



PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

PROPUESTA DEL CONSEJO DE REGULADORES

Septiembre de 2008

**COMISSÃO DO MERCADO DE VALORES MOBILIÁRIOS
COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS**

ÍNDICE

0	RESUMEN EJECUTIVO	1
1	MARCO DE ACTUACIÓN.....	7
2	MARCO EUROPEO – RECOMENDACIONES DE ERGEG	9
2.1	Buenas prácticas propuestas por ERGEG.....	9
2.2	Recomendaciones para reducir los obstáculos al cambio de comercializador.....	13
3	SITUACIÓN ACTUAL	15
3.1	España.....	15
3.2	Portugal.....	18
4	ASPECTOS CENTRALES PARA LA DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA	23
4.1	Nivel y profundidad de armonización.....	23
4.2	Aprobación de los procedimientos.....	25
4.3	Monitorización – Indicadores armonizados de evaluación de los procedimientos.....	26
5	PRINCIPIOS GENERALES.....	29
5.1	Sencillez.....	29
5.2	Gratuidad	31
5.3	Celeridad.....	32
5.4	Interlocutor único	33
5.5	Automatización y estandarización de las comunicaciones	34
5.6	Registro de puntos de suministro: identificación unívoca e información anexa.....	35
5.7	Accesibilidad y confidencialidad de la información	36
5.8	Equipos de medida y cambio de suministrador	38
5.9	Determinación del consumo de cambio.....	38
5.10	Frecuencia de cambio de comercializador.....	41
5.11	Tratamiento de las deudas	42
5.12	Clara atribución de responsabilidades.....	44
6	PROPUESTA ARMONIZADA.....	47
	ANEXO: INFORME DE COMENTARIOS AL DOCUMENTO DE CONSULTA PÚBLICA....	51

0 RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento constituye la propuesta del Consejo de Reguladores del MIBEL para la armonización de los procedimientos de cambio de comercializador, elaborada en los términos establecidos en el Plan de Compatibilización Regulatoria, acordado entre los Gobiernos de Portugal y España el día 8 de marzo de 2007.

Debe tenerse presente que la armonización de los procedimientos de cambio de comercializador es un importante requisito para el desarrollo de la competencia en el contexto del MIBEL al nivel del mercado minorista, siendo este mercado en el que se establecen las relaciones comerciales entre el comercializador y el cliente final.

La elaboración de la propuesta del Consejo de Reguladores fue precedida de la realización de las siguientes actividades:

- Análisis de la situación actual en cada uno de los dos países en lo que se refiere a los procedimientos de cambio de comercializador.
- Estudio de las experiencias de otros países, con énfasis en los informes publicados por el Grupo Europeo de Reguladores de Electricidad y Gas (ERGEG).
- Sesión de trabajo promovida por ERSE y CNE para la recepción de comentarios y sugerencias, que contó con la participación de asociaciones de consumidores, comercializadores, operadores de red y otros agentes del sector eléctrico.
- Elaboración de un documento de consulta pública en el que se ha pedido a todos los agentes interesados su parecer sobre diversos asuntos considerados relevantes para la armonización de los procedimientos de cambio de comercializador.
- Realización de la consulta pública, que tuvo lugar entre el 28 de febrero y el 14 de marzo.
- Análisis de los comentarios y sugerencias presentados en el ámbito de la consulta pública.

SITUACIÓN ACTUAL EN PORTUGAL Y ESPAÑA

Las situaciones existentes en Portugal y España revelan algunas diferencias significativas en cuanto a los procedimientos actualmente en vigor en el ámbito de la gestión y operación del cambio de comercializador. En Portugal los procedimientos de cambio de comercializador son aprobados por el regulador; en España se han venido aplicando procedimientos de cambio de comercializador que no han sido aprobados aún por las autoridades competentes. Tales procedimientos se basan en la propuesta de normativa elaborada en el grupo de trabajo *ad hoc* formado por agentes del sector eléctrico y la CNE en 2002. Dicha propuesta sirvió de referencia al marco regulatorio en vigor en España en la actualidad.

Las legislaciones portuguesa y española prevén la creación de un Operador Logístico de Cambio de Comercializador, y de una Oficina de Cambios de Suministrador, respectivamente. En tanto que en Portugal está prevista la existencia de un operador logístico con actuación al nivel de la lectura y de la gestión de los equipos de medida, en España el modelo es descentralizado, ya que no existe un operador logístico sino un supervisor (*Oficina de Cambios de Suministrador*) de los intercambios de información de las mediciones de consumo de los clientes finales, siendo los depositarios de esa información los propios distribuidores. En ambos países las competencias de Operador Logístico y Oficina se extienden a los sectores eléctrico y del gas natural.

ENFOQUE PROPUESTO POR EL CONSEJO DE REGULADORES PARA LA ARMONIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Se propone que la armonización de los procedimientos de cambio de comercializador siga una aproximación gradual que tenga como punto de partida un conjunto de principios generales comunes, en particular los que son identificados por el documento de Buenas Prácticas propuesto por ERGEG, presentados en el Capítulo 2.

Una vez conseguida una armonización al nivel de los principios generales, la definición de las cuestiones más operativas, como son los plazos, canales y formatos de los mensajes a intercambiar en el ámbito del proceso de cambio de comercializador, serían decididas en cada sistema de acuerdo con el principio de subsidiariedad, permitiendo así efectuar una transición más suave a partir de la situación existente en la actualidad, sin perjuicio de lograr una progresiva armonización de los procedimientos de cambio de comercializador.

Este enfoque fue defendido por un conjunto significativo de los participantes en la consulta pública, que subrayaron la necesidad de tener en cuenta la relación coste-beneficio de las alteraciones a introducir y la salvaguarda de los procesos ya consolidados para los cuales los consumidores no perciben necesidad de cambio alguna.

La adopción de un modelo progresivo, teniendo como punto de partida la armonización en el entorno de los principios, presenta las siguientes ventajas:

- Permite, mediante un proceso gradual y progresivo, la armonización de los procedimientos de cambio de comercializador, respetando las especificidades propias de cada sistema.
- Permite centrar las modificaciones en las necesidades de mejora, manteniéndose los procesos ya consolidados y que no han constituido un obstáculo para el desarrollo del mercado ibérico, a la luz de la experiencia habida hasta la fecha.
- Permite una más efectiva gestión de la relación coste-beneficio, ya que, por un lado, requiere menores inversiones en el desarrollo de los procesos armonizados y, por otro, permite una más efectiva puesta en valor de las inversiones ya efectuadas.

PRINCIPIOS GENERALES A ARMONIZAR

La armonización de los procedimientos de cambio de comercializador deberá estar basada en un conjunto de principios generales a consagrar en las legislaciones de Portugal y España.

A continuación se enumeran y describen brevemente los principios generales a armonizar propuestos por el Consejo de Reguladores del MIBEL:

1. Simplicidad del proceso de cambio de comercializador

El proceso de cambio de comercializador debe ser simple, pudiendo ser desencadenado por el consumidor a través de un único contacto con su nuevo comercializador. Para facilitar el cambio de comercializador debe ser posible la contratación a través de medios telemáticos (e.g. Internet). Las complejidades técnicas asociadas a los procedimientos de cambio de comercializador (e.g. intercambios de información entre las distintas partes implicadas en el proceso) no deben ser perceptibles por el consumidor.

Los consumidores deberán tener acceso fácil y gratuito a toda la información relevante para poder tomar sus decisiones de forma consciente e informada, en particular en lo que se refiere a sus derechos y a la lista de comercializadores activos en el mercado, debiendo habilitarse igualmente la utilización de simuladores que les permitan comparar las propuestas de suministro alternativas.

Deberán establecerse obligaciones de información a los comercializadores y a los gestores del proceso de cambio de comercializador en el sentido de facilitar el ejercicio del derecho de los consumidores a la libre elección de su suministrador de electricidad.

2. Gratuidad del cambio de comercializador

El consumidor no debe soportar coste directo alguno por cambio de comercializador. De igual modo, la entidad responsable de la gestión del proceso de cambio no puede cobrar a los comercializadores cantidad alguna por la cesión de los datos incluidos en el registro de puntos de suministro.

3. Rapidez del proceso de cambio de comercializador

El tiempo de cambio de comercializador debe ser tan rápido como sea posible. Deben establecerse plazos máximos para las diferentes situaciones que pueden darse en el proceso de cambio de comercializador.

Para el común de las situaciones debe asegurarse que el cambio de comercializador se lleva a cabo en un plazo inferior a un mes.

4. Interlocutor único

El consumidor interesado en cambiar de comercializador sólo debe necesitar contactar una entidad: el nuevo comercializador.

El nuevo comercializador con el que el consumidor ha suscrito un contrato de suministro se ocupará de todas las actuaciones necesarias hasta que el cambio sea un hecho.

5. Automatización y normalización de las comunicaciones asociadas al cambio de comercializador

Las comunicaciones entre los intervinientes en el proceso de cambio de comercializador deben basarse en mensajes electrónicos estandarizados.

Un elevado nivel de automatización y estandarización es condición necesaria para asegurar un sistema seguro y fiable de cambio de comercializador, así como la rapidez y la eficiencia económica del proceso.

6. Identificación unívoca de los puntos de suministro

Tanto en Portugal como en España, todas las instalaciones son identificadas mediante un código con una estructura común.

Este código constituye una información fundamental en la operativa del cambio de comercializador. Esta información debe por tanto ser fácilmente accesible a los consumidores, en concreto por medio de su inclusión en las facturas de electricidad.

Asociado a cada instalación (código de instalación) existe un registro con información de naturaleza técnica y comercial (registro del punto de suministro). La estructura de estos registros debe ser armonizada de forma que se garantice la accesibilidad a niveles equivalentes de información en ambos países.

7. Accesibilidad y confidencialidad de la información

El acceso a la información necesaria para llevar a cabo el cambio de comercializador debe ser realizado de forma rápida y gratuita, respetando la legislación sobre protección de datos personales.

El Consejo de Reguladores propone que se proceda a la identificación de la información residente en el registro de instalaciones que sea considerada de naturaleza confidencial. Se propone que las informaciones consideradas confidenciales sólo puedan ser accedidas con la autorización previa del cliente. Las informaciones que no tengan dicha naturaleza podrían ser libremente accesibles por los comercializadores.

8. Las características de los contadores no pueden ser obstáculo al cambio de comercializador

La existencia de contadores que no permiten el registro horario del consumo no puede constituir un obstáculo al cambio de comercializador.

En estas situaciones, el cambio de comercializador no debe depender de la sustitución del contador, debiendo estar prevista la utilización de perfiles de consumo.

9. Determinación del consumo de cambio

El cambio de comercializador implica el ajuste del consumo en la fecha del cambio. En las instalaciones con teled medida, la determinación del consumo de cambio no reviste especiales dificultades. Para las restantes instalaciones, en particular para las instalaciones de los consumidores domésticos (lecturas con periodicidad bimestral y trimestral, respectivamente, en España y Portugal), la determinación del consumo de cambio basada en una lectura directa del contador puede suponer retrasos significativos en el proceso de cambio de comercializador.

El Consejo de Reguladores considera adecuado el uso de estimaciones para calcular el consumo asociado al cambio, toda vez que las mismas sean realizadas de acuerdo con metodologías previamente aprobadas, y conocidas por todos los intervinientes en el proceso.

Debe garantizarse a los participantes en el proceso de cambio de comercializador (cliente, comercializador entrante y comercializador cesante) la posibilidad de solicitar una lectura extraordinaria, asumiendo el solicitante los costes correspondientes.

10. Frecuencia de cambio de comercializador

En Portugal los consumidores tienen derecho a cambiar de comercializador hasta 4 veces en cada período de 12 meses consecutivos. En España no hay definido límite alguno.

El establecimiento de un número máximo de cambios pretende mantener un equilibrio entre el pleno ejercicio del derecho de elección de comercializador y la existencia de costes asociados al proceso de cambio.

Teniendo en cuenta que el límite anteriormente mencionado fue considerado adecuado por un número significativo de participantes en la consulta pública, el Consejo de Reguladores propone su adopción en el ámbito del MIBEL.

11. Tratamiento de las deudas

La existencia de deudas no debe constituir un impedimento al cambio de comercializador.

Los instrumentos de gestión de la deuda previstos en el ámbito del proceso de cambio de comercializador deberán ser de aplicación universal a todos los comercializadores, independientemente de su naturaleza (ya sean comercializadores de último recurso o en régimen de mercado).

La posibilidad de constituir un listado de clientes con deudas no atendidas judicialmente deberá ser objeto de armonización a nivel ibérico. Esta es una materia que deberá recibir el adecuado tratamiento legal.

12. Clara atribución de responsabilidades

Deberá existir una atribución clara de responsabilidades a los distintos intervinientes en el proceso de cambio de comercializador.

La clara atribución de responsabilidades confiere una mayor transparencia al mercado y otorga mayor seguridad jurídica a los consumidores.

Los principios generales a armonizar anteriormente mencionados son desarrollados en el Capítulo 4 del presente documento.

PRÓXIMOS PASOS

Una vez asumidos los principios generales anteriormente mencionados, se entiende que tendrá lugar la publicación de regulación en España y Portugal que consagre las bases de una progresiva armonización de los procedimientos de cambio de comercializador en el MIBEL.

En el Capítulo 6 se identifican las alteraciones legislativas y reglamentarias a efectuar en cada uno de los países para dar cumplimiento a las propuestas de armonización del Consejo de Reguladores.

Tras definir el marco para la armonización de los procedimientos de cambio de comercializador, corresponderá al Operador Logístico de Cambio de Comercializador (Portugal) y a la Oficina de Cambios de Suministrador (España) presentar a las entidades competentes de cada país una propuesta de procedimientos de cambio de comercializador, de acuerdo con los siguientes criterios:

- Asegurar la continuidad de las prácticas ya consolidadas que estén de acuerdo con los principios generales de armonización aprobados y que se hayan mostrado eficientes y transparentes.
- Eliminar las prácticas que no estén de acuerdo con los principios generales de armonización o que puedan presentar dificultades para el proceso de cambio de comercializador.
- Asegurar la consulta previa a los agentes interesados para recoger su experiencia y puntos de vista sobre los procedimientos de cambio de comercializador.

La aprobación de los procedimientos de cambio de comercializador será efectuada por las entidades competentes de cada uno de los dos países, correspondiendo al Consejo de Reguladores la verificación de que las reglas propuestas en cada uno de los dos países contribuyen a la progresiva armonización de los procedimientos de cambio de comercializador en el MIBEL.

1 MARCO DE ACTUACIÓN

En el Plan de Compatibilización Regulatoria acordado entre los Gobiernos de Portugal y España el día 8 de Marzo de 2007, se establece que el Consejo de Reguladores del MIBEL debe proponer de forma armonizada a los Gobiernos de cada país, entre otros, los procedimientos de cambio de comercializador de electricidad.

Una vez que la elegibilidad es universal en ambos países, es necesario potenciar la competencia en el mercado minorista de electricidad. Para ello, se precisa una regulación de cambio de comercializador objetiva, transparente y no discriminatoria, lo más armonizada posible, y que determine unos procedimientos electrónicos simples, estandarizados y robustos.

En este proceso se ha seguido el mecanismo habitual de trabajo previsto en Plan de Compatibilización Regulatoria. Los reguladores CNE y ERSE han mantenido reuniones conjuntas de aproximación para analizar la regulación vigente en ambos países y en la UE. En este caso, además, los reguladores han constituido un grupo de trabajo de carácter técnico para dar participación a los consumidores, los operadores y los agentes del sector eléctrico de ambos países; dicha participación se ha completado con la realización de una consulta pública.

El documento de consulta pública¹ se estructuró a partir de la identificación de un conjunto de cuestiones planteadas con el fin de contrastar el grado de aceptación de las propuestas presentadas, sus ventajas e inconvenientes, así como seleccionar alternativas acerca del proceso de cambio de comercializador.

El documento de consulta pública incluía una descripción de las buenas prácticas propuestas por el Grupo Europeo de Reguladores de Electricidad y del Gas (ERGEG) para procedimientos de cambio de comercializador, así como un resumen de la situación actual en los dos países, que el presente documento recoge asimismo, con algunas actualizaciones.

La consulta pública tuvo lugar entre el 28 de febrero y el 14 de marzo de 2008, habiéndose recibido contestación de un total de 20 partes, 13 portuguesas y 7 españolas, entre las que se incluyen distribuidores, comercializadores, asociaciones de consumidores, administraciones públicas y operadores de red y de mercado. Dos de los remitentes solicitaron que su respuesta fuera tratada con carácter confidencial.

Tras el análisis de las sugerencias y comentarios recibidos, los reguladores sectoriales portugués y español han convenido en elaborar esta propuesta conjunta de armonización de procedimientos de cambio de comercializador que, tras la aprobación del Consejo de Reguladores del MIBEL, se hace

¹ "Procedimientos de cambio de comercializador: Documento de consulta pública", ERSE y CNE, febrero de 2008.

pública ahora para su presentación a las partes interesadas y para su elevación, en cuanto recomendaciones regulatorias, a los respectivos Gobiernos.

2 MARCO EUROPEO – RECOMENDACIONES DE ERGEG

Desde el 1 de julio de 2007 todos los consumidores de electricidad de la Unión Europea pueden escoger libremente su suministrador.

Para que este derecho sea ejercido de forma efectiva es necesario asegurar a los consumidores un fácil acceso a la información sobre las alternativas de suministro y unos procedimientos de cambio de comercializador simples y eficientes.

La necesidad de establecer principios generales comunes que promuevan la competencia en el mercado interno de electricidad ha motivado la realización de diversos estudios promovidos por organizaciones europeas. En este ámbito, cabe destacar especialmente los siguientes estudios realizados por el Grupo Europeo de Reguladores de Electricidad y Gas (ERGEG)²:

- Informe de ERGEG sobre cambio de comercializador³ (octubre de 2005).
- Propuesta de buenas prácticas sobre cambio de comercializador⁴ (julio de 2006).
- Obstáculos al cambio de comercializador en el mercado minorista de electricidad — Recomendaciones de buenas prácticas y análisis de la situación actual⁵ (abril de 2008).

A continuación se presenta una breve descripción de las recomendaciones de ERGEG contenidas en los documentos publicados en 2006 y 2008.

2.1 BUENAS PRÁCTICAS PROPUESTAS POR ERGEG

Como se ha expuesto antes, en octubre de 2005, ERGEG publicó un informe sobre los procedimientos de cambio de comercializador. Este informe fue elaborado a partir de una encuesta dirigida a los reguladores que integran ERGEG, habiendo sido identificadas muchas semejanzas — pero también diferencias — sobre aspectos importantes del proceso de cambio de comercializador actualmente en vigor en los diferentes países europeos.

² El Grupo Europeo de Reguladores de Electricidad y de Gas (ERGEG) fue constituido el 11 de noviembre de 2003. Se trata de un órgano consultivo, constituido por los reguladores de los 27 Estados miembros, para apoyar a la Comisión Europea en la consolidación del mercado interno de electricidad y gas.

³ ERGEG Report on the Customer Switching Process: [Hhttp://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_ERGEG_PAPERS/2005/Reports/E05-CFG-02-06.PDF](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_ERGEG_PAPERS/2005/Reports/E05-CFG-02-06.PDF)

⁴ Supplier Switching Process: Best Practice Proposition: [Hhttp://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_ERGEG_PAPERS/2006/Advice/E05-CFG-03-05.pdf](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_ERGEG_PAPERS/2006/Advice/E05-CFG-03-05.pdf)

⁵ Obstacles to supplier switching in the electricity retail market: Guidelines of Good Practice and Status Review: [Hhttp://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_ERGEG_PAPERS/2008/GGPH](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_ERGEG_PAPERS/2008/GGPH)

La necesidad de encontrar un marco común, a nivel paneuropeo, condujo a la elaboración de una propuesta de buenas prácticas para los procedimientos de cambio de comercializador, que fue publicada en julio de 2006.

La propuesta de buenas prácticas de ERGEG asume como prioridades fundamentales el fomento de la existencia de procedimientos de cambio de comercializador simples, económicamente eficientes y estandarizados, así como asegurar la confianza de los consumidores en la existencia de sistemas eficaces de monitorización del mercado.

A continuación se presenta un resumen de dicha propuesta de buenas prácticas, ordenado de acuerdo con las prioridades fundamentales anteriormente identificadas.

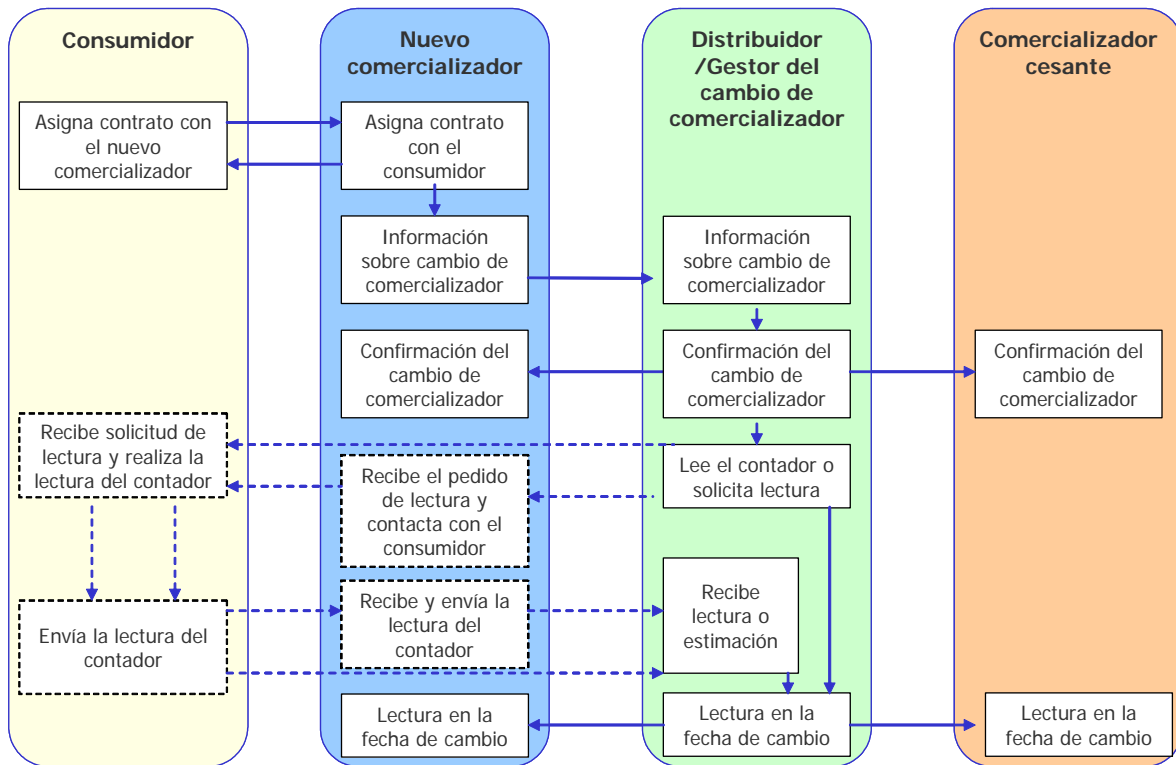
PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR SIMPLES, EFICIENTES Y ESTANDARIZADOS

Los procedimientos de cambio de comercializador deberán ser simples desde el punto de vista del consumidor.

El consumidor no debe soportar coste directo alguno por el hecho de cambiar de comercializador. De igual modo, la entidad responsable de la gestión del proceso de cambio de comercializador no puede cobrar a los comercializadores cargo alguno por la cesión de los datos necesarios.

Debe existir una clara atribución de responsabilidades a los diferentes intervinientes en el proceso de cambio de comercializador. El consumidor interesado en cambiar de comercializador tan sólo debe necesitar contactar con una entidad, preferiblemente el nuevo comercializador, quien asume la responsabilidad de ponerse en contacto a su vez con la entidad responsable de la gestión del proceso de cambio de comercializador.

La figura siguiente ilustra las buenas prácticas propuestas por ERGEG sobre esta materia, en particular en lo que se refiere a los flujos de información que están asociados a la misma:



Las buenas prácticas propuestas por ERGEG incluyen además las siguientes recomendaciones:

- Las características del contador no deben ser un obstáculo al cambio de comercializador.
- Los contadores deben ser leídos en la fecha de cambio de comercializador. Si el contador no pudiera ser leído en esa fecha y el cambio fuera efectuado a partir de una estimación de consumo, el método utilizado para estimar el consumo debe ser conocido.
- Debe existir la posibilidad de utilizar perfiles de consumo cuando los contadores no dispongan de registro horario del consumo.
- Los intercambios de información relativos al proceso de cambio de comercializador deben ser efectuados electrónicamente.
- La transferencia de datos entre los intervinientes en el proceso debe ser efectuada a través de un formato electrónico estandarizado.
- Cada instalación debe tener un código de identificación para facilitar el intercambio de datos. El código debe ser conocido por el consumidor (incluido en la factura y/o colocado junto al contador).

ASEGURAR LA CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES Y DE LA EXISTENCIA DE SISTEMAS DE MONITORIZACIÓN DE MERCADO EFICACES

El funcionamiento del proceso de cambio de comercializador es un aspecto fundamental para afianzar la credibilidad del proceso de liberalización de los mercados y ganar la confianza de los consumidores.

En este ámbito, las buenas prácticas propuestas por ERGEG contemplan un conjunto de recomendaciones de entre las cuales cabe destacar las siguientes:

- El tiempo transcurrido en el proceso de cambio de comercializador debe ser lo más corto posible.
- Deben evitarse restricciones u obstáculos al cambio de comercializador, en particular la imposición de un número límite de cambios por año.
- El consumidor interesado en cambiar de comercializador sólo debe tener la necesidad de contactar con una entidad, preferiblemente con el nuevo comercializador. Para facilitar el cambio de comercializador debe existir la posibilidad de contratar a través de medios electrónicos (es decir, Internet).
- Deberán establecerse reglas sobre la información necesaria para proceder al cambio de comercializador, en particular el nombre, dirección y código de identificación de la instalación.
- El consumidor debe poder acceder a toda la información relevante antes de cambiar de comercializador.
- Deben ser puestos a disposición de los consumidores simuladores de precios que permitan a los consumidores la realización de una elección fundada.
- Deben adoptarse medidas que aseguren la protección de los consumidores frente a prácticas de venta agresivas.

Las buenas prácticas propuestas por ERGEG se refieren también a la necesidad de que se establezcan reglas y se proporcione la debida información a los consumidores acerca de los procedimientos a adoptar en el caso de que su comercializador deje de actuar en el mercado. El papel y las atribuciones del comercializador de último recurso deberán igualmente ser clarificados.

Finalmente, es relevante mencionar la importancia concedida a la existencia de un sistema eficaz de monitorización del funcionamiento del mercado. En este sentido, se considera fundamental el establecimiento de un conjunto de indicadores que permitan el seguimiento del funcionamiento del mercado y la realización de comparaciones entre países y mercados, en especial en lo que se refiere al número de cambios de comercializador, precios y cuotas de mercado de los diferentes comercializadores. Esta información debe ser pública y permitir el análisis de los diversos segmentos de consumidores.

La clarificación y la armonización de definiciones y estadísticas relativas al cambio de comercializador son apuntadas como aspectos importantes que deben ser asegurados para una adecuada monitorización del funcionamiento del mercado.

2.2 RECOMENDACIONES PARA REDUCIR LOS OBSTÁCULOS AL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Basándose en anteriores estudios de ERGEG sobre cambio de comercializador y en la información recogida a través de una encuesta respondida por la gran mayoría de los países europeos, este informe (*“Obstacles to supplier switching in the electricity retail market: Guidelines of Good Practice and Status Review”*) identifica los obstáculos al cambio de comercializador y presenta recomendaciones de buenas prácticas con intención de facilitar el ejercicio de los derechos de los consumidores y mejorar así el funcionamiento del mercado minorista de electricidad.

Si bien se reconoce que los obstáculos al cambio de comercializador tienden a reducirse, se identifica asimismo un relevante conjunto de materias donde existe un significativo potencial de mejora.

Uno de los principales obstáculos al cambio de comercializador referidos en el informe es la coexistencia de tarifas reguladas y precios de mercado. Esta situación se mantiene en 17 países europeos. En muchos de estos países las tarifas reguladas no se limitan a los clientes domésticos. Esta situación es considerada desincentivadora del cambio de comercializador, en particular cuando las tarifas reguladas no reflejan adecuadamente los costes del servicio.

El proceso de cambio de comercializador es analizado en tres fases:

- Acceso a la información necesaria para la toma de decisión del cambio de comercializador.
- Procedimiento de cambio de comercializador en sí.
- Ejecución del cambio, así como posibles retrasos o anulación del cambio.

Este informe corrobora las buenas prácticas propuestas por ERGEG en julio de 2006 y presenta recomendaciones más detalladas para superar algunas dificultades que aún persisten en torno al cambio de comercializador. A continuación, y para cada una de las tres fases anteriormente citadas, se describen de forma resumida las principales recomendaciones de ERGEG.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

- Deben crearse las condiciones adecuadas para que los consumidores realicen una elección fundada: debe existir libre acceso a información pública sobre precios y que permita su comparación; debe ser posible comparar ofertas alternativas al contrato existente; los precios deben ser presentados de acuerdo con principios similares para facilitar su comparación; las

facturas deben ser fáciles de comprender y contener información sobre los precios de la electricidad, de las tarifas de acceso a las redes y los niveles de consumo.

- Debe acrecentarse la confianza en el mercado y en el proceso de cambio de comercializador — el regulador u otras entidades competentes deben poner a disposición de los clientes la lista de comercializadores que actúan en el mercado; los operadores de redes deben facilitar a todos los consumidores la información relevante; los consumidores deben tener confianza en que el nivel de calidad de servicio ofrecido por el operador de red no se ve alterado con el cambio de comercializador.
- Debe proporcionarse información anticipada sobre los cambios de los precios de modo que se permita al consumidor recopilar información sobre ofertas alternativas.

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

- Los reguladores deben asegurar la existencia de procedimientos de cambio de comercializador eficientes y estandarizados con vistas a minimizar la duración de los procesos de cambio — la duración del proceso de cambio deber ser tan corta como sea posible; los intercambios de información deben realizarse electrónicamente para lograr una mayor eficiencia y rigor en el proceso; los procedimientos deber ser estandarizados para asegurar su transparencia y facilidad de utilización por todos los agentes; la duración del proceso de cambio debe ser inferior a un mes, no pudiendo en ningún caso superar los dos meses.
- El contador debe ser leído preferiblemente en la fecha de activación del cambio de comercializador para permitir que la última factura del comercializador cesante se haga con datos de consumo rigurosos. En caso de que no sea viable la lectura real del contador, el consumo de cambio debe ser estimado de acuerdo con métodos fiables y conocidos por todas las partes.
- Los cambios de comercializador deben poder tener lugar en todo momento y no sólo en determinadas fechas predeterminadas (e.g. el primer día de cada mes).

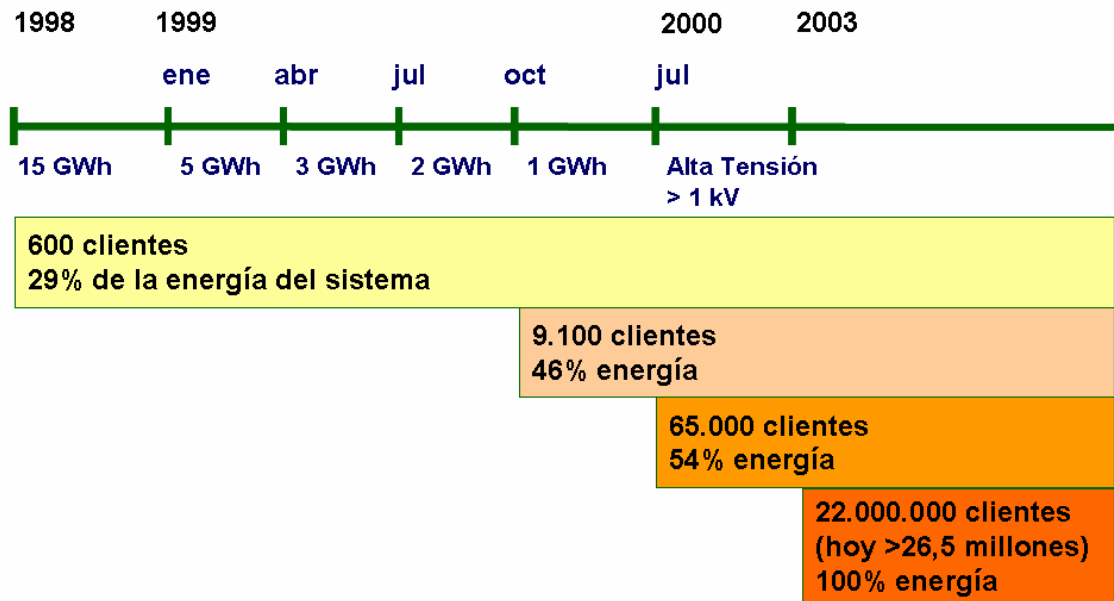
EJECUCIÓN DEL CAMBIO, RETRASOS O ANULACIÓN

- El tipo de contrato existente no debe constituir un obstáculo al cambio de comercializador — las potenciales penalizaciones asociadas a la resolución anticipada del contrato, de existir, deben tener valores razonables y ser conocidas por los consumidores.
- El operador de red o el comercializador cesante no deben poder impedir el cambio de comercializador, con excepción de determinadas situaciones debidamente tipificadas (e.g. error en el código de punto de entrega). No debe impedirse el cambio de comercializador, incluso cuando el cliente haya contraído una deuda con el comercializador cesante o haya suscrito un contrato con fecha de término fijo.

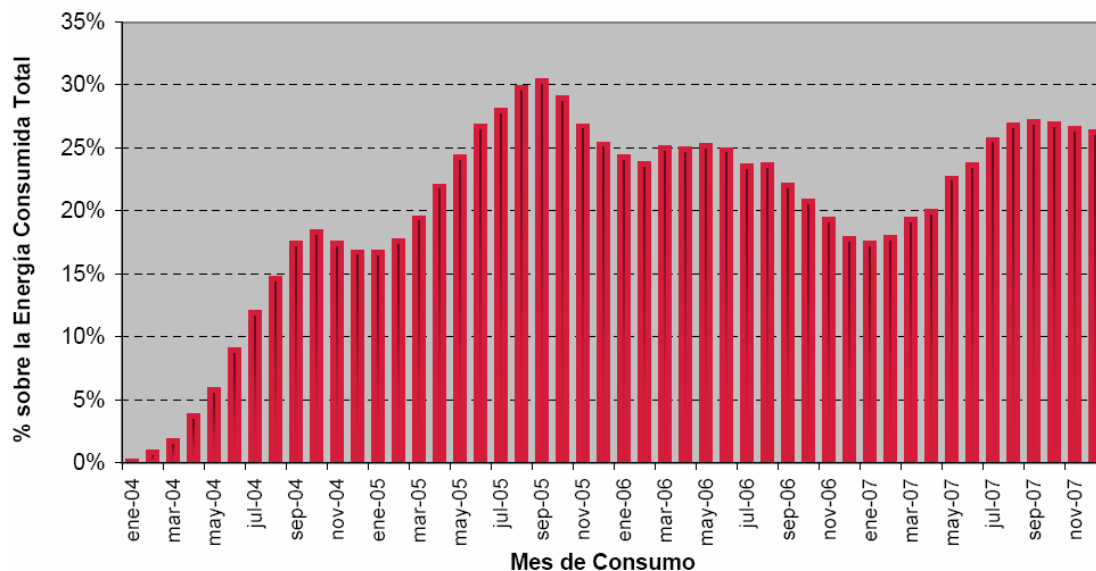
3 SITUACIÓN ACTUAL

3.1 ESPAÑA

A continuación se muestra el calendario de liberalización del mercado minorista establecido en España, así como la evolución real de la elegibilidad:



España: Calendario de liberalización



Fuente: CNE (SINCRO, liquidación 2 de 2008)

España: Participación de la energía consumida en el mercado

En España existen unos procedimientos para el cambio de suministrador que aún no han sido aprobados por la Administración. Dichos procedimientos corresponden a la actualización de la propuesta de normativa que se elaboró en el grupo de trabajo *ad hoc* formado entre el sector eléctrico y la CNE en el año 2002, de cara a posibilitar el cambio de suministrador por parte de los consumidores conectados en baja tensión con la entrada en vigor de la elegibilidad universal el 1 de enero de 2003. Los procedimientos previstos en 2002 fueron los siguientes:

1. *Acceso y mantenimiento del registro de puntos de suministro.*
2. *Paso del contrato de suministro a tarifa a contrato de tarifa de acceso.*
3. *Cambio de Comercializador.*
4. *Cambio de condiciones contractuales de los contratos de acceso.*
5. *Baja de Contrato de adquisición de Energía y/o de Acceso.*

La normativa aprobada desde entonces ha recogido gran parte de los principios y criterios contenidos en la propuesta de procedimientos que realizó el mencionado grupo de trabajo. Específicamente:

- ▶ *Real Decreto 1433/2002 de 27 de diciembre, por el que se establecen los requisitos de medida en baja tensión de consumidores y centrales de producción en régimen especial.*
- ▶ *Real Decreto 1435/2002 de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes de baja tensión. En su artículo 7 se establecen las bases de datos que deben mantener las empresas distribuidoras respecto a los puntos de suministro.*
- ▶ *Resolución de 30 de diciembre de 2002, de la Dirección General de Política Energética y Minas por la que se aprueba el perfil de consumo y el método de cálculo a efectos de liquidación de energía aplicables para aquellos consumidores de tipo 4 y tipo 5 que no dispongan de registro horario de consumo.*
- ▶ *Resolución de 30 de diciembre de 2002, de la Dirección General de Política Energética y Minas por la que se aprueba el procedimiento transitorio de cálculo para la aplicación de la tarifa de acceso vigente a partir de los datos de medida suministrados por los equipos existentes para los puntos de medida tipo 4.*
- ▶ *Resolución de 30 de diciembre de 2002, de la Dirección General de Política Energética y Minas por la que se establece el procedimiento de estimación de medida aplicable a los cambios de suministrador.*
- ▶ *Real Decreto 1454/2005, de 2 de diciembre, por el que se modifican determinadas disposiciones relativas al sector eléctrico:*
 - *Instalación de equipos de control de potencia (ICP) antes del 1/1/2010.*
 - *Mayor información a difundir por las distribuidoras.*
 - *Se ha de proporcionar a la Dirección General de Política Energética y Minas un listado de consumidores que hayan ejercido su condición de cualificados.*
 - *Requisitos mínimos de los contratos suscritos con clientes domésticos.*

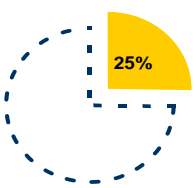
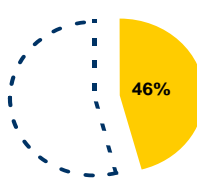
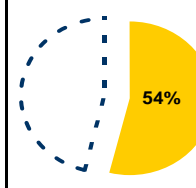
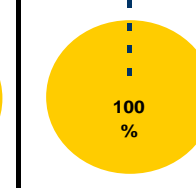
- Cambios de comercializador, anulación de la solicitud y reposición.
 - Incumplimientos de obligaciones en relación con la información y cambios de suministrador.
 - Registro de puntos de suministro (gestionado por el distribuidor):
 - ✓ Código Unificado del Punto de Suministro (CUPS), con información sobre ubicación, fecha de alta, tarifa, tensión, potencia máxima autorizada, tipo de punto de medida, ICP, perfil de consumo y consumos de 2 años.
 - ✓ Acceso gratuito por parte de los consumidores y comercializadores
 - Precios por anulación y reposición de contratos y cambio de comercializadora.
- ▶ Ley 17/2007, de 4 de julio:
- Tarifa de último recurso.
 - Comercializadores de último recurso.
 - Plazos (con posibilidad de adelanto por parte del Gobierno):
 - ✓ 1/1/2009: se establece la tarifa de último recurso y desaparece el sistema tarifario integral.
 - ✓ 1/1/2010: Sólo podrán permanecer acogidos a tarifa de último recurso los consumidores en baja tensión.
 - ✓ 2011: Podrán acogerse a tarifa de último recurso los consumidores con potencia contratada inferior a 50 kW (Límite modificable por el MITYC)
 - Oficina de Cambios de Suministrador:
 - ✓ Sociedad mercantil con objeto social exclusivo.
 - ✓ Responsable de la supervisión de los cambios de suministrador, conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia.
 - ✓ Los distintos sujetos (distribuidores, comercializadores, etc.) tendrán obligación de facilitar (y el derecho de recibir) de dicha Oficina la información que se determine reglamentariamente.
 - ✓ La Oficina de Cambios de Suministrador remitirá con carácter anual una memoria de actividades al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la CNE.
- ▶ Real Decreto 1110/2007, de 24 de agosto, por el que se aprueba el reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico. Tipos de medida para clientes:
- Tipo 1: Potencia contratada > 10 MW
 - Tipo 2: Potencia contratada > 450 kW
 - Tipo 3: Potencia contratada > 50 kW
 - Tipo 4: Potencia contratada > 15 kW
 - Tipo 5: Potencia contratada < 15 kW
- Medida horaria: Tipos 1,2 y 3.
- La medida de la energía es responsabilidad del distribuidor/ transportista.
- ▶ Orden ITC/3860/2007, de 28 de diciembre, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de enero de 2008:
- En su disposición adicional 1ª se regula el Plan de sustitución de equipos de medida de hasta 15 kW, para permitir la discriminación horaria y la telegestión, antes del 31/12/2018.

- En su disposición adicional 3ª y Anexo VII se desarrolla la base de datos de puntos de suministro, su contenido, las condiciones de mantenimiento y el acceso gratuito a la información y la forma de hacerlo por parte de los comercializadores (descarga de información mediante medios telemáticos).
- Orden ITC/1857/2008, de 26 de junio, por la cual se revisan las tarifas eléctricas a partir de 1 de julio de 2008.
- En su disposición adicional 5ª explicita la obligación de las compañías distribuidoras de asignar el Código Universal de Punto de Suministro (CUPS) a todo nuevo cliente que se conecte a sus redes, cualquiera que sea la modalidad de contratación en que lo haga.
 - En su disposición adicional 6ª establece la periodicidad mensual como preferente para la facturación de suministros de hasta 10 kW a partir de septiembre de 2008.
 - En su disposición adicional 7ª especifica la información a remitir a partir de 1 de enero de 2009 por la Oficina de Cambios de Suministrador al Ministerio y a la CNE.
 - En su disposición transitoria 1ª corrobora la supresión de tarifas para los clientes en alta tensión ya prevista en la disposición adicional 4ª del Real Decreto 871/2007, de 29 de junio, y prevé que, en tanto dichos clientes no suscriban un contrato en el mercado libre, sean facturados al precio de la tarifa de baja tensión de más alta potencia contratada, incrementada mensualmente en un 5%.

3.2 PORTUGAL

La apertura del mercado en el Portugal continental se ha concretado ya totalmente, desde el punto de vista de la efectividad del derecho de elegibilidad, desde el 1 de septiembre de 2006 y, al nivel de la legislación portuguesa, desde el 17 de agosto de 2004.

La tabla siguiente presenta resumidamente los pasos dados desde 1999 en lo que se refiere a la apertura del mercado eléctrico en el Portugal continental:

	1	2	3	4
Elegibilidad	Clientes en MT, AT ó MAT, con consumo anual \geq 9 GWh	Todos los clientes en MT, AT ó MAT con consumo no nulo	Todos los clientes en BTE, MT, AT ó MAT	Todos los clientes
Período	1999	1 de enero de 2002	26 de febrero de 2004	17 de agosto de 2004
Instrumento legal	RRC	RRC	Decreto-Ley nº 36/2004	Decreto-Ley nº 192/2004
Número de clientes elegibles	214 (1999) - 0,004%	20.980 (2002) - 0,4%	52.133 (2004) - 0,9%	5,8 millones (2004) - 100%
Consumo elegible				

Los principios generales que orientan los procedimientos de cambio de comercializador se explicitan en el Reglamento de Relaciones Comerciales (RRC), aprobado por ERSE. De acuerdo con estos principios, los procedimientos de cambio de comercializador fueron aprobados por ERSE mediante el Despacho nº 2045 B/2006, tras la correspondiente propuesta del operador de la red de distribución en alta y media tensión.

A efectos del cambio de comercializador de energía eléctrica, se consideran las siguientes modalidades de contratación de energía:

- Celebración de contrato de suministro de energía eléctrica con comercializadores.
- Celebración de contrato de suministro de energía eléctrica con comercializadores de último recurso.
- Contratación de energía eléctrica en los mercados organizados o a través de contratación bilateral, en el caso de clientes que sean agentes de mercado.

La existencia de importes adeudados a un comercializador de último recurso, que no hayan sido impugnados ante los tribunales o entidades competentes para la resolución extrajudicial de conflictos, impide al cliente la elección de un nuevo suministrador.

Los clientes tienen el derecho a cambiar de suministrador de energía eléctrica hasta cuatro veces en cada período de doce meses consecutivos, no pudiendo exigirse el pago de cargo alguno por el cambio de suministrador. La adopción de un límite máximo anual de cambios de comercializador tiene por objeto alcanzar un compromiso entre el libre ejercicio del derecho de elección por parte de los clientes y la existencia de una serie de costes para el Sistema, entendido éste como un todo.

La actividad de comercializador de último recurso está asegurada por el operador de la red de distribución del área geográfica donde se sitúa la instalación del cliente. Las tarifas y precios establecidos por los comercializadores de último recurso son aprobados por ERSE.

Los comercializadores son entidades que ejercen la actividad de comercialización en los términos definidos en la licencia o registro atribuidos por la Dirección General de Energía y Geología. Los precios establecidos por los comercializadores son libres.

La legislación nacional prevé la creación de un operador logístico destinado a gestionar el cambio de comercializador. En este sentido, la asignación de dicha función al operador de red de distribución en alta y media tensión es meramente transitoria, hasta la concreta definición del primero.

Los procedimientos en vigor, que fueron objeto de aprobación por ERSE, definen el conjunto de procesos y plazos necesarios para llevar a la práctica el cambio de comercializador, enunciando las obligaciones de información de todas las partes implicadas en el proceso, así como el formato de los mensajes a intercambiar en este ámbito. La logística del cambio de comercializador en Portugal se basa

en el intercambio de mensajes electrónicos entre los principales agentes involucrados, estando previstos mecanismos de auditoría de los procesos por parte de entidades externas e independientes.

El interlocutor de los clientes interesados en realizar un cambio de comercializador es el nuevo suministrador, que dará inicio al proceso de cambio a través, en su caso, del acceso inicial al registro de puntos de suministro, de acuerdo con — y sujeto a — la información que es puesta a su disposición por el cliente.

El nuevo suministrador deberá contar con la autorización expresa del cliente para efectuar el acceso al registro del punto de entrega. Con todo, no será obligatorio proporcionar dicha autorización a la entidad gestora del proceso de cambio, habiéndose de mantener accesible sólo en aquellas situaciones en la que, aleatoriamente, pueda ser solicitada como forma de comprobar la existencia de la autorización por el cliente.

De acuerdo con la normativa actualmente aprobada, el proceso de cambio de comercializador comprende las siguientes fases generales, las cuales siguen a la autorización concedida por el cliente al nuevo suministrador para dar inicio al cambio:

- En las circunstancias en que el suministrador considere oportuno, y con la debida autorización concedida por el cliente, puede efectuarse la petición de acceso al registro del punto de entrega por parte del nuevo suministrador de energía eléctrica.
- La entidad encargada de la gestión del proceso de cambio efectúa el análisis del mismo, verificando la consistencia de la información facilitada y posibles errores en la atención de la solicitud;
- De acuerdo con el análisis realizado de la solicitud, la entidad encargada de la gestión del proceso de cambio comunica la aceptación o rechazo de la misma.

Del mismo modo, la remisión de solicitudes de cambio sigue la misma secuencia de pasos, pudiendo en su caso ser comunicada la necesidad de una actuación en el lugar de suministro. Esta actuación podrá ser suscitada por la necesidad de cambiar el equipo de medida o, a petición de cualquiera de los dos comercializadores (ya sea el cesante o el nuevo suministrador), para realizar una lectura real en las instalaciones de clientes que no dispongan de telemedida.

En el momento de cursar la comunicación de la aceptación o el rechazo de la petición de cambio, la entidad encargada de la gestión del proceso de cambio deberá comunicar o bien la fecha de activación de la petición, o bien los motivos para su rechazo.

En la determinación del consumo en el proceso de cambio de comercializador, es de aplicación la norma general de proporcionar la mejor información existente; esto implica la utilización de telemedida para todos los clientes en media, alta o muy alta tensión y, en el caso de clientes en baja tensión, la utilización

preferencial de las fechas de lectura periódica para hacer efectivo el cambio. Sin embargo, en estos clientes, en particular en el segmento de los clientes domésticos y las PYMEs, es posible efectuar el cambio de acuerdo con estimaciones de consumo en el caso de que no haya sido solicitada una lectura real por los agentes intervinientes en el proceso.

Como valor indicativo, el cambio de comercializadores puede llevarse a cabo entre 5 y 30 días útiles, demostrando la experiencia acumulada recientemente, desde la apertura del mercado a todos los clientes, que los plazos medios efectivos para realizar el cambio se sitúan por debajo del límite de 5 días útiles. Estos valores son reportados regularmente a ERSE por parte de la entidad encargada de la gestión del proceso de cambio.

4 ASPECTOS CENTRALES PARA LA DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA

4.1 NIVEL Y PROFUNDIDAD DE ARMONIZACIÓN

La discusión sobre la armonización ibérica de los procedimientos de cambio de comercializador incorpora frecuentemente la alusión a materias que, aun siendo parte del marco general de funcionamiento de un mercado liberalizado, no se inscriben específicamente en el ámbito estricto de los procesos asociados al cambio de comercializador. Ejemplos de estas materias son la discusión de la armonización tarifaria entre Portugal y España o el ámbito de actuación del comercializador de último recurso y el nivel de las correspondientes tarifas a aplicar por dicho agente.

En este sentido, se ha de señalar que no corresponde a este documento plantear la armonización de las tarifas de acceso y de último recurso. Para ello, ya existen otras líneas de trabajo de los reguladores. Por ello, se va a plantear únicamente la compatibilidad de los procedimientos, sin entrar en la compatibilidad de las tarifas.

Las situaciones existentes en Portugal y España revelan algunas diferencias en cuanto a los procedimientos actualmente en vigor en el ámbito de la gestión y operación del cambio de comercializador. La situación española actual puede calificarse como transitoria al no existir aún unos procedimientos autorizados aunque sí un marco normativo general relativo a la comercialización. Por el contrario, la situación portuguesa muestra un sistema más concentrado, caracterizándose por la existencia de un conjunto de procedimientos universales, aplicados por una entidad que es designada a tal efecto en los términos establecidos por la reglamentación, y cuya aprobación compete al regulador.

En efecto, y desde una perspectiva amplia, el conjunto de entidades que participaron en el proceso de consulta pública considera que las principales áreas pendientes de armonización a propósito de la existencia de diferencias percibidas entre los actuales modelos de gestión de cambio de comercializador en los dos países son bien la forma de aprobación de las reglas de cambio, bien la atribución de la función de gestión del proceso de cambio de comercializador.

La vigencia de modelos distintos hace relevante que se pueda discutir el grado y la profundidad de la armonización que se pretende efectuar. A este respecto, en la mayor parte de las respuestas obtenidas en la consulta pública puede decirse que el mayor énfasis en cuanto a las necesidades de armonización es situado al nivel de los principios generales que deben conformar el proceso de cambio de comercializador, no siendo especialmente crítico para los agentes la estandarización integral de los procedimientos de detalle o de algunas de las metodologías seguidas. En este sentido, es mencionada tanto la necesidad de ponderar la relación coste-beneficio de las modificaciones a introducir, como la salvaguarda de los procesos ya consolidados para los cuales los consumidores no perciben necesidad de cambio alguno.

Aun cuando algunos agentes se han pronunciado por un nivel de armonización más profundo, mencionándose incluso la necesidad de creación de un único operador de cambio de comercializador a nivel ibérico, el sentido general de las respuestas dadas a la consulta pública parece inclinarse por una idea más global de la armonización a efectuar, debiendo ésta ceñirse al conjunto de principios generales que orientan el establecimiento de procedimientos de cambio de comercializador, en particular los que son identificados por el documento de ERGEG, y que deberán constituir la base de la armonización a lograr. Desde esta perspectiva, al armonizarse los principios orientadores, la definición de materias más operativas, como son los plazos, canales y formatos de mensajes a intercambiar en el ámbito del cambio, serían decididos en base a la subsidiariedad de cada sistema, permitiendo así llevar a cabo una transición más suave a partir de la situación existente en la actualidad, sin perjuicio de avanzar hacia una base uniforme en cuanto al cambio de comercializador.

Dado que la opción elegida en cuanto al nivel de armonización es la que se basa en un modelo de convergencia de los principios orientadores, es relevante identificar las materias que se enmarcan en este ámbito. Por supuesto una parte sustancial de las buenas prácticas recomendadas por ERGEG deberá integrar este conjunto de materias, a las que se deberán añadir aquellas que, de forma más específica, adquieran importancia para el desarrollo del MIBEL.

Así, podrían estar sujetas a armonización, incluso en el plano del marco legal, las siguientes cuestiones:

- Existencia de un código de identificación único para cada instalación.
- Posibilidad de acceso telemático (por ejemplo, a través del acceso por Internet) o de cursar mediante soporte informático (y en un plazo máximo previamente fijado) la petición de la información del registro de puntos de suministro y del contenido de éste.
- Adopción del principio de que el interlocutor en el proceso de cambio de comercializador para el cliente deberá ser único y corresponder al nuevo suministrador que, a tal efecto, deberá contactar a la entidad encargada de la gestión del proceso según los cauces predefinidos y aprobados previamente.
- Determinación del nivel de validación mínimo para que se inicie el proceso de cambio.
- Garantía de que las características de los contadores no son obstáculo para el cambio.
- Confirmación de que los intercambios de información son realizados electrónicamente.
- Existencia de reglas de auditabilidad global de los procesos definidas previamente.
- Establecimiento de límites a la frecuencia de cambio de comercializador.
- Establecimiento de formas de determinación del consumo en el cambio de comercializador.

La elección de un modelo de armonización en el ámbito de los principios, de acuerdo con lo descrito anteriormente, puede justificarse a la luz de los siguientes aspectos:

- En el corto y medio plazo, tratándose de un enfoque que permite lidiar con las especificidades propias de cada sistema, la armonización de los procedimientos de cambio de comercializador al nivel de los principios, permite un grado de efectividad en su implementación superior al que se obtendría de inmediato con un modelo de armonización total.
- También con vistas a un primer período de progresiva armonización, el mantenimiento de una parte de los procedimientos actualmente en vigor, para los cuales la mayoría de los agentes ya se encuentra adaptada, permite centrar las modificaciones en las necesidades de mejora, manteniéndose los procesos ya consolidados y que, a la luz de la experiencia habida hasta la fecha, no han constituido un obstáculo para el desarrollo del mercado ibérico. En este sentido, la robustez del proceso de cambio de comercializador es más evidente en un modelo de armonización por los principios que en un modelo de armonización total de los procedimientos.
- Por otra parte, en el largo plazo, la adopción de un modelo de armonización de principios, que en gran medida son ya objeto de consenso por ambos países, permite una más efectiva gestión de la relación coste-beneficio, ya que, por una lado, requiere menores inversiones en el desarrollo de los procesos armonizados y, por otro, permite un mejor aprovechamiento de las inversiones ya realizadas.

4.2 APROBACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Más allá de su contenido, la forma en que los procedimientos hayan de ser desarrollados y aprobados reviste asimismo importancia, máxime cuando, en este aspecto, los modelos hasta ahora adoptados en España y Portugal difieren en cuanto a la asignación de competencias al respecto.

La práctica totalidad de las respuestas recibidas en el proceso de consulta pública coincide en subrayar la conveniencia de contar con el aval de un ente independiente que apruebe los procedimientos, como garantía de transparencia y estabilidad. Sin embargo, varios de los comercializadores españoles temen renunciar a la mayor flexibilidad otorgada por la auto-regulación *de facto* existente hasta ahora, así como incurrir en fuertes sobrecostes añadidos a los ya asumidos en estos más de 5 años de plena liberalización, por lo que solicitan un mera “oficialización” de los procedimientos en aplicación.

Se hace necesario por lo tanto conjugar los objetivos irrenunciables de seguridad jurídica, transparencia y no discriminación, con la incorporación de mecanismos que permitan modificar los procedimientos de forma ágil y económicamente eficiente cuando, fruto del acuerdo de los agentes, las necesidades del mercado así lo requieran. Estos principios básicos han de ser salvaguardados con independencia de la existencia de posibles asimetrías entre uno y otro país en cuanto a la atribución de responsabilidades al ente independiente responsable de la gestión o supervisión del cambio.

A continuación se muestra la propuesta de esquema de aprobación y revisión de los procedimientos de cambio de comercializador en el entorno MIBEL:

- Correspondería bien a la figura del Operador Logístico (Portugal), bien a la Oficina de Cambios de Suministrador (España), presentar una propuesta formal de procedimientos de cambio de comercializador (y, en un futuro, el planteamiento de sus sucesivas modificaciones). La representación y participación activa de los agentes del mercado involucrados en los procesos (comercializadores y distribuidores tanto de electricidad como de gas) debe permitir la consecución de, entre otros, los siguientes fines:
 - La debida continuidad, que no tiene por qué suponer continuismo, de aquellas prácticas ya consolidadas, cuando éstas se hayan demostrado robustas, eficientes y transparentes.
 - La eliminación de aquellas prácticas que pudieran constituirse en una barrera para la actividad de nuevos entrantes, o que pudieran entrañar dificultades para el normal desenvolvimiento del proceso de cambio.
 - La participación y diálogo entre los agentes del mercado representados, como paso previo necesario para el diseño de una norma que satisfaga el interés general.
 - La correcta aplicación (o la supervisión en la aplicación) de los procedimientos, y su continua evaluación para lograr su progresivo perfeccionamiento.
- Correspondería a los organismos reguladores —la ERSE, en Portugal, y el Ministerio, en España, previo informe de la CNE— la aprobación de la norma de rango apropiado que dé oficialidad a los procedimientos. El mecanismo de aprobación incluiría los habituales trámites de audiencia a los interesados (asociaciones empresariales, de consumidores, administraciones públicas, etc.). El Consejo de Reguladores del MIBEL velaría porque se alcance el nivel de armonización preciso, de acuerdo con el contenido de esta propuesta.

4.3 MONITORIZACIÓN – INDICADORES ARMONIZADOS DE EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

ERSE y CNE consideran necesaria la existencia de reglas de auditabilidad global de los procesos definidas previamente, preferiblemente por una entidad independiente de la entidad responsable de la gestión del proceso de cambio, y de acuerdo con una conjunto de indicadores que permita una efectiva comparación del desempeño de los sistemas en aplicación en cada uno de los dos países. Esta posibilidad de comparación sistemática resulta a favor de la transparencia de los sistemas y de la propia convergencia en un futuro hacia las mejores prácticas seguidas.

Los reguladores comparten la visión de que, entre los aspectos básicos a armonizar, deben encontrarse también un limitado número de índices cuya uniformidad permita establecer comparaciones sencillas y consistentes en el conjunto del entorno ibérico en cuanto a la dimensión y al diagnóstico del éxito alcanzado en el proceso de cambio de suministrador. Los indicadores sobre el proceso de cambio pueden dividirse en dos grupos esenciales: un primero que encuadra la dimensión del propio proceso, y otro que permite efectuar una evaluación de la calidad que discurre el proceso de cambio.

Los indicadores aquí propuestos lo son con carácter de mínimos, y en absoluto prejuzgan la introducción de índices añadidos en uno u otro país, en función de los particulares requerimientos de cada sistema:

1. Indicadores de dimensión del proceso de cambio:
 - a. Número de pedidos de cambio efectuados, con detalle de segmentos de clientes, comercializador y por modalidad de cambio (por ejemplo: de tarifa regulada a mercado, de mercado a comercializador de último recurso, de un comercializador libre a otro, etc.).
 - b. Número de cambios producidos, con detalle de segmentos de clientes, comercializador y por modalidad de cambio.
 - c. Número de cambios solicitados y rechazados, y causa-tipo aducida para justificar el rechazo, con detalle de segmentos de clientes, comercializador y por modalidad de cambio.
2. Indicadores de calidad del proceso:
 - a. Número de cambios solicitados y pendientes de ejecutar, con detalle de segmentos de clientes, comercializador y por modalidad de cambio.
 - b. Tiempo medio invertido en el cambio, con detalle de segmentos de clientes, comercializador y por modalidad de cambio.
 - c. Número de reclamaciones sobre el desarrollo de los procedimientos, con detalle de segmentos de clientes, comercializador y por modalidad de cambio.

Cada uno de estos índices es susceptible de ser objeto de categorización, en función de las características de los clientes. Ahora bien, comoquiera que dicha clasificación podría resultar dispar entre uno y otro país (distintas categorías tarifarias, niveles de tensión habituales dispares), se estima conveniente que la información básica en cuanto a número de cambios y tiempo transcurrido para realizar el mismo se facilite en su forma elemental, con detalle de la potencia contratada y la tensión de suministro por cada cambio producido/ solicitado/ rechazado, de manera que se permita total flexibilidad en la posterior agregación y utilización de la información, garantizándose así la transparencia en su análisis.

Corresponde a las entidades responsables de la aprobación de los procedimientos la definición precisa de dichos índices, así como el establecimiento de la periodicidad idónea para su publicación y, en su caso, auditoría.

Estos índices deberán ser divulgados, para contribuir a la auditabilidad global del proceso de cambio de comercializador y reforzar la confianza de los consumidores en dicho proceso.

5 PRINCIPIOS GENERALES

Este capítulo presenta los principios generales que, a juicio de los organismos reguladores, deben estar presentes en cualesquiera sean las soluciones adoptadas en relación con los procedimientos de cambio de comercializador. La vigencia de dichos principios constituye una garantía de seguridad jurídica y su armonización en el entorno MIBEL ha de permitir a los consumidores establecer comparaciones válidas y adoptar decisiones en consecuencia.

Para cada uno de los principios, y una vez expuesto éste, se proponen a continuación una serie de aspectos concretos cuya armonización permita poner en común dichos principios. La determinación de estos aspectos, junto con la monitorización de un corto número de parámetros, ha de permitir llevar a la práctica de forma objetiva y fácilmente evaluable esos preceptos básicos. La enumeración de aspectos a armonizar aquí indicados no pretende ser exhaustiva, pero sí suficiente como para conformar un marco de actuación adecuado y aceptable para todos los agentes que participan en él.

5.1 SENCILLEZ

El proceso de cambio de comercializador debe ser sencillo desde el punto de vista del consumidor⁶.

El primer y quizá más obvio obstáculo al cambio de proveedor es la potencial complejidad del proceso, que incluso pudiera *desanimar* al cliente para dar el paso de plantearse el posible cambio. Las dificultades administrativas y técnicas derivadas de la transición de un comercializador a otro deben quedar ocultas al consumidor, cuya toma de decisión ha de ser facilitada fundamentalmente de dos maneras:

- **Poniendo a su alcance información** fácilmente comprensible acerca de sus derechos, su capacidad de elección, las posibles referencias para establecer comparaciones fundadas y cuáles pueden ser sus expectativas ante las distintas alternativas.
- **Facilitando el desencadenamiento del proceso de cambio**, el cual debe poder ser iniciado mediante una simple llamada telefónica, la activación de un enlace web o cualquier otro medio telemático.

Tanto la información relevante para el cambio como las vías de acceso al proceso en sí deben ser objeto de una adecuada publicidad soportada no sólo por medios institucionales (Gobiernos, entes reguladores, asociaciones de usuarios), sino también por todas las empresas que desempeñan

⁶ “Guidelines of Good Practice and Status Review on Obstacles to supplier switching in the electricity retail market” (E08-RMF-06-03), abril 2008 — GGP Supplier Switching, directriz #10.

actividades ligadas al suministro de energía. Más allá de las campañas publicitarias a que pudiera haber lugar como parte de la estrategia comercial de las compañías, éstas deberán incluir en sus comunicaciones con los clientes referencias claras y visibles a los canales de comunicación públicos o privados habilitados a estos fines, haciendo mención expresa a la posibilidad que el cliente tiene de contratar la prestación del servicio con otros proveedores.

Como medidas concretas para alcanzar los objetivos anteriores, se proponen las siguientes:

Todas las compañías que ejerzan actividades de comercialización y distribución deben proporcionar un número de teléfono y un enlace dedicado que se refiera a la página web del Operador Logístico o de la Oficina de Cambios de Suministrador, para facilitar información sobre el proceso de cambio de comercializador, incluyendo el listado actualizado de comercializadores activos. Tanto el número como el enlace deberán incluirse también en lugar visible en las facturas.

Por su parte, los reguladores facilitarán en sus páginas web esta misma información.

Las entidades arriba mencionadas son libres de configurar el detalle de la información proporcionada de acuerdo con su mejor criterio empresarial y comercial, pero deberán incluir al menos los siguientes contenidos:

- Un enunciado claro y conciso en que se comunique al cliente el derecho que le asiste a elegir libremente su comercializador, haciendo hincapié en la diferencia entre esta figura y la del distribuidor.
- Acceso (mediante hiperenlace o facilitando un nuevo número telefónico) a la instancia de contratación del servicio con cualquiera de las compañías comercializadoras habilitadas para ejercer la actividad de suministro de energía eléctrica.
- Una tabla que reproduzca en todos sus términos las tarifas de acceso y de último recurso vigentes.
- Un simulador de contratación elemental en el que, para una potencia contratada y tensión de suministro dadas, se proporcionen los importes a pagar de carácter fijo y regulado con periodicidad mensual.

5.2 GRATUIDAD

El consumidor no debe asumir coste alguno por cambiar de comercializador⁷. El distribuidor no podrá cobrar cantidad alguna al comercializador por proporcionar los datos necesarios para el cambio⁸.

Una vez el cliente se plantea la posibilidad de cambiar de comercializador, ya superada su posible reticencia a iniciar el cambio, debe quedarle claro que el proceso no tiene coste alguno para él: en ningún caso debe situarse al consumidor en la tesitura de evaluar si determinados costes (administrativos, técnicos o de otro tipo) pudieran —hipotéticamente— serle repercutidos, contrarrestando así en parte los beneficios (económicos, comerciales o de otro tipo) que aspira alcanzar con el cambio.

Los posibles costes de gestión derivados de la materialización del proceso de cambio no deben ser imputados al cliente, formando los mismos parte integrante del normal desenvolvimiento de las actividades de suministro y distribución.

Asimismo, el distribuidor o gestor de red a que está conectado el cliente no podrá exigir el pago de importe alguno por proporcionar al comercializador entrante los datos necesarios para que éste tramite el cambio de comercializador del cliente petionario.

Esta doble vertiente del principio de gratuidad es relevante para evitar que constituya una barrera tanto para la movilidad de los clientes como para el desarrollo de la libre competencia entre comercializadores. Por otra parte, es claro, a juicio de los reguladores, que los beneficios económicos y comerciales derivados para el conjunto del sistema de la facilitación del cambio de comercializador sobrepasan con creces la dimensión de dichos costes transaccionales. No obstante lo anterior, y como se señala más adelante, se deberán limitar los cambios para no incrementar en exceso el coste para el sistema.

Para mejorar el grado de conocimiento de los clientes acerca de la gratuidad del proceso cambio, se propone que:

Todas las compañías que ejerzan actividades de comercialización y distribución deben destacar, en todas sus comunicaciones referentes al proceso de cambio de comercializador (teléfono, Internet, factura o carta) el siguiente mensaje:

CAMBIAR DE COMERCIALIZADOR NO CONLLEVA COSTE ALGUNO PARA USTED

⁷ GGP Supplier Switching, directriz #2.

⁸ GGP Supplier Switching, directriz #15.

Por otra parte, tanto los entes gestores del cambio de suministrador como los reguladores, en el normal ejercicio de las competencias que la ley les confiere, cuidarán de que ningún gestor de red de distribución solicite pagos indebidos a cambio de facilitar datos necesarios para el cambio, so pena de incoar las correspondientes acciones sancionadoras contempladas por la normativa, las cuales serán objeto de amplia difusión en los canales de comunicación vinculados al cambio de suministrador.

5.3 CELERIDAD

El proceso de cambio de comercializador debe ser tan rápido como sea posible⁹.

La rapidez del cambio es uno de los índices clave para evaluar el éxito en la implantación de unos procesos de cambio de comercializador eficientes, y como tal será objeto de riguroso análisis y supervisión por parte de los organismos competentes. Debe evitarse toda demora no imputable a errores o retrasos debidos a la participación del cliente en el proceso, y en caso de producirse tales retrasos, deben ser debidamente justificados. Como referencia *a priori*, y con carácter general, el proceso de cambio debe durar menos de un mes. La concreción de los plazos definitivos y, en su caso, su posible reducción futura, debe ser objeto de armonización, con el fin de que todos los clientes del mercado ibérico compartan unas mismas expectativas en cuanto al tempo del cambio, cualquiera que sea la ubicación del punto de suministro y los sujetos implicados.

Por otra parte, cabe subrayar que la dilación del cambio es particularmente perniciosa para la expansión de la *cultura de cambio*, pues hace perder la confianza del cliente e introduce además un riesgo añadido: una posible doble facturación, con el grave perjuicio económico que ello acarrea.

Se propone traducir el principio de celeridad en el siguiente requerimiento:

Una vez sea fehacientemente comprobable la solicitud de cambio de comercializador, cuando menos los efectos económicos de la misma deberán ser efectivos en el plazo máximo de un mes. Este plazo máximo se entiende aplicable sólo a las situaciones más complejas.

Los procedimientos de cambio deberán explicitar las especificidades de cada país, teniendo en cuenta los plazos necesarios para el desarrollo de algunas de las acciones vinculadas al cambio, sin perjuicio de la aplicación de un tratamiento no discriminatorio a todos los intervinientes.

⁹ GGP Supplier Switching, directriz #16

5.4 INTERLOCUTOR ÚNICO

El consumidor debe poder llevar a cabo el cambio contactando con un solo agente¹⁰.

Como consecuencia de los principios de sencillez y celeridad, se considera imprescindible que todo el proceso pueda ser iniciado por el cliente sin más que interactuar con un solo sujeto, preferentemente el comercializador entrante. El cambio se inicia cuando el consumidor hace constar de forma fehaciente su deseo de contratar un nuevo comercializador; deberá facilitarse la formalización de dicha solicitud, ya sea de manera escrita o por vía telemática. A partir de ese momento, el comercializador entrante actúa como mandatario del cliente, y desempeña en su nombre y con su autorización expresa las actuaciones encaminadas a culminar el proceso cambio.

Este principio podría trasladarse a la práctica como sigue:

El diseño del proceso ha de ser tal que, una vez el cliente haya contactado con el comercializador entrante y éste pueda acreditar su consentimiento al cambio, ninguna otra comunicación con el cliente ha de ser necesaria para consumir el cambio.

Los reguladores consideran innecesario restringir cuál haya de ser el canal mediante el cual el cliente acceda al proceso de cambio, pero a partir del momento en que se ponga en contacto con el agente que haya elegido como nuevo suministrador y habilite a éste para representarle a los efectos del cambio de suministro, no podrá ser exigible su participación en el proceso hasta que éste concluya satisfactoriamente.

Los comercializadores deberán contar siempre con la autorización expresa de los clientes para representarlos en el ámbito del cambio de comercializador ante la entidad encargada de gestionar este proceso. Esta entidad deberá poder solicitar, de forma aleatoria y no discriminatoria, la comprobación de la existencia de dicha autorización concedida por el cliente.

Teniendo presente la existencia de un interlocutor único en el proceso de cambio de comercializador y que éste deberá ser el nuevo comercializador, deberá existir un conjunto de reglas y de mecanismos que garanticen la auditabilidad de la correspondiente representación del cliente por parte del comercializador.

Aun siendo preferible que la representación del cliente esté soportada por un documento de aceptación por parte del cliente, la masificación del proceso de cambio de comercializador y la necesidad de que el mismo transcurra de forma rápida y utilizando medios electrónicos aconseja que existan formas de que, manteniendo auditable la existencia de una autorización por el cliente, sea

¹⁰ GGP Supplier Switching, directriz #9.

posible desencadenar el proceso de cambio sin que el mencionado soporte físico sea obligatorio. En la actualidad, en Portugal, los comercializadores que desencadenan un proceso de cambio en representación de los clientes deben tener una autorización formal de éstos, aun cuando no la tengan que remitir a la entidad encargada de gestionar el cambio. Con todo, la referida autorización deberá permanecer a disposición del operador de cambio y éste podrá, en base a un procedimiento no discriminatorio y aleatorio, solicitar la comprobación de la existencia de dicha autorización.

En lo que se refiere a este tema dentro de la consulta pública, los agentes se pronunciaron en el sentido de que la adopción del modelo actualmente en vigor en Portugal podría responder satisfactoriamente al requisito de armonización.

5.5 AUTOMATIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Las comunicaciones entre los agentes involucrados en el cambio deben ser electrónicas y estar sujetas a un elevado grado de estandarización.

Los principios anteriores podrían condensarse en uno: el proceso de cambio de suministrador debe ser ágil y económicamente eficiente; la consecuencia natural de este requerimiento pasa por exigir que todas las comunicaciones entre los agentes implicados (comercializadores saliente y entrante, operador de la red, oficina o ente supervisor de cambios de suministrador) se realicen a través de medios telemáticos con base en protocolos de comunicación estandarizados y sobradamente probados, que ofrezcan elevados índices de seguridad y fiabilidad, y sean económica y técnicamente accesibles para una amplia generalidad de empresas (es decir, que su asunción e implantación no pueda ser aducida como posible barrera de entrada para nuevos entrantes de pequeño tamaño).

Por su carácter eminentemente práctico, la materialización de este principio coincide con su enunciado:

Todas las comunicaciones vinculadas al proceso de cambio habrán de realizarse mediante comunicaciones electrónicas estandarizadas con base en protocolos públicos comúnmente aceptados y sobradamente probados (salvo fallos graves de sistemas IT o fuerza mayor).

Los entes competentes exigirán un alto grado de estandarización en las comunicaciones que garantice la robustez del marco elegido, y la utilización de protocolos ampliamente conocidos y cuyo uso resulte asequible a una generalidad de agentes, una vez haya sido alcanzado un amplio consenso entre todos los agentes interesados. Cualquier intento de esgrimir un elevado nivel de sofisticación tecnológica en aras de una supuesta más perfecta estandarización, como barrera de entrada ante nuevos entrantes, deberá ser evitado en el diseño de las reglas y procedimientos a adoptar.

5.6 REGISTRO DE PUNTOS DE SUMINISTRO: IDENTIFICACIÓN UNÍVOCA E INFORMACIÓN ANEXA

Los registros deben contener la información técnica y comercial de los puntos de suministro, construida sobre la base de un código de identificación unívoco¹¹; el diseño de los registros debe prever su compatibilidad.

En la actualidad existen sendos registros de puntos de suministro en España y Portugal con numerosas características comunes, si bien no totalmente coincidentes en su estructura. La evolución de estas bases de datos debe tener entre sus objetivos prioritarios una progresiva convergencia que lleve a su plena compatibilidad.

La primera condición para dicha compatibilidad es la existencia de un campo clave único común; pese a que este aspecto está ya suficientemente recogido tanto en la normativa española como portuguesa, merece ser destacado, por su relevancia. Los códigos utilizados en los sistemas español y portugués se denominan, respectivamente, CUPS (Código Universal de Puntos de Suministro) y CPE (Código de Punto de Entrega), y su estructura impide la duplicidad de códigos entre uno y otro país. La existencia de estas claves únicas es imprescindible para facilitar el intercambio de información. El código de identificación debe ser conocido y accesible por parte del cliente, mediante su inclusión en las facturas y en el equipo de medida. En lo esencial, este es un nivel de armonización ya obtenido, una vez que tanto el CUPS en vigor en España, como el CPE vigente en Portugal, tienen estructura idéntica y compatible entre sí.

El CUPS y el CPE deberán funcionar como claves de entrada en el acceso a la información del punto de entrega que permite la elaboración de propuestas comerciales por parte de los comercializadores. En este sentido, deberá tenerse en cuenta la existencia de dos estructuras independientes entre sí: la de los códigos de identificación de la instalación del cliente y la de los datos contenidos en el registro del punto de entrega.

Cada entrada del registro contendrá además una serie de campos que determinen, cuando menos, la ubicación física detallada del punto de suministro, su caracterización en términos de tensión de alimentación, derechos satisfechos, potencia(s) contratada(s) y fechas relevantes para la contratación, entre otros datos. La progresiva convergencia en la especificación concreta de la estructura y formato de cada registro excede el alcance de este documento, pero sí es pertinente establecer como principios de referencia la escalabilidad de los sistemas adoptados y que éstos sean suficientemente flexibles como para permitir una integración a medio o largo plazo que redundará en una reducción de los costes asociados a la gestión de estos datos en el entorno ibérico.

¹¹ GGP Supplier Switching, directriz #8.

A juicio de los reguladores, aun cuando la obligatoriedad o no de especificar determinados campos pueda ser dejada a la subsidiariedad propia de las especificidades de cada sistema nacional, debe promoverse activamente la compatibilidad de la estructura de ambos registros mediante la implantación de un diseño que sume los requerimientos vigentes en uno y otro país, pudiendo dejarse vacantes determinados datos de carácter secundario en función de la localización del suministro.

La concreción de este principio a nivel supranacional es compleja en el ámbito de un documento como éste, que no puede descender al detalle del diseño de las bases de datos; no obstante, sí es exigible, con carácter de mínimos, que:

Las facturas y los aparatos de medida de nueva instalación habrán de incluir en lugar visible y formato legible el CUPS (España) ó CPE (Portugal) de cada punto de suministro; este código será clave en la trazabilidad de los intercambios de archivos relacionados con el proceso cambio de comercializador.

Junto con el código identificativo del punto de suministro, el éxito del cambio exige asimismo la armonización de la información imprescindible para instrumentar el cambio. En este sentido, los reguladores muestran su disposición a coordinar y, llegado el caso, arbitrar, la generalización de un acuerdo sectorial que, desde el respeto a las respectivas legislaciones vigentes, y en el marco de la actividad de los entes gestores o supervisores del cambio de suministrador, permitan consensuar el detalle del contenido y formato de dichos campos esenciales.

5.7 ACCESIBILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El acceso a la información necesaria para el cambio, además de gratuito y sencillo, debe ser seguro y salvaguardar aquellos datos de carácter confidencial hasta tanto se disponga de la correspondiente autorización del consumidor.

Con independencia del modelo adoptado para la residencia de las bases de datos que agregan la información relativa a los puntos de suministro, el consumidor y, en su caso, el comercializador entrante —en el supuesto de que éste ejerza el papel de interlocutor único, en los términos previstos en el apartado 5.4— ha de tener acceso libre y gratuito a toda la información relativa a la contratación de energía eléctrica del cliente petionario del cambio que sea imprescindible para llevar a cabo el mismo.

La sencillez y gratuidad del acceso a la información asociada al proceso de cambio de comercializador no pueden estar reñidas con la debida protección de aquellos datos que podrían tener carácter confidencial a juicio del cliente (histórico de consumos, fundamentalmente). En este

sentido, debe distinguirse entre los datos de carácter técnico estrictamente vinculados a la contratación (potencia, tarifa integral o de acceso, identificación del suministro, etc.), imprescindibles para llevar a cabo el cambio, y aquellos de carácter comercial que, si bien permiten sin duda plantear una oferta mejor fundada por parte del comercializador entrante, pueden invadir la privacidad del cliente, por lo que para su libre disposición los reguladores consideran que se debería requerir el consentimiento expreso del interesado, ya sea facilitado por medios convencionales o telemáticos.

A la fecha de redacción de este documento, las normativas española y portuguesa difieren en este aspecto: en España se facilita el libre acceso a toda la información, también la de consumo, de carácter potencialmente sensible, sin necesidad de mediar consentimiento por parte del cliente¹²; en Portugal se requiere el permiso de éste de forma expresa para permitir la actuación del nuevo comercializador. Como alternativa intermedia se plantea la posibilidad de que la información técnica estrictamente ligada a la contratación sea accesible con carácter general, en aras de favorecer la competencia en el mercado minorista minimizando las barreras para los nuevos entrantes, al tiempo que se prevea que, cuando el cliente se dirija a (o sea interpelado por) el comercializador entrante, éste solicite su aquiescencia para acceder también a su histórico de consumo, lo cual redundaría en que ese comercializador —que ya cuenta con el beneplácito del cliente— pueda refinar su oferta. Este planteamiento, que se sitúa a medio camino entre lo previsto por la regulación portuguesa y española, permitiría alcanzar un compromiso adecuado entre los principios de fomento de la competencia y garantía de confidencialidad:

Con carácter general, y en particular en lo que se refiere a los históricos de consumo, el acceso a toda información no estrictamente técnica (potencia, opción tarifaria, identificación del punto de suministro, etc.) requerirá la autorización expresa del consumidor, ya sea aportada por escrito o, preferentemente, por medios telemáticos.

Los reguladores son conscientes de que, dados los diversos puntos de partida de la normativa española y portuguesa, la armonización de este aspecto considerado básico requiere de sendas modificaciones legales cuya ratificación escapa en parte a sus atribuciones. No obstante, ERSE y CNE transmiten su convicción de que la alternativa planteada constituye un punto de partida intermedio plenamente válido para alcanzar la armonización deseada y permite plantear un

¹² La Disposición adicional tercera de la Orden ITC/3860/2007, de 28 de diciembre, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de enero de 2008, establece que “*las empresas distribuidoras deberán mantener los registros de las bases de datos de puntos de suministro (...) conforme a los términos estandarizados establecidos en el Anexo VII de la presente Orden*”, siendo así que el penúltimo de los contenidos de cada registro se corresponde con el consumo de los dos últimos años naturales, por períodos de discriminación horaria y meses, y se especifica asimismo que los comercializadores podrán acceder gratuitamente a esta base de datos y que “*las empresas distribuidoras no podrán establecer condición alguna al acceso y tratamiento de estos datos por parte de los comercializadores o de la Oficina de Cambios de Suministrador, ni exigir en ningún caso que éstos les proporcionen dato alguno como condición previa de acceso a su base de datos (...).*”

compromiso aceptable entre la salvaguarda de la confidencialidad de los interesados y la adecuada promoción de la competencia y el acceso al mercado de nuevos entrantes.

5.8 EQUIPOS DE MEDIDA Y CAMBIO DE SUMINISTRADOR

La medida no puede ser obstáculo para el cambio¹³; el proceso de cambio de suministrador no debe estar condicionado por las características de los equipos de medida.

El mayor o menor grado de sofisticación de la instalación del cliente no debe en modo alguno influir en su capacidad para ejercer su derecho de elección de suministrador, máxime cuando, *a priori*, una discriminación de esta índole perjudicaría en especial a aquellos consumidores peor equipados y económicamente más vulnerables. En particular, la ausencia de equipo de telemedida o de limitador de potencia no podrá ser aducida como causa justificada para la denegación del cambio. Debe deslindarse la potestad de cambio, asociada al desarrollo de la actividad liberalizada de comercialización, de la debida adecuación de las instalaciones a lo previsto por la normativa, vinculada al ejercicio de la actividad regulada de distribución.

La progresiva implantación, con carácter universal, de equipos avanzados de medida y de limitadores de potencia, es un proceso que discurre en paralelo —pero no debe interferir— con el normal desenvolvimiento del cambio. En este sentido, se reconoce las ventajas de los equipos de telemedida con detalle al menos horario en el conjunto del MIBEL, porque permite una más eficiente gestión de la demanda por parte del conjunto de los consumidores en un contexto de elevados costes energéticos.

5.9 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DE CAMBIO

La medida del consumo de energía del cliente en el momento del cambio y, en particular, la metodología empleada para su estimación cuando no se disponga de lecturas recientes, ha de ser conocida, transparente y reproducible¹⁴.

La determinación del consumo de cambio a efectos de la realización del cambio de comercializador es una materia importante en este ámbito, con incidencia tanto sobre el propio consumidor, como sobre los comercializadores cesante y entrante. Con todo, esta cuestión podría dividirse en dos planos distintos:

¹³ En línea con GGP Supplier Switching, directriz #12.

¹⁴ En línea con GGP Supplier Switching, directriz #13.

- Determinación del consumo de cambio en clientes cuyo equipo permite la telemedida.
- Determinación del consumo de cambio en clientes para los cuales, no existiendo posibilidad de efectuar telemedida, se ajustan los valores de consumo recurriendo a las lecturas de ciclo, estimaciones de consumo o lecturas extraordinarias.

En el caso de que las instalaciones estén integradas en sistemas de telemedida, la determinación del consumo de cambio no constituye un obstáculo para la realización del propio cambio, ya que el mismo es realizado cifándose por completo a la realidad del consumo de la instalación.

Situación distinta corresponde a las instalaciones no integradas en sistemas de telemedida, para las cuales la determinación del consumo puede constituir una barrera al cambio de comercializador, en el sentido de que el mismo podría originar potenciales alteraciones de facturación y una complejidad añadida en el proceso de facturación.

Una primera forma de obviar la existencia de errores de facturación en clientes con instalaciones no incorporadas a los sistemas de telemedida podría pasar por condicionar el cambio de comercializador a la realización de una lectura real. No obstante, esta aproximación parece constituir un obstáculo al propio ejercicio de la libertad de elección por parte de los clientes, por lo que se deberá optar por otras soluciones que mitiguen la existencia de alteraciones en la facturación y de complicaciones en la gestión de los flujos de gestión correspondientes.

Por lo tanto, en el ámbito de la armonización de los procedimientos de cambio de comercializador, se habrán de igualar las reglas de determinación del consumo a efectos del cambio, en particular en lo que respecta a la preferencia por la concreción del cambio en la fecha de realización de lecturas de ciclo en el caso de instalaciones no telemedidas. Con toda, dicha preferencia no debe condicionar la ejecución del cambio mediante la utilización de estimaciones de consumo, siempre que la lectura de ciclo más próxima estuviera prevista en un plazo razonablemente alejado.

La admisibilidad de estimaciones de consumo fue una cuestión que mereció la aprobación de la mayoría de los agentes consultados al respecto en esta materia, pese a que algunos agentes se hayan manifestado en sentido contrario. En ausencia de telemedida, la vinculación del cambio de comercializador a una lectura real hace incurrir a los agentes bien en más largos períodos de espera para la realización del cambio, bien en costes acrecentados por la realización de lecturas extraordinarias para la determinación del consumo de cambio. La opción por la estimación de consumos, toda vez que obedece a la aplicación de un perfil de consumo ajustado al cliente en cuestión y que ha sido previamente aprobado y divulgado, permite una aproximación de los clientes sin telemedida a una situación con telemedida y, simultáneamente, establecer un equilibrio entre los costes para los agentes y los períodos de espera para la realización del cambio.

Se hace necesario por lo tanto definir de forma pública, transparente y reproducible las metodologías que permitan establecer una estimación del consumo habido hasta una fecha dada. La publicidad, transparencia y reproducibilidad son requisitos necesarios para garantizar que todos los agentes involucrados en el proceso (comercializadores saliente y entrante, distribuidor y/o responsable de la medida y, por supuesto, el consumidor) puedan realizar por sí mismos el correspondiente cálculo, sin más información que la accesible libre y gratuitamente en las bases de datos de puntos de suministro.

En cualquier caso, parece ser aconsejable que, en caso de desacuerdo de uno de los agentes involucrados en el cambio de comercializador (comercializador cesante, nuevo comercializador, operador de red o cliente) en relación al consumo obtenido mediante estimación, la posibilidad de solicitar un lectura real con carácter extraordinario constituye una salvaguarda para las partes respecto a eventuales desajustes significativos de las estimaciones de consumo. En este sentido se pronunciaron una mayoría de los agentes participantes en la consulta pública efectuada.

También en relación con la realización de lecturas extraordinarias, una correcta gestión de los costes globales del sistema parece aconsejar que la responsabilidad de los costes de realización de la lectura extraordinaria deba corresponder a la entidad que la solicita. De otro modo podría introducirse un incentivo perverso que atribuiría los beneficios derivados de la realización de la lectura a agentes distintos de los que soportan su coste, potenciando no sólo el posible crecimiento del número de lecturas extraordinarias sino también el retraso en la respuesta a las mismas. Esta situación, en última instancia, resultaría en perjuicio del propio consumidor de energía y daría lugar a una forma de subsidio cruzado entre agentes. La correspondencia entre la solicitud de la lectura extraordinaria y la responsabilidad por los respectivos costes merece, igualmente, la mención y aprobación de la mayor parte de los agentes participantes en la consulta pública.

Lo anterior se resume en el siguiente enunciado:

El uso de estimaciones de cierre es admisible en los puntos de suministro que carezcan de telemedida, siempre y cuando exista un procedimiento de estimación público, basado en principios objeto de armonización. Cualquiera de los agentes implicados en el proceso podrá solicitar, a sus expensas, una lectura real extraordinaria.

La descripción de una metodología conveniente para calcular una estimación de consumo de cada tipo o categoría de punto de suministro escapa al alcance de este documento, pero en todo caso, dicha metodología habrá de ser aprobada por los órganos competentes. La metodología deberá ser objeto de difusión mediante los canales apropiados de modo que, siguiendo instrucciones fácilmente comprensibles, sea reproducible por cualquier agente y por el propio cliente.

5.10 FRECUENCIA DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Se considera lícito establecer un límite razonable a la frecuencia de cambio de comercializador, como medio de compaginar la gratuidad del cambio para el consumidor con la moderación del incremento de los costes asociados para el Sistema.

El principio de gratuidad del proceso de cambio parte del hecho de que, desde el punto de vista de la gestión del sistema en su conjunto, los costes transaccionales derivados del cambio se verán sobrepasados por la mayor eficiencia y competitividad introducida en el mercado, con lo que el impacto económico será netamente positivo. Ahora bien, existen circunstancias específicas que pueden aconsejar restringir en todo o en parte la gratuidad del cambio —o incluso el cambio en sí mismo— con el fin de no socializar entre la generalidad de los consumidores cargas en exceso gravosas de difícil justificación. En todo caso, las circunstancias bajo las cuales quepa aplicar determinadas restricciones al derecho de cambio rápido y gratuito han de ser tasadas y debidamente razonadas.

La primera y más evidente restricción se refiere a la máxima frecuencia permitida de cambio gratuito, expresada como número de cambios anuales. En Portugal este límite queda establecido en un máximo de cuatro cambios al año. En España no existe tal límite (no al menos para movimientos entre comercializadores; las restricciones en vigor se refieren al suministro a tarifa o a la contratación de la tarifa de acceso).

Al entender de los reguladores, es razonable plantear una limitación al número de cambios en cuanto a la máxima frecuencia permitida: cuatro cambios al año parece un límite prudente que no coarta la libertad de elección de comercializador y tampoco pone en peligro la *rentabilidad social* de la posibilidad de cambio.

Al margen de lo expuesto en el párrafo anterior, se entiende que comercializadores y clientes son libres de suscribir contratos en los términos que consideren más convenientes, los cuales pueden en su caso incluir cláusulas de fidelización durante un tiempo mínimo de suministro; dicha casuística de índole particular escapa al objeto de este documento y no sería en todo caso objeto de armonización.

Los reguladores proponen la siguiente materialización de este principio:

Se permitirán hasta cuatro cambios cada doce meses.

Los reguladores consideran que una limitación al número de cambios que arroja un promedio de permanencia de tres meses parece más que suficiente, en especial si se refiere al suministro de un producto tan imprescindible como la energía eléctrica, cuyo consumo es regular, previsible y prolongado en el tiempo para una inmensa mayoría de los consumidores. Con ello no se pone en

peligro la libertad de elección del más inquieto de los clientes y se minimiza el riesgo de que los costes comerciales y administrativos derivados de un gran número de cambios sucesivos pudieran llegar a sobrepasar los beneficios esperados en términos de eficiencia y competitividad.

5.11 TRATAMIENTO DE LAS DEUDAS

La existencia de deudas no deberá constituir un impedimento al cambio de comercializador.

De entre las posibles razones a aducir para establecer una restricción justificada al cambio, una de las que exige un tratamiento más detallado es la gestión de las deudas no satisfechas por el cliente que cambia para con el comercializador saliente, como se pone de manifiesto por el elevado número de respuestas recibidas en el proceso de consulta pública que inciden en esta cuestión.

La existencia de deudas y la forma en que son tratadas en el ámbito del cambio de comercializador tienen implicaciones en la percepción global de consistencia del proceso por parte de los consumidores y en la gestión del riesgo por parte de los comercializadores. Este último aspecto termina por reflejarse en las ofertas comerciales que dichos agentes presentan a sus clientes o a potenciales clientes que quieran cambiar de suministrador.

En este sentido, los procedimientos de cambio de comercializador que puedan ser armonizados entre Portugal y España deberán considerar la posibilidad de introducir mecanismos que permitan identificar y desincentivar los comportamientos abusivos, en particular aquellos que partiendo de una minoría de deudores puedan penalizar de alguna forma a la gran mayoría de los clientes al día de sus obligaciones. Cabe destacar que la práctica comercial habitual de los agentes activos en un entorno de mercado es la de reflejar los costos asociados a los riesgos de suministro en la formulación de su oferta comercial, por lo que los costes asociados a la existencia de deudas por parte de los clientes o bien son repercutidos sobre esos mismos clientes en particular o bien son diluidos entre el total de clientes.

No obstante, para evitar posibles errores de apreciación, la identificación de los comportamientos abusivos debe incorporar mecanismos de garantía y salvaguarda, que permitan con seguridad aislar situaciones de incumplimiento efectivas y no incluir en el conjunto de incumplimientos situaciones que se deben, por ejemplo, a retrasos puntuales o errores de operación de los sistemas.

Por otra parte, y también en relación con el tratamiento de las deudas, es beneficioso para la consolidación de un mercado sano y transparente la existencia de un conjunto de instrumentos de gestión de la deuda a disposición de los comercializadores de carácter universal y no discriminatorio. En realidad, independientemente del tipo de instrumentos que un marco armonizado de reglas para el cambio de comercializador vaya a adoptar para la gestión del proceso de cambio de

comercializador, el desarrollo de un mercado transparente deberá asegurar que dichos instrumentos están disponibles para todos los agentes sin excepción.

En el ámbito de la consulta pública efectuada, al respecto de la gestión de deudas, fueron mencionadas tres vertientes principales:

- La posibilidad de que la existencia de deuda condicionara la puesta en práctica del propio cambio de comercializador;
- La posibilidad de recurrir al corte de suministro como consecuencia de una deuda no saldada;
- La existencia de una lista de incumplimientos conocida por los comercializadores con anterioridad a la formulación de ofertas comerciales.

De las respuestas habidas en la consulta pública, aunque las mismas incorporen una diversidad de posiciones que responden a las perspectivas específicas de los agentes de cara a la percepción del riesgo, parece deducirse que el sentimiento general de los agentes va en el sentido de no impedir el cambio de comercializador con base en la existencia de deudas, supuesto que otros instrumentos de gestión y control de riesgo estén a disposición de los agentes.

La existencia de instrumentos de gestión de deudas distintos del mero impedimento del cambio, de acuerdo con el sentido de los comentarios recibidos en la consulta pública, deberá ser de acceso universal para todos los comercializadores y no sólo, como sucede en el caso portugués, para el comercializador de último recurso. Del mismo modo, no parece derivarse de esos mismos comentarios la existencia de una jerarquía de preferencias en cuanto a los dos principales instrumentos de gestión de la deuda que fueron mencionados — la lista de deudores y la posibilidad de interrupción de suministro. En verdad, estos instrumentos no tienen por qué ser excluyentes entre sí y permiten, de forma conjunta, una más efectiva gestión de las deudas de los clientes incumplidores.

La existencia de un listado de clientes con deudas no satisfechas podrá constituirse como un instrumento de auto-regulación del propio mercado, no imponiendo sobre los clientes cumplidores costes o tasas debidos a los incumplimientos de otros clientes, quedando a la elección del propio comercializador los términos en que efectúa la oferta comercial a los clientes habituales en un posible listado de morosos. De este modo, el comercializador deberá hacer recaer la prima de riesgo asociada a ese suministro sobre el cliente que acarrea dicho riesgo y no sobre el conjunto ampliado de la base de clientes o de un segmento de ésta.

Así, la armonización ibérica en el ámbito de los procedimientos de cambio de comercializador podrá considerar, de ser necesario, las disposiciones legales tales que:

1. **Los instrumentos de gestión de la deuda previstos en el ámbito del proceso de cambio de comercializador deberán ser de aplicación universal por todos los comercializadores, garantizando un mercado no discriminatorio entre comercializadores y entre los respectivos clientes.**
2. **Podrá considerarse la posibilidad de solicitar la interrupción del suministro por parte de un comercializador con quien el cliente tenga una deuda no saldada, respetando los plazos de preaviso establecidos en cada regulación nacional.**
3. **Podrá considerarse la existencia de una lista general de clientes con deudas no satisfechas, accesible por todos los comercializadores a efectos de presentación de propuestas comerciales de suministro, salvaguardadas las necesarias condiciones de confidencialidad y reserva de información relevante para cada situación en particular. La adopción de una lista de deudores, al de ser considerada en el ámbito de armonización de los procedimientos, deberá ser consagrada en términos legales, tanto en lo que se refiere a su existencia, como a su gestión.**

Aun cuando la existencia de deudas pendientes no deba ser obstáculo para el cambio, debe ponerse a disposición de todos los comercializadores mecanismos eficaces que les permitan gestionar sus riesgos para evitar la indebida socialización de un coste añadido —la prima de riesgo de crédito— en detrimento de la inmensa mayoría de clientes al corriente del pago de sus obligaciones. A este respecto, se plantean dos herramientas básicas: la suspensión del suministro, que en modo alguno podrá ser estorbada por el hecho del cambio, y la confección de una lista de clientes deudores, accesible a todos los comercializadores, y dotada de las obligadas salvaguardas de confidencialidad y reposición.

Se considera que hay ventajas de que el registro de clientes deudores sea gestionado por la oficina de cambio de suministrador y por el operador logístico.

5.12 CLARA ATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES

El marco normativo debe definir con precisión las respectivas obligaciones y deberes de las partes involucradas en relación con el proceso de cambio de comercializador¹⁵.

Es imprescindible que la regulación vigente establezca en detalle los derechos y deberes de los agentes que toman parte en el cambio de comercializador (comercializadores saliente y entrante, comercializador de último recurso, distribuidor u operador de la red, oficina o ente supervisor de

¹⁵ En línea con GGP Supplier Switching, directriz #11.

cambios de suministrador) no ya con carácter general, sino de forma específica, en lo que atañe al proceso de cambio.

Debe existir certeza regulatoria en cuanto a qué se espera de quién; este es el primer y quizá más importante paso para atajar desde el inicio un potencial trato de favor entre distribuidora y comercializadora pertenecientes a un mismo grupo empresarial, y previene asimismo la aparición de posibles vacíos de actuación que sin duda se traducirían en dilaciones o ineficiencias del proceso. Una atribución de responsabilidades clara y públicamente conocida redundaría asimismo en una mayor seguridad jurídica para el consumidor y facilita la labor de supervisión de los organismos garantes del buen desarrollo del cambio, permitiendo una adecuada trazabilidad y auditabilidad de los procedimientos de cambio de comercializador.

La concreción formal de este principio exige el casi completo desarrollo de todos los anteriores, de modo que el consenso alcanzado se traslade a la regulación; podría no obstante reformularse en los siguientes términos:

La normativa vigente debe, caso necesario, ser revisada para recoger de forma específica los deberes y obligaciones que atañen a distribuidores y comercializadores en relación con la facilitación del cambio de comercializador.

Por otra parte, el Operador Logístico (Portugal) y la Oficina de Cambios Suministrador (España) serán los supervisores de los procesos de cambio, sin perjuicio de las competencias que al respecto se atribuyan a los reguladores.

Los reguladores se consideran obligados a proponer de oficio, dentro del normal desempeño de sus funciones, los cambios normativos que estimen necesarios para concretar de manera precisa los deberes y obligaciones que, en consonancia con los ya establecidos de forma genérica por la regulación vigente, atañen a distribuidores y comercializadores de cara a desempeñar las actividades que les son propias en el marco del proceso de cambio de comercializador.

6 PROPUESTA ARMONIZADA

A continuación se enumeran brevemente, en forma de tabla, las propuestas anteriormente desarrolladas, citando (de forma no necesariamente exhaustiva) los cambios normativos básicos que su implantación requeriría, tanto en Portugal como en España.

En el caso de España, las piezas regulatorias básicas a revisar son el Real Decreto 1955/2000 (en particular, su Título VI, *Suministro*), y el Real Decreto 1435/2002, los cuales han sido objeto ya de modificaciones, introducidas fundamentalmente por el Real Decreto 1454/2005. El RD 1955/2000, es una de las normas clave del ordenamiento sectorial español y es de carácter general, en tanto que el RD 1435/2002 tiene por ámbito de aplicación las redes de baja tensión (su objeto no era sino generalizar a *todos* los clientes las condiciones básicas de contratación de energía del mercado libre, a las puertas de la plena liberalización acaecida en enero de 2003).

En Portugal se espera la publicación de la legislación que definirá las funciones, las condiciones y los procedimientos aplicables al ejercicio de la actividad de Operador Logístico de Cambio de Comercializador. Una vez publicada esta legislación, las alteraciones a introducir incidirán sobre la reglamentación aprobada por ERSE, en concreto el Reglamento de Relaciones Comerciales y el Despacho que aprobó los procedimientos y los plazos a adoptar en la gestión del proceso de cambio de comercializador (Despacho nº 2045-B/2006, de 25 de enero).

<p>1. Sencillez: <i>El proceso de cambio de comercializador debe ser sencillo desde el punto de vista del consumidor.</i></p>	
<p>Tanto en España como en Portugal, bastaría un desarrollo normativo de orden menor, si se considerara necesario explicitar la obligación de incluir información en páginas web, facturas, etc. acerca de la forma en que desencadenar el proceso de cambio — dicha obligación podría entenderse englobada en los deberes que, con carácter general, la regulación establece para los comercializadores y distribuidores.</p>	
<p>2. Gratuidad: <i>El consumidor no debe asumir coste alguno por cambiar de comercializador, y este derecho debe ser adecuadamente publicitado; el distribuidor no podrá cobrar cantidad alguna al comercializador por proporcionar los datos necesarios para el cambio.</i></p>	
<p>En España, debe tenerse presente que el RD 1435/2002, en la redacción dada por el RD 1454/2005, establece en su artículo 10 los precios a repercutir por los distribuidores a los comercializadores por las actuaciones relativas al cambio de suministrador (anulación y reposición de contratos).</p> <p>Ahora bien, debe distinguirse entre estos costes regulados y reconocidos, y el posible cobro indebido por el acceso a la información requerida para el cambio, cuya gratuidad está consagrada por la regulación vigente (recientemente confirmada por la Orden ITC/3860/2007). Por lo tanto, no se requerirían cambios regulatorios adicionales.</p>	<p>En Portugal, el principio de la gratuidad en el cambio de comercializador está claramente establecido en la legislación y en los reglamentos aplicables.</p> <p>La obligación de promover acciones de información ante los consumidores sobre la gratuidad del cambio de comercializador podría ser establecida de forma más clara en el Reglamento de Relaciones Comerciales, aprobado por ERSE.</p>

3. Celeridad: *Una vez fehacientemente comprobada la solicitud de cambio de comercializador, cuando menos los efectos económicos de la misma deberán ser efectivos en el plazo máximo de un mes.*

En España, debería revisarse en profundidad el artículo 6 del RD 1435/2002.

En Portugal los procedimientos y los plazos aplicables al cambio de comercializador están establecidos en el Despacho de ERSE nº 2045-B/2006, de 25 de enero. Los plazos establecidos tienen carácter de máximos. Los tiempos medios de cambio de comercializador que han sido observados son inferiores a 10 días.

La inclusión del plazo máximo de un mes para la conclusión del proceso de cambio de comercializador motivaría alteraciones puntuales del Reglamento de Relaciones Comerciales y del Despacho anteriormente mencionado. Será igualmente necesario salvaguardar algunas situaciones especiales que pueden justificar sobrepasar este plazo máximo (necesidad de actuación en el punto de suministro, solicitud de lecturas extraordinarias, dificultades en la planificación de las actuaciones en el punto de suministro).

4. Interlocutor único: *El consumidor debe poder llevar a cabo el cambio contactando con un solo agente, preferentemente el comercializador entrante.*

La aplicación práctica de este principio no depende tanto de una aserción legal como del diseño efectivo adoptado por los procedimientos: éste ha de ser tal que no se requieran nuevas intervenciones del cliente, una vez ha comunicado fehacientemente su deseo de cambiar de comercializador. No se considera por lo tanto necesaria una modificación normativa; en su lugar, los reguladores y los entes responsables de la gestión o supervisión del cambio velarán porque los procedimientos aplicados recojan adecuadamente esta regla.

Los procedimientos de cambio de comercializador en vigor en Portugal ya consagran de forma clara el principio de interlocutor único (siendo éste el nuevo comercializador).

5. Automatización y estandarización: *Las comunicaciones deben ser electrónicas, estandarizadas y utilizar protocolos robustos y asequibles a una generalidad de agentes.*

En España, la principal alusión a los sistemas de comunicación relacionados con la contratación se encuentra en el artículo 8 del RD 1435/2002.

En Portugal, los procedimientos de cambio de comercializador aprobados por el Despacho nº 2045-B/2006 ya establecen que la gestión de los procesos de cambio de comercializador es soportada por un conjunto de mensajes electrónicos intercambiados entre los distintos intervinientes. La especificación y la normalización del formato de los mensajes electrónicos y los flujogramas que detallan los procedimientos de cambio de comercializador son publicadas por la entidad responsable de la gestión del proceso en su página web (el operador de la red de distribución hasta la entrada en funcionamiento del Operador Logístico de Cambio de Comercializador).

La introducción de posibles alteraciones que se revelaran necesarias en los formatos de los mensajes y en los flujogramas será precedida de la correspondiente consulta a los comercializadores por parte de la entidad responsable de la gestión del proceso de cambio de comercializador y serán comunicadas a ERSE al menos 15 días antes de su divulgación.

<p>6. Registro – identificación unívoca e información anexa: <i>Los registros deben contener la información técnica y comercial de los puntos de suministro, construida sobre la base de un código de identificación unívoco; el diseño de los registros debe prever su compatibilidad.</i></p>	
<p>La estructura del CPE (Portugal) y del CUPS (España) es ya idéntica, y ambos figuran ya en las facturas de los respectivos países. Por otra parte, la estructura de sendos registros no es coincidente, y en función del grado de compatibilidad buscado, su modificación sí podría requerir cambios normativos.</p>	
<p>En España, esto afectaría al artículo 7 del RD 1435/2002 (el cual ha sufrido a su vez alteraciones posteriores: RD 1454/2005, Orden ITC/3860/2007).</p>	<p>En Portugal podría ser necesario introducir algunas modificaciones en el Despacho nº 12524-C/2004, de 25 de junio, por el que se aprueba la metodología de codificación de los puntos de entrega.</p>
<p>7. Accesibilidad y confidencialidad de la información: <i>El acceso a toda información no estrictamente técnica (potencia, opción tarifaria, identificación del punto de suministro, etc.) requerirá la autorización expresa del consumidor, ya sea aportada por escrito o, preferentemente, por medios telemáticos.</i></p>	
<p>En España sería necesario modificar la regulación vigente (ver apartado anterior), pues si bien se prevé la posibilidad de que el consumidor <i>deniegue expresamente</i> el acceso a sus datos —también a los de consumo—, si así lo desea, la opción <i>por defecto</i> es el libre acceso a <i>toda</i> la información contenida en el registro, sin necesidad de consentimiento previo.</p>	<p>En Portugal la información del registro de puntos de suministro podrá ser accedida directamente por el cliente o por el comercializador que tenga autorización escrita del cliente a tal efecto. La información contenida en el registro del punto de entrega fue aprobada por ERSE mediante el Despacho nº 2045-B/2006, de 25 de enero.</p> <p>El Consejo de Reguladores propone que se proceda a la identificación de la información residente en el registro de la instalación que sea considerada de naturaleza confidencial. Esta información sólo podrá ser accesible tras la previa autorización del cliente. Las informaciones que no tengan esa naturaleza podrían ser libremente consultadas por los comercializadores.</p> <p>La aceptación de esta propuesta del Consejo de Reguladores no está recogida en la normativa vigente, por lo que debería incluirse en la legislación que definirá las funciones, las condiciones y los procedimientos aplicables al ejercicio de la actividad del Operador Logístico de Cambio de Comercializador.</p> <p>La consagración de esta propuesta implicará igualmente alteraciones al nivel del Reglamento de Relaciones Comerciales y del Despacho nº 2045-B/2006, de 25 de enero.</p>
<p>8. Equipos de medida y cambio de suministrador: <i>La medida no puede ser obstáculo para el cambio; el proceso de cambio de suministrador no debe estar condicionado por las características de los equipos de medida.</i></p>	
<p>En España sería necesario eliminar el apartado 1 del artículo 6 del RD 1435/2002</p>	<p>Este principio general ya está consagrado en la legislación portuguesa, por lo que no se prevé la necesidad de introducir alteraciones sobre esta materia.</p>

<p>9. Determinación del consumo de cambio: <i>El uso de estimaciones de cierre es admisible en los puntos de suministro que carezcan de telemedida, siempre y cuando exista un procedimiento de estimación público, basado en principios objeto de armonización. Cualquiera de los agentes implicados en el proceso podrá solicitar, a sus expensas, una lectura real extraordinaria.</i></p>	
<p>En España, en principio bastaría una leve modificación del artículo 9 del RD 1435/2002; la concreción de la metodología de estimación pasa por actualizar la Resolución de 28 de diciembre de 2005, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se aprueba el perfil de consumo y el método de cálculo a efectos de liquidación de energía aplicables para aquellos consumidores tipo 4 y tipo 5 que no dispongan de registro horario de consumo.</p>	<p>Los métodos de estimación están publicados en la Guía de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, no considerándose necesario cambio normativo alguno en Portugal.</p>
<p>10. Frecuencia de cambio de suministrador: <i>Se permitirán hasta cuatro cambios cada doce meses.</i></p>	
<p>En España no existe esta limitación; debería ser incorporada ex novo al cuerpo normativo existente.</p>	<p>Esta regla ya consta en la reglamentación en vigor, no siendo necesaria modificación legal alguna.</p>
<p>11. Tratamiento de las deudas: <i>La existencia de deudas no debe constituir un impedimento para el cambio de comercializador. Los instrumentos de gestión de la deuda previstos son fundamentalmente la interrupción de suministro y la existencia de una lista general de clientes con deudas no satisfechas, accesible por todos los comercializadores.</i></p>	
<p>En España, la suspensión de suministro es tratada por la Sección 4ª del Título VI del RD 1955/2000, así como por el RD 1164/2001 (en lo que se refiere a la tarifa de acceso) y en principio no sería necesario introducir modificaciones adicionales de importancia.</p> <p>En cuanto al registro de deudores, existe ya un listado de esta naturaleza promovido por los principales agentes del sector; debería regularse en el nivel adecuado la accesibilidad al mismo por parte de todos los comercializadores — tal vez la forma más lógica de lograr esto pasa por incorporar la gestión de dicho registro al objeto social de la Oficina de Cambios de Suministrador, que por su estructura accionarial cuenta ya con representación de todos los agentes involucrados.</p>	<p>La existencia de una lista de clientes con deudas no satisfechas carece de consagración legal, la cual podría ser concretada con la aprobación de la legislación que definirá las funciones, las condiciones y los procedimientos aplicables al ejercicio de la actividad del Operador Logístico de Cambio de Comercializador.</p> <p>En cuanto a las reglas aplicables a la interrupción de suministro, si esta fuera solicitada por los comercializadores en régimen de mercado (posibilidad que en la actualidad no existe en Portugal) será necesario proceder a la modificación de las reglas que sobre esta materia constan en el Reglamento de Relaciones Comerciales.</p>
<p>12. Clara atribución de responsabilidades: <i>El marco normativo debe definir con precisión las respectivas obligaciones y deberes de las partes involucradas en relación con el proceso de cambio de comercializador.</i></p>	
<p>El esquema de atribuciones básico está claramente definido tanto en España como en Portugal y ha sido ya objeto de un notable grado de armonización en el entorno ibérico; cabe esperar no obstante un mayor grado de concreción en cuanto al desarrollo final de las competencias del Operador Logístico y de la Oficina de Cambios de Suministrador, respectivamente (por ejemplo, en lo que se refiere a la gestión o supervisión del registro de morosos planteado en el punto anterior).</p>	

ANEXO: INFORME DE COMENTARIOS AL DOCUMENTO DE CONSULTA PÚBLICA

En el anexo que sigue se han resumido los comentarios recibidos por ERSE y CNE al documento de consulta pública; los comentarios se muestran ordenados por cuestiones y compañías. El objetivo de este anexo es presentar de forma resumida y organizada por temas una visión global del contenido de las respuestas a la consulta pública, para así facilitar la comparación y contraste de las mismas. No es objetivo de este anexo reproducir la literalidad de los comentarios; si el lector desea conocerlos en su integridad y forma originales, son accesibles en las páginas web de sendos reguladores.

En todo momento, ERSE y CNE han procurado sintetizar los comentarios de forma estrictamente objetiva y fiel; no obstante lo anterior, el ejercicio de resumir las palabras de otro lleva siempre aparejado cierto riesgo de no lograr interpretar con toda exactitud la intención o el énfasis que aquél otorga a sus enunciados, por lo que ERSE y CNE no pueden sino declinar toda responsabilidad ante posibles imprecisiones en cuanto a su comprensión e interpretación del contenido de las participaciones habidas, remitiendo, en caso de duda, a la literalidad de las mismas,.

Tomaron parte en la consulta pública un total de 19 diversos agentes (comercializadores, distribuidores, operadores de red y mercado, asociaciones de consumidores, administraciones públicas), de los cuales 2 solicitaron que se guardara la confidencialidad de sus comentarios (las respuestas de uno de estos dos últimos agentes figuran no obstante como atribuidas al “Agente_1”).

La lista siguiente enumera los 17 participantes restantes (uno de ellos figura en dos ocasiones, pues remitió sus comentarios, tanto en español como en portugués, a sendos reguladores), precedidos del acrónimo que se ha utilizado en la compilación del resumen de comentarios:

Agente	Agente (nombre completo)
DECO	Associação portuguesa para a Defesa do Consumidor
DGC	Direcção-Geral do Consumidor
EDPCom	EDP Comercial - Comercialização de energia, S.A.
EDPDis	EDP Distribuição
EDPGás	EDP Gás.Com - Comércio de Gás Natural, S.A.
EDPSU	EDP Serviço Universal
FENACOOPT	Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, FCRL
GALP	Galp Energia
IBER PT	Iberdrola (Portugal)
REN	Rede Eléctrica Nacional, S.A.
SUIT	Sistema Universal e Independente de Telecontagem
END	Endesa
HC	Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A.
IBER ES	Iberdrola (España)
OMEL	Operador del Mercado Ibérico de Energía - polo español
REE	Red Eléctrica de España, S.A.
UF	Unión Fenosa

*Relatório de comentários ao/ Informe de comentarios al documento de consulta pública:
"Procedimentos de mudança/ Procedimientos de cambio de comercializador"
(por questões e companhias/ por cuestiones y compañías)*



Comisión
Nacional
de Energía

Agente

Questão: 1 Como perspectiva o grau de harmonização actual dos procedimentos de mudança de comercializador? São detectáveis diferenças significativas? Se sim, quais considera mais importantes?

Cuestión: 1 ¿Qué opinión le merece el grado de armonización actual de los procedimientos de cambio de comercializador? ¿Son detectables diferencias significativas? Si este fuera el caso, ¿cuáles considera más importantes?

Agente_1

Considera que los actuales procedimientos no reflejan los principios propugnados por ERGEG.
En el ámbito del MIBEL es necesario revisar en profundidad los procedimientos operativos para unificar criterios y características de los procesos.

DECO

Relativamente ao Grau de Harmonização actual dos procedimentos de mudança de comercializador, a DECO acha que a forma mais eficaz para ultrapassar as diferenças entre o modelo português e o modelo espanhol passa por harmonizar ambos os modelos, quer ao nível dos princípios gerais de estabelecimento de procedimentos, quer ao nível dos próprios procedimentos operativos, com a conseqüente convergência dos modelos de operação.

DGC

Reconhece a existência de diferenças nos modelos português e espanhol. Identifica como maior diferença a centralização do modelo português.

EDPCom

Considera que, no essencial, os procedimentos de mudança em Portugal e Espanha são já muito semelhantes. A principal diferença detectada reside na entidade encarregue de gerir o processo de mudança.

EDPGás

Pelo facto de ainda não terem sido aprovados os procedimentos de mudança de comercializador no sector do gás natural, é referido que ainda não é possível responder a esta questão.

Agente

EDPSU

Considera-se da maior importância a harmonização de procedimentos, no âmbito do MIBEL, para um funcionamento transparente do mercado, permitindo a um comercializador, que actue nos dois lados da fronteira, proceder de forma rápida e a custos reduzidos à mudança solicitada por um consumidor.

END

El grado de armonización es insuficiente y existen diferencias significativas. Endesa aboga por el "modelo español", en que la Entidad gestora del cambio de suministrador se limita a la supervisión, y no entra a la gestión directa. Sin embargo, defiende la obligación existente en Portugal del consentimiento expreso del cliente para acceder a sus datos, en oposición a la vigente normativa española. Entiende necesario armonizar los términos en que se niega el cambio de suministrador a clientes con deudas y crear un registro conjunto de morosos.

FENACOO

Considera que a situação portuguesa beneficia em simplicidade do facto de ser centralizada, perspectivando dificuldades em obter-se o mesmo em Espanha. Assim, considera que a harmonização se deve cingir ao conjunto de princípios orientadores, seguindo as boas práticas do ERGEG.

HC

Considera que la permanencia de los distintos modelos es compatible con la homogeneización de los procesos. No ve necesidad de alterar el modelo español, lo que podría añadir complejidad y costes innecesarios.

Aprecia asimismo como diferencias la forma de gestión de las deudas (en PT se impide el cambio si el acreedor es el suministrador de último recurso), el acceso al registro (en PT se requiere autorización del cliente) y el inicio de los procesos (en PT normalmente corresponde al comercializador entrante, en ES también el cliente).

IBER_ES

Considera el grado de armonización suficiente, y que no es tan relevante éste como el que los procedimientos de cada sistema sean estables, eficientes, transparentes y públicos.

Alerta sobre la necesidad de relativizar la importancia de la armonización desde un análisis coste-beneficio.

IBER_PT

Relativamente ao grau de harmonização nos procedimentos de mudança de comercializador, a Iberdrola refere que não é tão relevante o grau de harmonização dos procedimentos entre si, mas que os procedimentos de cada sistema sejam estáveis, eficientes, transparentes e públicos.

Agente

OMEL

Considera que el grado de armonización es pequeño; los procedimientos difieren en su desarrollo, en las entidades responsables de aplicarlos y en el papel de los reguladores en su aprobación.
OMEL opina que En PT el procedimiento es único, en tanto que en ES existe diversidad de procedimientos, incluso, según informaciones de los consumidores, pueden ser distintos dentro de una misma empresa en función de la localización geográfica donde se aplique.

REN

A harmonização de procedimentos do mercado retalhista é um importante passo para a convergência de ambos os mercados, mas deve ser realizada tendo em conta as diversas especificidades de cada sistema.

SUIT

Existem algumas diferenças nos procedimentos de mudança de comercializador decorrentes da diferente definição e estrutura prevista para o Operador Logístico de Mudança de Comercializador e para a Oficina de Cambio de Suministrador. É de toda a conveniência para um funcionamento mais fluido do mercado que sejam harmonizadas as estruturas responsáveis pela operação logística de mudança de comercializador nos 2 países.

UF

En cuanto a principios generales, los procedimientos son homogéneos en ambos países, no encontrándose diferencias significativas entre ellos.

Agente

Questão: 2 No âmbito do Plano de Convergência, poderão existir procedimentos que, não sendo idênticos nos dois países, possam ser coordenados de um lado e de outro da fronteira, da mesma forma como sucede, por exemplo com os procedimentos de operação? Neste caso, que tipo de procedimentos concretos se consideram suficientes para que os processos permaneçam coordenados?

Cuestión: 2 En el Plan de Convergencia, ¿podrían existir procedimientos que no fueran idénticos en ambos países aunque sí coordinados a un lado y otro de la frontera, de la misma forma a como sucede por ejemplo con los procedimientos de operación? En su caso, ¿qué tipo de procedimientos concretos considera que es suficiente que permanezcan coordinados?

Agente_1

Estima preferible el empleo de procedimientos unificados para evitar asimetrías o barreras que pudieran afectar a la competencia.

END

Deja abierta la posibilidad de la mera coordinación en aspectos no críticos. Entiende que los formatos de intercambio de información han de ser idénticos. Considera crítica la armonización entre procedimientos de gas y electricidad.

HC

Considera que es posible tanto la mera coordinación como la convergencia y unificación. No obstante, no convendría unificar los procedimientos relativos a nuevas altas, por interferir con normas propias de cada empresa, ni tener en cuenta diferencias tarifarias y de plazos.

IBER_ES

Pueden coexistir procedimientos diferentes.

Entiende en cambio que sí deben armonizarse los "umbrales mínimos" en la percepción del consumidor: ha de existir un único contacto, a través del comercializador entrante, y deben unificarse los plazos totales del proceso.

Agente

IBER_PT

A Iberdrola considera que podem existir procedimentos diferentes e não considera relevante que os procedimentos de cada sistema sejam próprios, sempre que sejam públicos, estáveis e transparentes. O que deveria ser harmonizado são os limites (mínimos) da percepção do consumidor, entre os quais indicam: assegurar um único contacto para o consumidor tratar da mudança de comercializador (contacto através do comercializador entrante); unificar os prazos totais de realização do pedido de mudança.

Relativamente aos aspectos que os procedimentos devem conter, a Iberdrola afirma que o conjunto de procedimentos deve ser electrónico, simples e robusto, capaz de evitar riscos administrativos aos consumidores e aos agentes (erros de processo, dupla facturação, etc.), assim como ser capaz de inspirar confiança e segurança legal e económica às partes.

OMEL

Los procedimientos operativos deben ser armonizados desde el punto de vista del usuario por razones de eficiencia y mayor funcionalidad.

Si bien pueden diferir los procedimientos en sí, los plazos y los métodos de estimación, el objetivo ha de ser una armonización a medio plazo.

La armonización debe ser "de máximos", de modo que no se retroceda en avances ya consolidados.

SUIT

Se o objectivo é o de criar um verdadeiro mercado ibérico, haveria que criar uma única entidade comum responsável pela gestão da mudança de comercializador, que permitisse introduzir uma real concorrência a nível ibérico nos sectores da electricidade e do gás. Os operadores de mudança de comercializador devem funcionar numa lógica ibérica.

É necessária uma regulação de mudança de comercializador objectiva, transparente e não discriminatória, a mais harmonizada possível e que determine procedimentos e sistemas simples, estandardizados e robustos, que facilitem a concorrência no mercado retalhista.

UF

Los procedimientos que es suficiente que permanezcan coordinados son todos los relacionados con la solicitud de acceso.

Agente

Questão: 3 Dos aspectos referidos no documento do ERGEG (sobre o teor dos procedimentos) e dos que se encontram nos procedimentos aplicáveis actualmente em ambos países, quais serão os mais relevantes e porquê?

Cuestión: 3 De los aspectos que señala el documento de ERGEG que deben contener los procedimientos y de los contenidos existentes en procedimientos aplicables actualmente en ambos países, ¿cuál es el listado de los mismos que considera más relevante, y por qué?

Agente_1

Considera relevante eliminar toda referencia a la sustitución de equipos de medida como posible barrera de entrada al comercializador entrante. Hace énfasis en mejorar la información al consumidor para permitirle alcanzar una elección fundada: significado de la tarifa de último recurso, simuladores de precio, protección frente a estrategias agresivas.

DECO

Os aspectos mais relevantes referidos no documento do ERGEG (sobre o teor dos procedimentos), do ponto de vista da DECO, são a simplicidade e a gratuidade para os consumidores dos procedimentos de mudança, e o estabelecimento de um contacto único para o consumidor iniciar o procedimento de mudança. O Modelo deverá ser simples e gratuito, permitindo uma total transparência da informação prestada ao consumidor e a celeridade do próprio procedimento.

DGC

Identifica como questões mais relevantes os prazos para a mudança, a existência de um limite ao número de mudanças, a actuação em caso de descontinuidade do fornecedor e o apuramento do consumo de mudança.

EDPCom

Considera que um conjunto de matérias estão já harmonizadas, designadamente quanto à entidade que desencadeia a mudança, troca de informação entre agentes e determinação do consumo de mudança.
Haverá necessidade de clarificar o papel do CUR, de perspectivar a ausência de ferramentas de gestão da dívida, a publicação de indicadores de acompanhamento, a existência de ferramentas para gerir mudanças múltiplas de um único cliente e o papel do operador de rede enquanto repositório de informação técnica caracterizadora do cliente.

Agente

END

(No considera pertinente destacar por encima de otro ninguno en concreto de los incluidos en el documento de consulta.)

HC

Destaca como aspectos más relevantes:

- La identificación inequívoca (mediante CUPS).
- El intercambio de información electrónica sin intervención manual, mediante la utilización de formatos, contenidos y protocolo de comunicación acordados.
- La posibilidad de realizar la contratación de forma electrónica.
- Existencia de plazos bien definidos, regulados y auditables.
- Clara atribución de responsabilidades.
- Herramientas para la gestión de deudas.
- Aplicación del principio de autorregulación: los agentes proponen y el órgano competente dispone.

IBER_ES

Los procedimientos han de ser electrónicos, sencillos y robustos, capaces de evitar riesgos administrativos (errores de proceso, doble facturación).

IBER_PT

Relativamente aos aspectos que os procedimentos devem conter, a Iberdrola afirma que o conjunto de procedimentos deve ser electrónico, simples e robusto, capaz de evitar riscos administrativos aos consumidores e aos agentes (erros de processo, dupla facturação, etc.), assim como ser capaz de inspirar confiança e segurança legal e económica às partes.

OMEL

Entiende como más relevante:

- Cambio gratuito mediante interlocución sólo con el comercializador entrante.
- Intercambio de información electrónico en formatos estandarizados.
- Identificación unívoca de contadores.
- Plazo de cambio breve (inferior a 1 semana).
- Publicidad completa, sencilla y asequible.

Agente

REE

Se debe añadir a las buenas prácticas propuestas que los códigos de cada cliente sean permanentes con independencia del intercambio o compraventa de la instalación por el titular del punto de suministro.

REE

El documento no contempla el cambio de comercializador a consumidor directo y viceversa, que tiene algunas características distintas a los casos ya recogidos.

SUIT

O procedimento mais relevante é a possibilidade do gestor da mudança de comercializador poder ler directamente o consumo no momento da mudança.

UF

Considera que los aspectos más relevantes ya están recogidos en ambos países:

- Existencia de un código de identificación unívoco.
- Intercambio de información en formato electrónico.
- Conocimiento de las validaciones que se realizan ante cualquier solicitud.

Agente

Questão: 4 A mudança de comercializador exige um tratamento estandarizado. Será suficiente harmonizar os procedimentos em si mesmos (fluxos e organização da informação e das acções em sequencia lógica ordenada de dados e mensagens necessárias para a gestão de cada caso-tipo)? Será necessário uniformizar também os formatos electrónicos a utilizar (estrutura das mensagens, protocolos de comunicação), ou devem-se, inclusivamente, pré-estabelecer os canais de comunicação empregues (plataformas, portais, arquitectura dos mesmos) para assegurar o êxito? Qual das opções será preferível?

Cuestión: 4 El cambio de suministrador exige un tratamiento estandarizado. ¿Basta con estandarizar los procedimientos en sí (entendiendo por tales la secuencia lógica ordenada de datos y mensajes necesarios para la gestión de cada caso-tipo)? ¿Es necesario uniformizar también los formatos electrónicos a utilizar (estructura de mensajes, protocolos), o se deben incluso preestablecer los canales de comunicación empleados (plataformas, portales, arquitectura de los mismos) para asegurar el éxito? ¿Cuál de las opciones considera preferible?

Agente_1

Aboga por una estandarización completa: procedimientos, formatos y protocolos.

DECO

Relativamente à estandardização dos procedimentos, a DECO considera que quantos mais estandarizados forem os procedimentos e modelos de comunicação, maior facilidade terão os consumidores dos dois lados da fronteira em compreender e apreender o conteúdo das mensagens e canais de comunicação, minimizando o sentimento de desconfiança que, inicialmente, irá existir por parte dos consumidores.

DGC

Defende harmonização de procedimentos e de formatos electrónicos.

EDPCom

Defende a adopção de princípios gerais iguais nos dois países, devendo o nível de harmonização reflectir este propósito.

EDPDis

Considera a automatização dos processos um elemento crítico. Tanto quanto possível, procedimentos e plataforma operativa devem ser harmonizados entre Portugal e Espanha. Não sendo tal possível, perspectiva a utilização de tabelas de conversão, ainda que estas representem maiores custos operativos e maior probabilidade de erros.

Agente

EDPGás

Tendo em vista a concretização do MIBEL e do MIBGÁS, faz sentido pensar em procedimentos únicos nos dois países, inclusivamente ao nível dos formatos electrónicos a utilizar, de modo a permitir a uniformizar as ferramentas a utilizar pelos comercializadores em toda a Península Ibérica. Necessário avaliar custos de harmonização. A uniformização dos canais de comunicação não é tão crítica.

EDPSU

Relativamente à Harmonização dos Processos, este deverá estender-se a todos os procedimentos, protocolos de comunicação e estruturas de mensagens. Não devendo o cliente suportar quaisquer custos com o processo de mudança (em condições normais) e não podendo a entidade responsável pela gestão do processo de mudança de comercializador cobrar aos comercializadores qualquer encargo pela cedência dos dados necessários, há que ponderar os custos associados, dependentes da profundidade da harmonização, e a respectiva imputação (estando o Comercializador de Último Recurso obrigado a acolher todos os consumidores que assim o desejem, considera-se que eventuais custos de mudança para o CUR não devem ser-lhe imputados, ou deverão poder ser recuperados na tarifa).

END

Defiende una armonización completa: procedimientos, aspectos concretos y protocolos de comunicación.

FENACOOOP

Deverá tentar-se a harmonização de procedimentos e também de formatos electrónicos.

HC

Defiende una armonización progresiva a medio plazo, con una evaluación detallada de los costes implicados.

IBER_ES

No se considera necesario estandarizar formatos ni plataformas/ arquitecturas, pero sí disponer de protocolos de información abiertos y comúnmente aceptados. Se resalta que no son procedimientos accesibles por los consumidores, sino por los agentes, y de forma masiva. En todo caso, la estandarización no debe suponer una interrupción de los procesos ni un coste excesivo para los agentes.

Agente

IBER_PT

Quanto à standardização, a Iberdrola diz que não considera relevante a existência de diferentes formatos, suportes e arquiteturas e plataformas, contanto que tenham a transparência e a estabilidade já indicadas. Considera-se importante que os protocolos de comunicação sejam abertos e comumente aceites para as aplicações telemáticas. Não obstante, com vista à maior integração do mercado de retalho no espaço do MIBEL, a standardização dos formatos dos ficheiros utilizados nas comunicações de mudanças podia ser considerada. Em todo o caso, esta standardização seria uma alternativa adicional apenas, sem supor a eliminação dos actuais processos de operação, e sem resultar em um custo excessivo para os agentes.

OMEL

En primera instancia bastaría con armonizar la "interfase" de los sistemas con los distintos agentes y consumidores. El objetivo final ha de ser una "armonización de máximos" (consolidando lo ya ganado).

REN

A adopção de formatos electrónicos e de formas standardizadas pode ajudar a ultrapassar possíveis barreiras à entrada de novos comercializadores. Fundamental é que em cada um dos 2 mercados retalhistas ibéricos os sistemas informáticos sejam efectivamente únicos.

SUIT

A opção mais adequada é uniformizar todos os procedimentos, recorrendo a formatos e acessibilidades electrónicas, numa perspectiva de simplificação e facilitação aos consumidores e poupança de custos ao sistema.

UF

Es suficiente la armonización en el nivel de los procedimientos en sí (sin llegar a formatos y canales). No obstante, en el caso de los procedimientos a crear ex-novo en los dos países, sí sería deseable tender a su uniformización en la medida de lo posible.

Agente

Questão: 5 Podem considerar-se compatíveis os modelos português e espanhol, no que diz respeito às entidades responsáveis pelo Registo de Pontos de Entrega, mediante a existência de mecanismos de supervisão directa e indirecta por entidades competentes para o efeito?

Cuestión: 5 ¿Considera que pueden resultar compatibles los modelos portugués y español respecto a las entidades responsables del Registro de Puntos de Suministro, si en ambos casos están supervisadas directamente (en España por la Oficina de Cambios de Suministrador, y en Portugal por una entidad igualmente independiente), y en ambos casos, indirectamente supervisadas por los reguladores respectivos?

Agente_1

Considera ambos modelos compatibles e integrables.

DGC

Considera o modelo português mais adequado por centralizar a operação e a gestão da informação relativa à mudança.

EDPCom

Considera razoável que o registo do ponto de entrega seja gerido pelos operadores de rede, como actualmente sucede.

EDPDIs

Considera que a gestão do registo do ponto de entrega deve ser responsabilidade do operador de rede a que o mesmo ponto de entrega se encontra ligado, de acordo com o conteúdo aprovado por entidade competente, assim se evitando a duplicação de bases de dados.

EDPGás

Sim, preferivelmente se o operador logístico português assumir responsabilidades equivalentes à entidade de supervisão em Espanha.

END

Entiende que la armonización de procedimientos es compatible con la pervivencia de dos modelos diferentes en cuanto a la "residencia" del registro de puntos de suministro; lo fundamental es coordinar las normas de supervisión y acceso.

Agente

HC

Sí.

IBER_ES

Sí son compatibles y pueden coexistir.

IBER_PT

Relativamente à compatibilidade do modelo espanhol e do modelo português, a Iberdrola considera que os modelos relativos ao Registo de Pontos de Entrega são compatíveis. A existência de duas organizações distintas de supervisão directa (escritório de mudança de comercializador e operador logístico, respectivamente), com a supervisão indirecta dos respectivos reguladores, não deve supor qualquer limitação às actividades a desenvolver em cada sistema.

OMEL

Considera que "Sí pueden ser compatibles, aunque la práctica demostrará si la compatibilidad es posible. Hay que tener voluntad expresa de que lo sean y de que funcionen como tal. Si todos los Organismos Reguladores que intervienen no están convencidos de la necesidad de la Oficina de Cambios de Suministrador y tratan de que funcione correctamente no se producirá el cambio y la liberalización fracasará."

REN

Os modelos português e espanhol são já compatíveis entre si.
Não deverá ser necessária maior harmonização quando ao registo de CPE.

SUIT

A solução desejável do ponto de vista da eficiência e poupança de custos para o sistema será a de fazer transitar a gestão do registo dos pontos de entrega para o Operador Logístico, assegurando o acesso informático aos operadores de redes, comercializadores e outras entidades autorizadas.

UF

Modelos diferentes responden a necesidades diferentes; aplicar el mismo modelo en ambos países no es ni necesario ni prudente.

Agente

Questão: 6 Que vantagens e inconvenientes se podem apontar a cada um dos modelos nacionais, tendo presente a sua compatibilização no âmbito do MIBEL?

Cuestión: 6 ¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes que detecta en cada uno de estos esquemas, y respecto a su compatibilidad en el marco del MIBEL?

Agente_1

Prefiere el modelo español (entidad independiente como supervisor, no como depositario único de la bases de datos); considera más ágil y eficiente que la gestión cotidiana del registro corresponda a los agentes directamente involucrados en su utilización.

DECO

Relativamente às vantagens e inconvenientes de cada um dos modelos nacionais, tendo presente a sua compatibilização no âmbito do MIBEL, a DECO afirma que o Modelo Espanhol caracteriza-se por uma situação de concorrência efectiva, de mercado liberalizado, onde revela algumas práticas de auto-regulação elaboradas por agentes do sector e aprovadas pelas entidades administrativas, enquanto o Modelo Português tem evoluído num quadro regulatório mais acentuado, devido à inexistência de um verdadeiro mercado concorrencial. Assim, a DECO afirma que o modelo a seguir deverá ser aquele que assenta numa regulação forte mas independente no qual haja espaço de aceitação das “melhores práticas” sugeridas quer pelo sector, quer pelas organizações de consumidores dos dois lados da fronteira.

DGC

Considera que o modelo espanhol terá mais flexibilidade (por estar assente num pressuposto de auto-regulação), considerando o modelo português mais transparente e objectivo para a defesa dos interesses dos consumidores.

Agente

EDPSU

O modelo em vigor em Portugal tem sido bem aceite, não se conhecendo reclamações com origem nos comercializadores sobre o processo de mudança. A opinião que a EDP Serviço Universal tem sobre a Gestão do Registo do Ponto de Entrega foca na ideia que a entidade executora do processo poderá coincidir com o operador da rede de distribuição, havendo vantagens operacionais e de custos para o sistema. Assim deverão ser criados processos que permitam a supervisão por entidade independente, não executiva, de forma a garantir a transparência do processo.

END

Considera suficiente el "modelo español" y probablemente económicamente ineficiente la adaptación a España del "modelo portugués".

HC

Considera que "Ambos modelos son válidos y compatibles. En el caso de España la gestión directa por los propios distribuidores de esta información permite el acceso 'on line' a los datos actualizados de los puntos de suministro."

IBER_ES

Cada modelo da respuesta a la situación de su sistema; no es tan relevante compararlos como velar porque la implantación de cada uno permita la actuación transparente y segura de los agentes.

OMEL

OMEL considera preferible el modelo portugués, que conlleva unicidad de procedimientos: la entidad independiente propone y el regulador dispone. Desventaja: posible menor participación de los agentes.

El modelo español ganaría agilidad si se llegaran a acuerdos entre agentes para uniformizar procedimientos entre distintos distribuidores/ comercializadores: "Por un lado, OMEL considera que debe existir una entidad independiente responsable de dicha oficina como forma de asegurar el avance de la liberalización y de que no aparezcan obstáculos a la misma. Por otro lado, los operadores del mercado de España y Portugal deberían haber sido las entidades designadas para el cambio de suministrador en ambos países con un esquema apropiado de coordinación con las entidades interesadas en el cambio."

SUIT

O principal inconveniente diz respeito à dispersão da informação. A centralização permitiria reduzir custos e a produção de informação mais fidedigna para fins operacionais e estatísticos.

Agente

UF

Se decanta por el modelo español: "entendemos que es mucho más eficiente el modelo que asigna a la entidad la función de supervisor de dichos cambios, manteniendo la función registral en los distribuidores."

Agente

Questão: 7 Que possíveis vantagens e inconvenientes haveria em estender o modelo de regulação da mudança de comercializador do sector eléctrico ao do gás natural?

Cuestión: 7 ¿Cuáles son las posibles ventajas e inconvenientes de incorporar en este modelo el gas natural junto a la electricidad?

Agente_1

Considera positiva la existencia de una única entidad independiente en ambos sectores simple y cuando se salvaguarden los principios de independencia, transparencia y neutralidad, sin discriminación entre sectores.

DECO

A DECO afirma que seria de todo prudente a uniformização de modelos e procedimentos, ao estender o modelo de regulação da mudança de comercializador do sector eléctrico ao gás natural.

DGC

Considera vantajoso estender o modelo de mudança de comercializador ao sector do gás natural.

EDPCom

Considera vantajoso a existência de um modelo comum aos sectores eléctrico e do gás natural, que facilita a oferta dual por parte dos comercializadores.

EDPDis

Considera não haver inconveniente em estender o modelo de regulação da mudança de comercializador existente no sector eléctrico ao sector do gás natural. Alerta para o aumento da complexidade que uma integração de plataformas possa acarretar.

Agente

EDPGás

A aplicação de regras comuns poderá conduzir a uma redução dos custos com sistemas de informação para as empresas que actuem nos 2 mercados. Poderia ainda promover uma maior dinâmica na competitividade do mercado, por facilitar a existência de ofertas duais, em benefício dos consumidores.

END

Destaca la importancia de armonizar procedimientos en gas y electricidad.

FENACOOOP

Considera vantajoso a existência de um modelo comum aos sectores eléctrico e do gás natural, especialmente para o conjunto de consumidores domésticos.

HC

En principio considera la integración ventajosa: mejora la libre competencia y la eficiencia, y facilita la gestión de "ofertas duales". Sin embargo, debe evaluarse la complejidad y los costes de gestión de los sistemas de cambio. [HC advierte que en ES el Registro de Puntos de Suministro gasista incluye datos comerciales, sólo accesibles previa autorización del cliente].

IBER_ES

Considera más eficiente la integración, sin perjuicio del mantenimiento de las especificidades que pueda requerir cada producto en cuanto a formatos y soportes.

IBER_PT

A Iberdrola considera como altamente eficiente a integração dos dois modelos, pelo menos no seu quadro normativo e de relacionamento, sem prejuízo de que se mantenham as especificidades que possa requer cada mercado quanto a formatos e suportes.

OMEL

Tiene la ventaja de incentivar y facilitar los cambios, muchos de los cuales tienen origen en la "oferta dual".

REN

A extensão do modelo de gestão do registo de ponto de entrega implementado no sector eléctrico para o sector do gás natural é claramente desejável, quer porque existem semelhanças entre os 2 mercados, quer porque na perspectiva de constituição de um operador logístico, essa uniformização facilitaria e reduziria os custos desta entidade.

Agente

SUIT

Há toda a vantagem em estender, na medida do tecnicamente possível, o modelo de mudança de comercializador do sector eléctrico ao sector do gás natural.

UF

Opina que "La ventaja fundamental es la transparencia, dado que al tratarse de dos sectores que compiten en el mismo mercado, se garantiza que no existen ventajas competitivas de uno sobre otro."

Agente

Questão: 8 Que informação associada aos referidos códigos se deve considerar essencial para facilitar o processo de mudança e que outra se poderá considerar complementar? Seria desejável adicionar outro tipo de informação? Que tipo de informação?

Cuestión: 8 ¿Qué información asociada a dichos códigos considera esencial para facilitar el cambio y qué información considera complementaria? ¿Añadiría otros tipos de información? ¿Qué tipo de información?

Agente_1

Datos propuestos adicionales a los ya disponibles:

- Información del equipo de medida: tipo (discriminación horaria, modo de potencia), marca, modelo, número de serie, propiedad.
- Consumo de los dos últimos años, con detalle, en su caso, por periodos, horario, cuartohorario. Última fecha de registro de consumo.
- Si el equipo es teledicado: teléfono, dirección de enlace, dirección del punto de medida y clave de consulta.
- Datos económicos: importe del depósito de garantía y, en su caso, de los alquileres mensuales del equipo.

DGC

Considera a questão mais dirigida aos comercializadores, embora, do ponto de vista dos consumidores, mais informação seja uma vantagem.

EDPCom

Considera que deveriam ser adicionados alguns itens à actual informação acessível no registo do ponto de entrega que permitisse, designadamente, mais detalhe na informação de consumo no caso de clientes teledicados e um valor de consumo médio anual no caso de clientes em BTN (clientes domésticos, na sua generalidade).

EDPDIs

Considera o actual conteúdo do registo do ponto de entrega em Portugal adequado. Propõe que passe a ser o operador da rede de distribuição a efectuar a atribuição do código do ponto de entrega às instalações de RPE.

Agente

EDPGás

O essencial é ser um código que identifique a instalação de forma inequívoca.

EDPSU

A EDP Serviço Universal considera que deverão ser tomadas as medidas adequadas à protecção da base de dados pessoais do consumidor. De qualquer modo, deverá ser disponibilizada informação que permita ao comercializador efectuar uma proposta comercial personalizada (tarefa de "pricing"), nomeadamente o histórico de consumos da instalação, desde que expressamente autorizada a divulgação dessa informação pelo consumidor em questão.

END

Considera esencial remitir los datos técnicos asociados a la instalación.

HC

Son datos esenciales: el CUPS, la compañía distribuidora, tarifa, tensión de suministro, potencias en el momento del cambio, fecha del último cambio, fecha de última lectura, derechos de extensión y acceso reconocidos, potencias máximas admisibles, tipo de punto de medida (hasta aquí incluidos en el Registro de Puntos de Suministro) e información relativa a la existencia (o no) de un expediente de contratación.

Datos relevantes a efectos comerciales: son los históricos de consumo y las potencias contratadas.

IBER_ES

Información necesaria.- Datos técnicos sobre el punto de suministro: características de la acometida, potencia, tensión, equipo de medida.
Información complementaria.- Datos relacionados con el consumo.

IBER_PT

Relativamente ao item Informação associada aos pontos de entrega, o ponto de vista da Iberdrola é o seguinte: como informação necessária temos a relativa à informação técnica sobre o ponto de entrega: dados técnicos da ligação, potência, tensão, equipamento de medição e características da ligação; como informação complementar temos a relativa aos consumos, que pode facilitar a realização de ofertas por parte dos comercializadores.

OMEL

Según OMEL: "Entendemos como fundamental toda aquella información que permita a un comercializador la realización de una oferta a un consumidor, pero sin incorporar aquella que pueda ser sensible para éste y no necesaria para el cambio."

Agente

SUIT

A informação necessária será aquela que possa tornar mais expedito, seguro e fluido o processo de mudança de comercializador.

UF

La información asociada al CUPS es la esencial; los datos de consumo constituirían la información complementaria. No se consideran otros tipos de información.

Agente

Questão: 9 Ao nível de procedimentos harmonizados de mudança de comercializador em Portugal e Espanha serão admissíveis estimativas de consumo para determinar o consumo associado à mudança? E, se sim, as regras de estimação deverão ser também harmonizadas?

Cuestión: 9 A nivel de los procedimientos armonizados de cambio de comercializador en Portugal y España, ¿sería admisible la utilización de estimaciones de consumo para determinar el consumo asociado al cambio de comercializador? Y, si este el caso, ¿las reglas de armonización deberían ser también armonizadas?

Agente_1

Considera las estimaciones admisibles; la armonización en este aspecto es necesaria.

DECO

A DECO é da opinião que a factura de fecho e a primeira factura após a mudança de comercializador, tenham por base um consumo real. Para o comercializador cessante, a leitura de fecho de contrato preveniria qualquer necessidade de futuro acerto de contas com aquele cliente. Para o novo comercializador, iniciar o contrato com uma leitura real é do seu interesse para que futuras leituras por estimativa se aproximem ao máximo do consumo real dos clientes.

DGC

Considera que o consumo de mudança não deve ser apurado com recurso a estimativa.

EDPCom

Considera admissível a adopção de estimativas de consumo na mudança de comercializador, salvaguardada a aderência desta à realidade de consumo do cliente. Em alternativa deverá ser sempre possível a solicitação de leitura real extraordinária.

EDPDis

Considera adequado que o consumo de mudança possa ser apurado com recurso a estimativa sempre que não exista telecontagem ou a leitura de ciclo seja espaçada de mais de 1 mês. Não considera crítico harmonizar as regras de estimação entre Portugal e Espanha.

Agente

EDPGás

Sim, para os clientes que não disponham de leituras diárias. As regras devem ser públicas.

EDPSU

Relativamente à Determinação do Consumo de Mudança de Comercializador, a EDP Serviço Universal considera que, no caso de se recorrer a estimativas de consumos, defende que o método de estimativa deverá ser publicamente divulgado, contribuindo para a transparência do processo. Em todo o caso poderá ser reconhecida a utilidade e necessidade da realização de uma leitura sempre que a última leitura real tenha sido executada há mais de quatro meses, prevenindo eventuais prescrições de valores a cobrar em casos de acertos futuros de consumos.

END

(No responde explícitamente a la cuestión, pero describe la situación en España y parece estar conforme con ella; en cuanto a Portugal, critica que la periodicidad de la lectura en el segmento doméstico sea semestral.)

FENACOOOP

Considera que o consumo de mudança poderá ser apurado com recurso a estimativa.

HC

La utilización de estimaciones es admisible, aunque debe ser evitada en lo posible por las complicaciones que puede originar. No es imprescindible la armonización de las reglas de estimación, aunque sí es deseable que dichas reglas sean públicas y transparentes, y aprobadas por el órgano administrativo competente.

IBER_ES

Considera admisible la utilización de estimaciones, si bien las reglas aplicadas han de ser transparentes, públicas y estables. No se considera imprescindible la armonización de reglas.

Agente

IBER_PT

Relativamente à Utilização de Estimativas de Consumo associado à Mudança de Comercializador, a Iberdrola admite o uso de estimativas. A Iberdrola considera que o mais importante é que as regras que se estabeleçam sejam transparentes, públicas e estáveis. A determinação do consumo efectuado à data da mudança de comercializador está associado às características do equipamento de medição requerido para cada categoria de consumidor (não harmonizadas previamente para ambos os sistemas), podendo-se validar a mudança tanto a partir de uma leitura real, como com consumo estimado, ou por estimativa da leitura, ou por cálculo por datas e/ou pelos perfis de consumo entre leituras. A harmonização das regras não é considerada essencial.

OMEL

La estimación es inevitable para el segmento que no dispone de contadores electrónicos.
Cualquier procedimiento correctamente definido, público y transparente puede ser válido y de sencilla armonización entre ambos países.

REN

As estimativas de consumo devem ser aceites para determinar o consumo de mudança (facilita o exercício do direito de escolha de comercializador, processo simples, eficiente e com baixos custos). A exigência de leitura real para apuramento do consumo de mudança pode constituir uma barreira.
A harmonização dos métodos de estimativa não é essencial.

SUIT

Sim, durante o período em que se processe a substituição de contadores clássicos por contadores com telecontagem. As regras de estimação de consumos deverão ser harmonizadas de modo a que o mercado ibérico possa efectivamente funcionar.

UF

Sí debe ser admisible la utilización de estimaciones, y las normas de estimación deben ser armonizadas.

Agente

Questão: 10 Que entidades (comercializador cessante, novo comercializador ou cliente) poderão solicitar a realização de uma leitura real? E, em caso de tal ser possível, quem suporta os encargos?

Cuestión: 10 ¿Qué entidades (comercializador cesante, nuevo comercializador o cliente) podrían solicitar la realización de una lectura real? Y, en caso de ser esto posible, ¿quién habría de soportar los costes derivados de dicha lectura?

Agente_1

Deben poder solicitarlo bien el cliente, bien el comercializador entrante, previa autorización del cliente.

DECO

A DECO considera que o cliente deverá ter o direito de solicitar a realização de uma leitura real e que a mesma terá de ser forçosamente gratuita.

DGC

No âmbito da mudança de comercializador considera que a leitura real deve ser automática, não perspectivando encargos suplementares com a sua realização.

EDPCom

A leitura real deverá poder ser solicitada por qualquer uma das entidades envolvidas na mudança, sendo, por regra, o respectivo encargo suportado por quem solicite a leitura. Devem ser previstas situações em que, por facto imputável ao cliente, a realização de leituras reais não sucede em períodos alargados.

EDPDis

A leitura real deverá poder ser solicitada por qualquer uma das entidades envolvidas na mudança, sendo o respectivo encargo suportado por quem solicite a leitura.

EDPGás

A leitura real poderá ser solicitada pelo cliente, novo comercializador e comercializador cessante. Os encargos deverão ser suportados pela entidade que solicita a leitura.

Agente

EDPSU

Qualquer um dos intervenientes poderá, se assim o entender, solicitar a realização de uma leitura extraordinária assumindo, nesse caso, o respectivo encargo.

END

Si existe lectura al menos bimestral, entiende que la estimación puede resultar suficiente. Lecturas adicionales debieran ser soportadas por el cliente o comercializador. Ante ciclos semestrales, cree necesaria la lectura real, cuyo coste debiera soportar la distribuidora, supuesto el reconocimiento regulatorio de dicho coste; en caso contrario, sería asumido por el cliente o comercializador.

FENACOO

Considera que a leitura real poderá ser solicitada por qualquer das partes envolvidas, devendo esta suportar os respectivos encargos.

HC

Cualquiera de dichas entidades ha de poder solicitar una lectura real, debiendo hacerse cargo el solicitante del coste de la misma.

IBER_ES

No considera conveniente realizar una lectura real adicional al ciclo normal de lectura, por el sobrecoste que ello supone; en todo caso, es el agente que la solicita quien debe soportar dicho coste.

IBER_PT

A Iberdrola considera que a realização de uma leitura real adicional ao ciclo normal da leitura supõe um aumento de custos do distribuidor e não supõe uma vantagem para realizar a mudança de comercializador. Por isso, não a consideramos como uma opção conveniente. Assim, o agente que peça a realização da leitura adicional deveria suportar o seu custo.

OMEL

Debe pagar la lectura quien la solicite.

REN

Qualquer das partes envolvida (cliente, novo comercializador e comercializador cessante) deve ter o direito a solicitar uma leitura real, devendo ser paga por quem a solicitar.

Agente

SUIT

A leitura real poderá ser solicitada pelo cliente, novo comercializador e comercializador cessante. Os encargos devem ser suportados pelos comercializadores.

UF

Entiende que, además del cliente, deberían poder solicitar la medida tanto el comercializador entrante como el comercializador saliente. Los costes derivados de dicha lectura los debería soportar quien la solicite.

Agente

Questão: 11 Devem ser introduzidas limitações à mudança de comercializador no caso de existirem dívidas do cliente relativas ao fornecimento de energia? Se sim, como efectuar a comprovação dessas dívidas? E deverão eventuais dívidas constituir o fundamento de recusa de mudança qualquer que seja o fornecedor?

Cuestión: 11 ¿Deben introducirse limitaciones al cambio de comercializador en el caso de existir deudas del cliente relativas al suministro de energía? Si este fuera el caso, ¿cómo se debería efectuar la comprobación de dichas deudas? ¿Y deberían potenciales deudas ser motivo de rechazo del cambio, cualquiera que sea el suministrador?

Agente_1

El comercializador debería poder pedir al distribuidor la suspensión del suministro de sus clientes sin necesidad de resolver el contrato. La suspensión no debe ser levantada en el mercado a tarifa, sino únicamente si así lo solicita un nuevo comercializador debidamente informado. Es necesario articular un mecanismo de cesión de deudas entre comercializadores en el switching de clientes con impagos.

DECO

A DECO afirma que, à semelhança de outros sectores de actividade sobre os quais as respectivas reguladoras impuseram procedimentos de mudança de operador, só no caso de dívida devidamente declarada por sentença condenatória com trânsito em julgado é que será legítima a recusa da contratação.

DGC

Aceita a existência de limites à mudança com fundamento em dívidas não contestadas ao CUR, que não se deve aplicar aos restantes comercializadores por poderem existir outros mecanismos e garantias.

EDPCom

Perspectiva a questão de gestão da dívida com a questão central ao nível da definição de limites à mudança, defendendo a harmonização entre as prerrogativas que assistem ao CUR com os comercializadores em mercado.

Agente

EDPDIs

Considera que devem existir limites à mudança com base na existência de dívidas não contestadas e que este mecanismo deve ser aplicado em conjunto com a possibilidade de interrupção de fornecimento, de modo a prevenir comportamentos abusivos.

EDPGás

O cliente não deve poder mudar de comercializador caso tenha dívidas com o seu comercializador. A comprovação das dívidas compete ao comercializador.

END

Propone limitar el derecho a cambio si existen deudas pendientes, así como la existencia de un registro de morosos común en el entorno MIBEL. Alternativamente, podría permitirse el cambio si el comercializador entrante asume la deuda del cliente. Reclama la existencia de mecanismos que permitan recuperar las cantidades adeudadas.

FENACOOOP

Considera admssível que a mudança possa ser impedida em caso de dívida não contestada junto do CUR e somente nesta situação.

HC

Considera que "Más que establecer límites al cambio de comercializador en caso de deuda, lo que se considera necesario es establecer una herramienta que permita al comercializador gestionar la deuda de sus clientes y evitar situaciones de morosidad. Una de las alternativas en las que se podría profundizar es la viabilidad de desarrollar reglamentariamente un procedimiento de suspensión de suministro a instancias del comercializador saliente, incluso después de finalizado su contrato con el cliente."

IBER_ES

Es necesario instrumentar un mecanismo que avise a comercializador entrante de la deuda pendiente con el saliente, en coordinación con el sistema de garantías a solicitar al cliente.
Es importante ejercer un control de las deudas pendientes previo al acceso del cliente moroso a la tarifa de último recurso.

Agente

IBER_PT

Relativamente ao item Mudança do comercializador de cliente com dívidas, a Iberdrola considera que deveria existir algum mecanismo para informar o comercializador entrante da existência de dívida do cliente ao comercializador precedente, ou pelo menos, da situação de procedimento de corte e/ou suspensão do fornecimento que o comercializador precedente tenha iniciado. Esta informação podia ter como consequência desde a rejeição sistemática dos pedidos de mudança do cliente até à possível aceitação por um novo comercializador. Teria de ser coordenado com o procedimento e gestão das garantias solicitadas ao cliente. No caso de clientes com direito ao fornecimento de último recurso, é importante analisar esta questão com o fim de não outorgar o direito de fornecimento sem a obrigação correspondente do pagamento por parte do cliente.

OMEL

Un consumidor con deudas no debe poder cambiar de suministrador.

REN

Tema muito complexo. Torna-se necessário estabelecer critérios para a definição da situação de dívida. Harmonização ibérica não parece possível por dificuldades legislativas. Havendo limitações à mudança por existência de dívidas todos os comercializadores (regime de mercado e de último recurso) devem ser tratados de igual forma.

SUIT

Não deve haver limitações à mudança de comercializador. A existência de dívidas ao comercializador anterior é uma questão do âmbito do contrato privado celebrado entre o comercializador e o cliente, devendo ser resolvido através dos meios judiciais.

UF

No deberían establecerse límites al cambio, siempre y cuando exista un registro de morosos accesible para las comercializadoras. Debe preverse un procedimiento que permita al comercializador saliente el cobro de deudas pendientes.

Agente

Questão: 12 Deve ser adoptado um limite para o número de mudanças a realizar por cliente? Se sim, esse limite deve ter um horizonte temporal? E que valor será o mais ajustado para um eventual limite? Deverá ser harmonizado entre os dois países?

Cuestión: 12 ¿Debe ser adoptado un límite para el número de cambios a realizar por cliente? Si este fuera el caso, ¿debería ese límite tener un horizonte temporal? Y qué valor será el más ajustado para el límite a adoptar, en su caso. ¿Debería ser armonizado entre los dos países?

Agente_1

En el caso de la comercialización libre, propone que no se ponga límite al número de cambios de suministrador, pero sí que se regule un precio fijo único por cada cambio a partir del segundo producido en un intervalo de 12 meses.
Para la comercialización de último recurso sí propone una permanencia mínima de un año.

DECO

A DECO acha razoável a imposição de um número máximo de mudanças de comercializador por ano (por exemplo 6 ou 8 vezes), uma vez que os custos de cada operação de mudança acabam por se reflectir nos custos globais de gestão.

DGC

Não defende a existência de um número limite de mudanças de comercializador, embora, na fase actual, considere ajustado o limite de 4 mudanças anuais actualmente em vigor em Portugal.

EDPCom

Consiedra razoável a existência de um limite ao número de mudanças, como forma de mitigar os custos globais para o sistema. Este limite deve ser harmonizado entre os dois países.

Agente

EDPDís

Considera que o número de mudanças deve ter um limite para impedir o crescimento dos custos do sistema. Perspectiva que esse limite possa ser associado à inexistência de custos para o consumidor (havendo custos na mudança quando se exceder um determinado número de mudanças).
Considera ainda que o limite de 4 mudanças actualmente em vigor em Portugal é exagerado e que esta matéria deverá ser objecto de harmonização entre Portugal e Espanha.

EDPGás

Deve existir um limite para o número de mudança de comercializador. O limite estabelecido na regulamentação portuguesa (4 mudanças em cada período de 12 meses) é adequado.

EDPSU

No item relativo à existência de limites à mudança de comercializador, a EDP Serviço Universal defende que a limitação do número de mudanças a realizar por ano e cliente parece ser a mais consentânea com liberalização do mercado. É adequado a existência de harmonização entre os dois países.

END

Considera más apropiada la "autorregulación" (entendida como ausencia de límites explícitos); alternatively, puede establecerse un número máximo de cambios sin coste. En todo caso, entiende que el criterio a adoptar ha de ser común en ambos países.

FENACOOOP

Considera que o número de mudanças com um limite idêntico ao que está em vigor em Portugal é adequado e que poderá tentar-se a harmonização ibérica neste contexto.

HC

Parece razonable que exista un límite al número de cambios a realizar por cada cliente; el límite impuesto en Portugal (4 cambios en 12 meses) podría no obstante ser excesivo.
No ve inconvenientes en que dicho límite sea armonizado en los dos países.

Agente

IBER_ES

Sí debería limitarse el número de cambios, por ejemplo a 4 anuales, como ocurre en Portugal.
En todo caso, esta limitación habría de ser compatible con los distintos plazos administrativos regulados.

IBER_PT

A Iberdola considera que, em linha com as eficiências procuradas, o número de mudanças possíveis num dado horizonte temporal poderia ser limitado (por exemplo, 4 ao ano, como em Portugal). Deve-se compatibilizar o prazo mínimo de resposta previsto para materializar o pedido de mudança de comercializador, os prazos de gestão comercial, e os períodos regulados de vencimento dos pagamentos pelo cliente, e de pré-aviso ante solicitação de suspensão e corte.

OMEL

Quizás sea más conveniente explorar la vía de la duración mínima de los contratos que marcar un número máximo de cambios.
Parece oportuno limitar el número de cambios en tanto no se disponga de contadores electrónicos de forma general. El límite portugués (4 cambios anuales) puede considerarse como máximo.
Lo razonable sería que este aspecto estuviera armonizado en el entorno MIBEL.

REN

Um limite de 4 a 6 mudanças gratuitas por ano parece adequado. A existência de um número máximo de mudanças é um factor de moderação dos custos.

SUIT

Considera-se razoável o limite estabelecido na legislação portuguesa de 4 mudanças por ano. Este limite deverá ser harmonizado entre os 2 países.

UF

No deben establecerse límites al número de cambios de comercializador.

Agente

Questão: 13 Considera a aprovação dos procedimentos por entidade independente ou pelos reguladores um factor de confiança nos próprios processos?

Cuestión: 13 ¿Considera la aprobación de los procedimientos por una entidad independiente o por los reguladores un factor de confianza en los propios procesos?

Agente_1

La propuesta compete a los reguladores, con el previo consenso de los agentes.

DECO

A DECO considera que a aprovação dos procedimentos por uma entidade independente idónea ou pelos reguladores, confere um estatuto fundamental de confiança dos mesmos.

DGC

Considera que a aprovação do procedimentos pelo regulador ou por entidade independente confere credibilidade ao processo.

EDPCom

Considera que os procedimentos e alterações subsequentes devem ser disponibilizados ao regulador e serem por estes avalizados ou por outra entidade administrativa competente, independentemente de serem, ou não, formalmente aprovados por aquela entidade.

EDPDis

Considera a aprovação do procedimentos por entidade competente um factor de confiança, devendo, contudo, ser criado um mecanismo de flexibilizaçã que permita a actualização destes no sentido de responder a alterações de enquadramento e a novas exigências.

Agente

EDPGás

A aprovação dos procedimentos por entidade independente poderá promover a confiança na inserção nos processos.

EDPSU

Relativamente à aprovação dos procedimentos, a EDP Serviço Universal tem a opinião que os procedimentos de mudança de comercializador deverão ser aprovados pela entidade reguladora, constituindo assim um factor de confiança e transparência.

END

Considera aconsejable la aprobación por parte de los respectivos reguladores.

FENACOOOP

Considera a aprovação do procedimentos pelo regulador a situação que oferece maior confiança ao consumidor. Manifesta reservas à aprovação por entidade independente sem que se saiba quem será esta entidade.

HC

Sí, esto otorga transparencia y solidez al sistema. Insiste no obstante en la capacidad de auto-regulación, para que sean los propios agentes quienes detecten y propongan nuevas necesidades operativas.

IBER_ES

Sí.

IBER_PT

Relativamente à Confiança nos Processos, a Iberdrola afirma que a aprovação dos procedimentos concede legitimidade aos agentes ao definir os direitos e as obrigações, prazos de resposta, e quadro geral de relações, com o que se reforçaria a confiança nos próprios processos.

OMEL

Los procedimientos deben ser propuestos por la entidad independiente y aprobados por los reguladores.

Agente

REN

A aprovação dos procedimentos por uma entidade independente ou pelos reguladores constitui uma garantia de transparência e de não discriminação entre agentes. Esta aprovação garantirá também condições de auditabilidade dos processos, aspecto fundamental para a credibilidade do sistema.

SUIT

Sim.

UF

Sí.

Agente

Questão: 14 Tendo presentes as situações em Espanha e Portugal, considera mais vantajosa uma situação que outra?

Cuestión: 14 Teniendo presentes las respectivas situaciones en España y Portugal, ¿considera urgente la aprobación formal de los procedimientos en España?

Agente_1

En lo que concierne a España, es urgente la aprobación formal de los procedimientos actuales, así como el establecimiento de las condiciones necesarias para sus posteriores revisiones.

DECO

A DECO acha mais vantajosa para o mercado e para os consumidores a situação em Portugal face à situação em Espanha (por acreditarem e defenderem uma regulação forte e independente).

DGC

(Idem da resposta à Q6.)

EDPCom

(Idem da resposta à Q13.)

END

(En relación a la situación en España) Urgente no es, pero sí deseable una aprobación formal de lo que ya existe.

Agente

FENACOO

Considera a situação espanhola menos vantajosa para os consumidores por crer que a entidade encarregue da mudança tenderá a favorecer os distribuidores em detrimento dos consumidores.

HC

(En relación a la situación en España) No lo considera urgente, dado que la Oficina de Cambios de Suministrador va a hacer las veces de repositorio (elevando al Ministerio las propuestas de modificación de los procedimientos acordadas en su seno por los agentes que la integran) y por lo tanto dicha actuación ya aportaría transitoriamente la referida transparencia.

IBER_ES

(En relación a la situación en España) No parece excesivamente urgente, tras ya 5 años de aplicación de los procedimientos oficiosos, pero sí sería positivo oficializar los procedimientos en uso.

IBER_PT

A Iberdrola afirma que, relativamente à aprovação de procedimentos em Espanha, tem-se actuado com os procedimentos consensuais nos respectivos grupos de trabalho durante 5 anos, razão pela qual não parece que ser urgente. Não obstante, ante o desaparecimento das tarifas integrais, e a necessária contratação no mercado para um grande número de consumidores (ou a totalidade, se incluímos o fornecimento de último recurso, caso se habilitem distintos comercializadores para contratar nessa modalidade), seria uma medida positiva a aprovação dos procedimentos em uso. Assim, reforçar-se-ia a legitimidade indicada no ponto precedente e a confiança dos agentes e dos utilizadores no processo.

OMEL

(En relación a la situación en España) Sí. No hay razón que justifique que no haya un procedimiento único aprobado y publicado en España.

REN

A metodologia habitualmente adoptada pelo regulador português, procedendo a consultas públicas antes da publicação de peças regulamentares, parece ser a mais adequada pelo facto de promover a participação dos diversos intervenientes no sector.

SUIT

Ambas as situações têm vantagens e inconvenientes.

Agente

UF

(En relación a la situación en España) Urgente no es, pero sí es conveniente la formalización de los procesos en funcionamiento desde 2003.

Agente

Questão: 15 Que estratégia e fases se poderão propor para a implementação dos procedimentos?

Cuestión: 15 ¿Qué estrategia y fases propondría para la implantación de los procedimientos?

Agente_1

Propone introducir en primer lugar las modificaciones que requiere la regulación ya vigente, y oficializar luego mediante normativa de desarrollo los procedimientos de gestión y administración de contratos, los flujos de información, etc.

DECO

Para a implementação dos procedimentos, a DECO considera adequado a apreciação prévia de um projecto normativo e respectivas fases de aplicação.

EDPGás

Assegurar que os procedimentos respondem às preocupações dos vários agentes envolvidos através da criação de grupos de trabalho ou de mecanismos de consulta pública. Publicar legislação nos 2 países com vista à harmonização de procedimentos, estabelecendo prazos razoáveis de implementação.

EDPSU

Para agilização do processo poderão ser contemplados procedimentos de aprovação rápida de pequenos ajustes aos procedimentos. Tal poderia passar por uma consensualização prévia entre todos os agentes das alterações pretendidas, para posterior submissão à ERSE, sem necessidade de se despoletar todo o processo de consulta que para além de funcionalmente pesado poderá ser moroso, não se justificando pela eventual simplicidade das alterações que poderão ser tidas por necessárias.

Agente

END

Fases propuestas:

- Aprobación de los procedimientos en España.
- Creación de una comisión de armonización de los procedimientos en ambos países.
- Aprobación de los procedimientos comunes.
- Creación de un Grupo de Trabajo en la Oficina de Cambios de Suministrador de vigilancia de la aplicación de los procedimientos.

FENACOO

Defende a intervenção de entidade oficial, com preferência para o regulador, com a apresentação prévia de projecto normativo e suas fases.

HC

La norma que apruebe los procedimientos debe establecer su fecha de entrada en vigor y, en su caso, el régimen transitorio aplicable.

IBER_ES

No considera relevante hablar de plazos de implantación, pues los procedimientos ya son de aplicación, sino oficializar lo que ya existe.

IBER_PT

Os procedimentos estão já em vigor, razão pela qual não se contemplam prazos concretos para a sua implantação, mas sim a oficialização dos mesmos para aportar garantias e confiança aos agentes na sua aplicação.

OMEL

Debe darse prioridad a los procedimientos estrictamente "operativos" (=los que facilitan el cambio); entre éstos, los relacionados con la interfase directa con agentes y consumidores han de estar armonizados, si bien cierto grado de armonización es deseable a todos los niveles.

La estructura de la información asociada a cada punto de suministro ha de ser modulable/ escalable para adaptarse a la incorporación masiva de contadores electrónicos.

Agente

SUIT

A estratégia deverá ser a de concentrar numa entidade comum (ou no máximo em duas entidades) a gestão do processo de mudança de comercializador, com a gestão e propriedade do universo de contadores. Esse gestor deverá igualmente gerir de forma harmonizada o registo do código do ponto de entrega (CPE em Portugal; CUPS em Espanha).

UF

Opina que basta aprovar oficialmente lo que ya existe.

Agente

Questão: 16 Quais as medidas que devem ser tomadas, ao nível da informação a disponibilizar aos consumidores e ao nível dos procedimentos de mudança de comercializador, que considera mais importantes para assegurar a confiança dos consumidores?

Cuestión: 16 ¿Cuáles son a su juicio las medidas que deben tomarse respecto a la información que debe ser puesta a disposición de los clientes y en relación con los procedimientos de cambio de comercializador que considera más importantes para asegurar la confianza de los consumidores?

Agente_1

Todas la medidas propuestas en el documento de consulta deben ser implantadas en coincidencia con la aprobación de los procedimientos.

DECO

As medidas ao nível da informação a disponibilizar aos consumidores e ao nível dos procedimentos de mudança de comercializador que a DECO considera ser as mais importantes para assegurar a confiança dos consumidores são: campanha informativa dos consumidores através da utilização de todos os suportes de informação existentes como a televisão, a radiodifusão, jornais e panfletos (comunicação e divulgação da lista de comercializadores), procedimentos de mudança de comercializador (informação relativa ao ponto de entrega, metodologia de apuramento do consumo na data de mudança de comercializador, limites à mudança de comercializador, número de mudanças possíveis por ano) e prestação de garantias de fiabilidade, celeridade e eficácia do processo de mudança). As medidas informativas a divulgar deverão ter o aval da entidade reguladora e das associações de consumidores que constituam uma referência para a população. Desta forma, os consumidores seriam devidamente esclarecidos sobre os seus direitos (ausências de custos de processo, adopção de soluções por parte do comercializador cessante e do novo comercializador ao nível da facturação, lista de comercializadores no mercado, comparativo de preços).

DGC

As medidas de informação que considera mais relevantes incluem: acesso à lista de comercializadores; a possibilidade de comparação de ofertas comerciais; a existência de mecanismos de garantia e de supervisão do processo.

No âmbito dos procedimentos considera: os prazos; os limites à mudança; os mecanismos de início do processo; a actuação em caso de descontinuidade do fornecedor; e o apuramento do consumo de mudança como as questões mais relevantes.

Agente

EDPCom

Deve ser disponibilizada informação sobre as regras de mudança nas diversas situações. Deve ainda ser disponibilizada pela entidade encarregue de gerir a mudança informação relativa a número de mudanças, tempos médios de mudança e reclamações. Os reguladores devem disponibilizar informação de caracterização (número de clientes, volume de energia e quotas), bem como preços do OMIE e tarifas médias de acesso às redes.

EDPDIs

Considera que a flexibilização da mudança de comercializador para o CUR um aspecto que poderá contribuir para aumentar a confiança dos consumidores no processo de mudança, dado o número elevado de transacções deste tipo que têm vindo a suceder.

EDPGás

Identificação de todos os comercializadores a operar no mercado e a apresentação de preços de referência. Necessário assegurar a comparabilidade dos preços. A mudança de comercializador deve ser rápida, assegurar a continuidade de fornecimento e a ausência de facturações em duplicado.

EDPSU

O documento refere as boas práticas que contribuem para garantir a confiança dos consumidores, nomeadamente a simplicidade e rapidez dos processos associadas a uma completa divulgação dos procedimentos. A divulgação de tarifas e indicadores de qualidade associada a uma estratégia de comercialização, bem como a disponibilização de simuladores contribuirão também para a transparência do processo assegurando a confiança dos intervenientes. Há, no entanto, que garantir que a informação comercial publicada é comparável entre si de forma a possibilitar uma escolha consciente pelo consumidor.

END

Considera prioritaria la transparencia en las comunicaciones.

FENACOO

Considera que deve ser disponibilizada primeiramente a listagem de comercializadores e formas de contacto, bem como as regras de mudança e mecanismos de comparação e simulação de preço.

Agente

HC

La información facilitada al consumidor debe ser fiable y clara, en particular en lo que se refiere a la facturación del comercializador saliente y entrante, especificando los respectivos períodos y, en su caso, los métodos de estimación utilizados. El cliente debe conocer igualmente el listado de comercializadores disponibles, cuál es en su caso el de último recurso, sus derechos y obligaciones y los procedimientos de desestimiento y reclamación. Debe además reconocerse validez a la contratación telemática y telefónica.

IBER_ES

(Respuesta conjunta a preguntas #16 a 18)

Debe facilitarse al consumidor el listado de comercializadores autorizados e información sobre los procedimientos básicos para realizar el cambio. La vía de comunicación preferente ha de ser Internet.

IBER_PT

As medidas propostas pela Iberdrola para assegurar a confiança dos consumidores são: deverá oferecer-se ao cliente a lista de comercializadores autorizados para oferecer-lhe os serviços e os procedimentos básicos para realizar a mudança de comercializador (como contactar, prazos nos quais se vai materializar a mudança, as condições, as causas de recusa, consequências da mudança, ...).

OMEL

Es de la opinión que: "Un consumidor debe encontrar con facilidad un enlace que le permita conocer lo que debe hacer para cambiar de suministrador", por ejemplo en las páginas web de distribuidores, comercializadores, Ministerio, CNE, organizaciones de consumidores...

Tras la identificación del consumidor, se le deben indicar sus derechos, obligaciones, forma de proceder y lista de comercializadores.

Uno de los pasos debe especificar el procedimiento de "lectura final" y la necesidad de saldar los importes pendientes.

Sería conveniente disponer de una comparativa entre alternativas.

Toda la información debe estar disponible mediante medios telemáticos.

REN

É fundamental garantir a confiança dos consumidores. Esta garantia passa pela divulgação de toda a informação necessária e que possa ser tornada pública (relatórios, relatos dos factos mais relevantes, etc).

Agente

SUIT

Todas as medidas previstas pelo ERGEG são desejáveis, complementadas pela arquitectura independente do sistema e seu funcionamento sob supervisão regulatória. O operador de mudança de comercializador deverá disponibilizar informação sobre diversas matérias de interesse para os consumidores, designadamente sobre medidas de eficiência energética. Deverão ser igualmente disponibilizados simuladores de preços e um guia de mudança de comercializador.

UF

Considera que "Todos los procedimientos deben ser públicos y estar a disposición de los clientes. La información puede estar a disposición de estos últimos de forma clara y sencilla tanto en las páginas web de los organismos oficiales como en las de las comercializadoras."

Agente

Questão: 17 Que tipo de informação inicial deveria estar disponível ao consumidor e porquê? Qual seria o meio mais adequado para proceder à sua divulgação?

Cuestión: 17 ¿Cuál es el tipo de información de partida que a su juicio debería ser ofrecida al consumidor y por qué? ¿Cuál sería el medio adecuado para proceder a su divulgación?

Agente_1

Propone una carta personalizada, dirigida por la distribuidora, donde se expliquen los cambios regulatorios y los derechos y obligaciones de los consumidores bajo la modalidad de un cuestionario FAQ aprobado por los reguladores.

DGC

Considera a lista de comercializadores como a informação de primeira linha para os consumidores, a que se segue o mecanismo de início do processo de mudança. Considera útil a existência de simuladores de preços. As páginas dos reguladores devem ser o meio previligiado de acesso à informação.

EDPCom

Idem da resposta à Q16.

EDPDis

Considera que a entidade reguladora deverá divulgar a todos os agentes a informação sobre o desempenho do processo de mudança, de modo a contribuir para a credibilização deste e o aumento da confiança dos consumidores.

EDPGás

Preços de referência e identificação dos serviços adicionais prestados. Disponibilização de simuladores on-line.

Agente

END

Información acerca de derechos, obligaciones, plazos y posibilidades del consumidor ante el cambio de suministrador. El medio preferente han de ser las campañas divulgativas institucionales dirigidas desde las entidades reguladoras.

FENACOOB

Considera que deve ser disponibilizada ao consumidor informação relativa a direitos e obrigações, ao registo do ponto de entrega, a forma de apuramento do consumo de mudança e os limites à mudança.

HC

La información de partida es el listado de comercializadores y la constatación de que el cambio es un proceso gratuito y sencillo. La difusión debe hacerse de forma preferente a través de las páginas web de los reguladores y de los entes supervisores del cambio de suministrador.

IBER_ES

(Respuesta conjunta a preguntas #16 a 18)

Debe facilitarse al consumidor el listado de comercializadores autorizados e información sobre los procedimientos básicos para realizar el cambio. La vía de comunicación preferente ha de ser Internet.

IBER_PT

Podem-se utilizar as diferentes vias de comunicação possíveis com a preferência para a divulgação através da Internet, meio que oferece a vantagem da sua actualização imediata (páginas web do Ministério, da CNE, da ERSE, das organizações de consumidores e utilizadores, dos próprios comercializadores, etc.,)

OMEL

(En cuanto a la información: se refiere a la respuesta dada a la cuestión #16.)

La posibilidad de cambio de suministrador debe ser incluida como un dato más en la factura habitual, desde donde se remita a las páginas web en que esté disponible toda la información al respecto.

Agente

REN

Considera-se importante transmitir aos clientes informação recolhida no âmbito dos mecanismos de auditabilidade.

O processo mais aconselhável para divulgação da informação é a Internet (websites do regulador, entidade gestora do processo de mudança de comercializador e comercializadores).

SUIT

Ver resposta anterior (Q16).

UF

Propone facilitar una guía del consumidor en el mercado liberalizado, con información de procedimientos de cambio, funciones de cada agente involucrado y plazos exigidos.

Agente

Questão: 18 Que aspectos considera relevantes a respeito de mecanismos de garantia e supervisão e porquê? Qual a informação a disponibilizar pelos diferentes intervenientes na gestão e supervisão do processo de mudança de comercializador (tempos de mudança de comercializador, número de reclamações, etc.?)

Cuestión: 18 ¿Qué aspectos considera que son relevantes en este asunto y por qué? ¿Cuál es la información a proporcionar por los distintos intervenientes en la gestión y supervisión del proceso de cambio de comercializador (tiempos de cambio, número de reclamaciones, etc.?)

Agente_1

Considera relevantes todos los aspectos indicados en el documento de consulta; la información proporcionada debe ser regulada y pública.

DECO

A DECO afirma que garantido que a entidade reguladora pode activamente intervir no processo de mudança de comercializador, corrigindo tempos de demora ou obviando procedimentos que estejam a ser unilateralmente impostos pelo comercializador cessante ou pelo novo comercializador, constitui um factor de confiança acrescido a não desprezar para o sucesso deste processo. Acresce a informação disponibilizada ao cliente sobre as normas a que estão sujeitos os comercializadores no processo de mudança, preços e quotas de mercado, e as diferentes formas de apresentação das reclamações junto da entidade reguladora.

DGC

Para aumentar a confiança dos consumidores e a transparência do processo, considera importantes todos os aspectos mencionado no ponto 4.3 do documento de consulta.

EDPCom

Idem da resposta à Q16.

EDPGás

Deve ser prevista a realização de auditorias periódicas. A informação a disponibilizar deve incluir o número de pedidos de mudança por mês, tempos médio e máximo, percentagem de recusas e fundamentos, número de reclamações e percentagem das que têm provimento.

Agente

EDPSU

Consideram que ao nível da informação que poderia ser disponibilizada e eventualmente divulgada de forma agregada pela entidade supervisora do processo de mudança, sugere-se os seguintes: listagem dos comercializadores em actividade; metodologia de mudança de comercializador; prazos médios e máximos de mudança de comercializador; número de transferências por mês e por nível de tensão entre comercializadores; quotas de mercado e quantidade de reclamações.

END

(Respuesta común a la cuestión #20.)

Los indicadores son los de movimientos de solicitudes de acceso a la red:

- Solicitudes de alta, baja y modificación.
- Los plazos entre hitos (solicitud, aceptación, activación, y rechazos).
- El número y porcentaje de solicitudes fuera de plazos legales.
- El número y porcentaje de rechazos, desglosados por motivos.
- Las anulaciones y reposiciones originadas por solicitudes erróneas de los comercializadores.

El número y tipología de las reclamaciones es asimismo importante.

La periodicidad puede ser mensual y los datos deben facilitarse agregados.

FENACOOOP

Considera factores de confiança no processo por parte dos consumidores a disponibilização de informação relativa a normas, número de mudanças, quotas de mercado e preços e meios de apresentação de reclamações.

HC

Los consumidores deben tener conocimiento de que todo el proceso es supervisado por los reguladores y por la Oficina de Cambios de Suministrador (en España) y de que pueden plantear reclamaciones al respecto.

Dicha información puede ser: cuota de mercado, número de cambios, tiempos de cambio, número y causa de las reclamaciones y/o desistimientos.

IBER_ES

(Respuesta conjunta a preguntas #16 a 18)

Debe facilitarse al consumidor el listado de comercializadores autorizados e información sobre los procedimientos básicos para realizar el cambio. La vía de comunicación preferente ha de ser Internet.

Agente

OMEL

Aspectos más relevantes:

- Transparencia, publicidad y rapidez del proceso.
- Ausencia de obstáculos al cambio y de coste para el consumidor.

En principio, el distribuidor no necesita conocer el nuevo comercializador elegido por el consumidor.

Información a controlar por los supervisores: véase la respuesta a la cuestión #20.

SUIT

O aspecto mais relevantes é a independência do Operador Logístico relativamente aos agentes de mercado.

São sugeridos os seguintes indicadores: % de clientes que efectuaram uma ou mais mudanças de comercializador; tempo de mudança de comercializador; nível de cobranças em litigio; número de reclamações; etc.

UF

(Repita la respuesta a la cuestión #17.)

Agente

Questão: 19 Que entidade deverá operacionalizar a mudança de comercializador, designadamente interagindo com a plataforma de gestão de mudança (comercializador/cliente)? E, no caso de intervenção do comercializador em nome do cliente, deve haver um suporte para essa representação? Em que termos e com que meios de auditabilidade?

Cuestión: 19 ¿Qué entidad debería llevar a cabo el cambio de comercializador, es decir, qué entidad debería interaccionar con la plataforma de gestión del cambio (comercializador/ cliente)? Y, en el caso de intervención del comercializador en nombre del cliente, ¿debe existir un soporte para dicha representación? ¿En qué terminos y con qué medios para su auditoría?

Agente_1

Aunque lo habitual es que sea el comercializador entrante quien desencadene el proceso, el cliente también debe poder hacerlo. Para que el comercializador entrante actúe en nombre del cliente ha de requerir un consentimiento expreso y contrastable del mismo.

DECO

A DECO tem a opinião de que deverá ser o novo comercializador que deverá operacionalizar a mudança de comercializador, bastando para esse efeito ter em sua posse um exemplar do contrato devidamente assinado pelo cliente.

DGC

O consumidor deve apenas contactar uma única entidade para promover a mudança e esta deverá ser o novo comercializador. A actuação do comercializador em nome do cliente deverá ter subjacente uma autorização específica.

EDPCom

Deverá ser o comercializador a operacionalizar a mudança, sendo o novo comercializador em caso de mudança propriamente dita ou o cessante em caso de denúncia por término do contrato. A actuação do comercializador em nome do cliente deverá ter subjacente uma autorização específica, sendo correctos os mecanismos de auditabilidade previstos no modelo português.

Agente

EDPDIs

Considera que o início do processo de mudança deverá ser desencadeado pelo novo comercializador. A actuação do comercializador em nome do cliente deverá ter subjacente uma autorização específica.

EDPGás

Caso o comercializador actue em nome do cliente deverá dispor de autorização deste por escrito.

EDPSU

Recomendam também que deverá ser o novo comercializador, devidamente mandatado pelo cliente, o único interlocutor do processo perante a entidade executora do processo de mudança de comercializador. O comercializador “de destino” deverá garantir a prova da obtenção da autorização do cliente em causa para o acesso à respectiva informação e para a realização do processo de mudança.

END

Propone que los cambios sean gestionados por el distribuidor. Queda abierta por supuesto la posibilidad de representación del cliente por el comercializador con los medios habituales, tales que permitan el registro y auditoría de dicha representación.

FENACOOOP

Considera que o início do processo de mudança deverá ser desencadeado pelo novo comercializador, com acesso ao registo do ponto de entrega.

HC

Contempla el comercializador entrante como interlocutor natural con la plataforma de gestión del cambio.
La autorización puede ser bien escrita, bien grabada - insiste en la importancia de fomentar medios telemáticos y telefónicos.
Para la auditoría bastaría obligar a conservar los documentos/ grabaciones durante un determinado número de años.

IBER_ES

El cambio debería ser realizado a instancias del comercializador entrante, supuesta la aquiescencia del cliente mediante la formalización del contrato (por escrito, Internet, grabación telefónica...).

No considera necesaria la realización de auditorías, más allá de las originadas por reclamaciones o como justificación de las solicitudes tramitadas.

Agente

IBER_PT

A Iberdrola afirma que a mudança deveria ser feita da forma mais transparente, e com a mínima participação de agentes. Seria bastante a actuação do comercializador entrante, suportado pela decisão do cliente reflectida no correspondente contrato, para o que deveria ser suficiente qualquer documento ou prova admitida legalmente para a formalização de contratos (suporte escrito, Internet, gravação telefónica, etc.).

Consideram que a contratação do fornecimento eléctrico não deveria ser objecto de regulação específica em assuntos relativo à protecção do cliente, mas sim submetida à regulação de carácter geral aplicável à contratação de qualquer produto ou serviço. Como justificação, há que considerar que é altamente improvável que se cause um prejuízo económico ao consumidor (como poderia resultar de um corte do fornecimento). Para essa razão, não consideram necessária a realização de auditorias para além das provas requeridas ante reclamações ou justificação dos pedidos iniciados, ao pedido do cliente que o considera oportuno.

OMEL

Lo más sencillo es la interlocución a través del comercializador (¿entrante, se entiende?). En dicho caso debe mediar autorización expresa del cliente, ya sea por medios telemáticos o documentales.

SUIT

A representação do cliente através do novo comercializador deverá ser feita por processo autenticado pela internet.

UF

Es el distribuidor quien debe gestionar y realizar el cambio. En todo caso las intervenciones del comercializador en nombre del cliente deben ser autorizadas por este último.

Agente

Questão: 20 Quais os indicadores a determinar para assegurar uma adequada monitorização do processo de mudança de comercializador? De que forma e com que periodicidade devem ser divulgados? Que indicadores devem ser harmonizados entre os dois países?

Cuestión: 20 ¿Cuáles son los indicadores a determinar para asegurar una adecuada monitorización del proceso de cambio de comercializador? ¿De qué forma y con qué periodicidad deben ser divulgados? ¿Qué indicadores deben ser armonizados entre los dos países?

Agente_1

Hace hincapié en los índices orientados al número de altas, bajas y cambios, así como en los criterios de rechazo de acceso.

DECO

Para assegurar uma adequada monitorização do processo de mudança de comercializador, a DECO propõe a utilização dos indicadores número de mudanças de comercializador, preços e quotas de mercado. Estes indicadores deverão estar acessíveis ao público em geral. Nomeadamente, através da elaboração de relatórios de divulgação semestral.

EDPCom

Os indicadores devem ser os referidos na Q16, com divulgação mensal, sendo necessária a harmonização dos princípios gerais entre os dois países para que a comparação de desempenho faça sentido.

EDPDis

Considera dois indicadores como fundamentais na monitorização do processo de mudança de comercializador: os tempos de mudança e o número de reclamações apresentadas.

A divulgação desta informação deverá ser feita pela entidade encarregue do processo e numa base trimestral, com harmonização entre os dois países.

Agente

EDPGás

Número de pedidos de mudança por mês, prazos médio e máximo, percentagem de recusas e fundamentos, número de reclamações e percentagem das que têm provimento. Estes indicadores devem ser harmonizados entre os 2 países. Devem ser enviados trimestralmente aos reguladores.

EDPSU

Relativamente ao item Monitorização e Mecanismos de Auditabilidade dos Processos de Mudança de Comercializador, a EDP indica que se deverá ter conta os indicadores seguintes: prazos médios e máximos de mudança de comercializador; número de transferências por mês e por nível de tensão entre comercializadores; quotas de mercado e quantidade de reclamações. Estes indicadores deverão ser disponibilizados com indicação clara dos universos envolvidos permitindo uma análise comparativa. A actualização dos indicadores poderá ser mensal ou trimestral.

END

(Véase respuesta a la cuestión #18.)

FENACOOOP

Considera que a entidade responsável pelo processo deverá publicar relatórios com periodicidade preferencialmente semestral, com dados relativos a número de mudanças, preços e quotas de mercado.

HC

Indicadores propuestos: volumen de solicitudes, volumen de cambios de comercializador, volumen de rechazos y volumen de nuevas altas (conexiones a red); control de plazos y desagregación de esos indicadores por agentes (distribuidor/comercializador), tarifas, ubicación geográfica y tipo de puntos de suministro. Periodicidad mensual.

Todos los indicadores referidos podrían ser armonizados entre los dos países, ya que se trata de indicadores de actividad. Es importante que los indicadores sean comparables no sólo en cada país, sino también entre países.

Se estima que la Oficina de Cambios de Suministrador y el Operador Logístico sí pueden promover auditorías independientes.

Agente

IBER_ES

Indicadores propuestos:

- Plazo medio de activación de los contratos (con desviaciones, y número de casos en que éste es superior a un plazo determinado).
- Retraso respecto a la fecha de solicitud (medio, y desviaciones).
- Porcentaje de rechazos sobre el total de solicitudes.
- Volúmenes de actividad.

IBER_PT

A Iberdrola propõe os seguintes Indicadores de monitorização do processo: Prazo médio de activação dos contratos (com desvios e número de casos com prazo superior a um limite determinado); Atrasos face à data de solicitação (médio e desvios); Percentagem de recusa sobre o total dos pedidos; Volumes de actividade.

OMEL

Indicadores a publicar:

- Número de cambios producidos/ pendientes/ rechazados (total y segmentado por motivos).
- Duración media del cambio.
- Número de cambios rechazados de forma indebida a juicio del supervisor.

Todos los indicadores deben estar armonizados en ambos países.

REN

Todos os indicadores que não estejam dependentes de especificidades nacionais devem ser harmonizados.

Deverá ser publicado mensalmente um conjunto alargado de indicadores (REN apresenta lista de possíveis indicadores a utilizar).

SUIT

Os processos deverão ser harmonizados entre os 2 países.

Os indicadores são os indicados na resposta à questão 18.

Agente

UF

Los indicadores más relevantes son los asociados al cumplimiento de los procedimientos y los plazos en los cambios de suministrador; señala como parámetros de control el número de solicitudes totales, aceptadas, rechazadas, pendientes de activación, activadas, el número de anulaciones y reposiciones, etc. Los indicadores deben ser publicados mediante la Oficina de Cambios de Suministrador con periodicidad mensual. Deben armonizarse el mayor número de indicadores posible.

Agente

Questão: 21 Qual a periodicidade de realização das auditorias? Quais os procesos que devem ser alvo de maior atenção (cumprimento das regras, prazos de execução dos procedimentos, protecção dos dados pessoais, etc.)? Os relatórios de auditoria devem ser divulgados publicamente?

Cuestión: 21 ¿Cuál debería ser la periodicidad de las auditorías? ¿Cuáles de los procesos que deberían ser objeto de mayor atención (cumplimiento de las reglas, plazos de ejecución de los procedimientos, protección de los datos personales, etc.)? ¿Deberían ser publicados los informes de auditoría?

Agente_1

Insiste en la falta de armonización y regulación en cuanto a los criterios de rechazo utilizados por los distribuidores.

DECO

Relativamente às auditorias, a DECO considera suficiente a existência de auditorias semestrais. A DECO considera fundamental a divulgação respeitante ao cumprimento das regras e prazos de execução e o prazo de envio da primeira factura após operação de mudança.

DGC

As auditorias deve abranger um conjunto alargado de parâmetros e os relatórios devem ser disponibilizados publicamente.

EDPCom

Considera que deve ser o regulador, ou outra entidade competente para o efeito, a desencadear as auditorias sempre que o entenda necessário, designadamente em períodos de grande intensidade de mudança ou com um aumento do número de reclamações. Os relatórios de auditoria devem ser divulgados publicamente.

EDPDIs

As auditorias deverão ser realizadas com intervalos de 3 anos, podendo as entidades supervisoras determinar auditorias intercalares em caso de degradação dos indicadores de desempenho ou da existência de reclamações. Os relatórios de auditoria devem ser divulgados publicamente.

Agente

EDPGás

No mínimo de 2 em 2 anos. Deve ser dada maior atenção à verificação do cumprimento das regras, ao cumprimento dos prazos e à garantia do sigilo dos dados pessoais. Os relatórios de auditoria devem ser utilizados apenas pelas autoridades com competência para assegurar o bom funcionamento da mudança de comercializador. A serem divulgados devem incluir somente informação agregada, assegurando-se que não é divulgada informação comercialmente sensível.

EDPSU

No que respeita à realização de auditorias, considera-se adequada a um correcto acompanhamento do sistema uma periodicidade bienal. No entanto, poder-se-á aumentar a frequência perante um sistema particularmente activo – com elevado número de mudanças ou incremento de reclamações.

END

Si por "auditoría" se entiende un proceso de supervisión continua, no debiera haber otro plazo que el de envío de la información, por ejemplo con carácter mensual. Debe ponerse especial énfasis en la protección de datos de carácter personal. Los informes de supervisión deben ser publicados por el Ente competente (en el caso español, la Oficina de Cambios de Suministrador).

FENACOOOP

Considera que devem existir auditorias externas a promover pela entidade encarregue do processo de mudança com periodicidade semestral e centradas no cumprimento das regras do processo. Os resultados das auditorias devem ser divulgados publicamente.

HC

Opina que "Las auditorías deben realizarse cada dos años, si bien esa periodicidad puede ser inferior en caso de que exista un número significativo de reclamaciones o si algún indicador asume valores que se consideren inadecuados.

Los tres procesos que se citan deben ser objeto de una gran atención, destacando, si cabe, el de la protección de datos de carácter personal.

No vemos inconveniente en que dichos informes sean publicados (a excepción de los datos que tengan carácter confidencial) en la página web de la Oficina de Cambios de Suministrador o del Operador Logístico portugués."

IBER_ES

No contempla una periodicidad para el seguimiento de la actividad; bastaría con elaborar informes-tipo de periodicidad mensual.

Agente

IBER_PT

Relativamente à periodicidade das Auditorias, a Iberdrola afirma que uma medida suficiente da evolução da actividade poderia ser o seguimento permanente por meio do tipo de relatórios tipo (periodicidade mensal).

OMEL

La auditoría debe ser anual y prestar particular atención al cumplimiento de plazos y reglas y a la transparencia del proceso.
Los resultados de las auditorías deben ser públicos manteniendo el anonimato de los participantes en el proceso.
Sólo deben hacerse públicos aquellos casos en los que haya un incumplimiento flagrante y se haya sancionado a algún participante.

UF

Se considera que la realización de auditorías va más allá de las competencias de la Oficina de Cambios de Suministrador. En todo caso, no debieran tener periodicidad fija, sino ser realizadas ad-hoc a la vista de comportamientos considerados atípicos. Los resultados deberían comunicarse a los agentes implicados.
