xx	4	401	0,00
xxxxxxxx0	xx	4	403	0,00
xxxxxxxx0	xx	4	402	0,00
xxxxxxxx0	xx	6	6.001	0,00

A los efectos anteriores en la siguiente tabla se muestra la codificación de cada componente de coste incluido en un centro de coste:

Código de centro de coste	Centro de coste	Código Componente del centro de coste	Descripción del componente de coste
1	Energía	101	Compras de energía en el mercado spot
1	Energía	102	Compras de energía en mercados a plazo
1	Energía	103	Compras de energía mediante contratos bilaterales
1	Energía	104	Coste cobertura del riesgo de precio y volumen
1	Energía	105	Coste asociado a la gestión de las compras de energía
1	Energía	106	Retribución del Operador del mercado
1	Energía	107	Retribución del Operador del sistema
1	Energía	108	Retribución del servicio de interrumpibilidad
1	Energía	109	Pagos por capacidad
2	Peajes y cánones	201	Peajes y cánones de acceso a las infraestructuras
2	Peajes y cánones	202	Alquiler de equipos de medida
2	Peajes y cánones	203	Derechos de enganche, verificación, acometidas y otros
3	Contratación	300	Coste de contratación
4	Facturación y cobro	401	Gestión y validación de las medidas recibidas
4	Facturación y cobro	402	Impresión y ensobrado de facturas
4	Facturación y cobro	403	Envío de las facturas
4	Facturación y cobro	404	Gestión de cobros
4	Facturación y cobro	405	Coste de gestión de impagos
4	Facturación y cobro	406	Provisiones por deuda superior a 6 meses
4	Facturación y cobro	407	Provisiones por deuda inferior a 6 meses
5	Atención al cliente	501	Canal presencial
5	Atención al cliente	502	Canal telefónico
5	Atención al cliente	503	Canal Postal
5	Atención al cliente	504	Canal Internet
6	Estructura	601	Oficinas, suministros y servicios
6	Estructura	602	Administración
6	Estructura	603	Regulación y jurídico
6	Estructura	604	Comunicación
6	Estructura	605	Sistemas de gestión comercial
6	Estructura	606	Otros costes de estructura
7	Tributos	701	Impuesto sobre bienes inmuebles
7	Tributos	702	Impuesto sobre actividades económicas
7	Tributos	703	Impuesto sobre el valor añadido
7	Tributos	704	Impuesto General Indirecto Canario
7	Tributos	705	Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación
7	Tributos	706	Impuesto sobre la electricidad
7	Tributos	707	Impuesto especial sobre hidrocarburos
7	Tributos	708	Tasa de ocupación de la vía pública
7	Tributos	709	Contribución al Fondo de Eficiencia Energética
7	Tributos	710	Financiación del Bono Social
7	Tributos	711	Otros tributos
8	Financieros	801	Diferencia entre cobros y pagos
8	Financieros	802	Garantías y avales para participar en los mercados
8	Financieros	803	Reservas estratégicas
8	Financieros	804	Otros costes financieros
9	Otros	999	Otros costes de comercialización