

Referencia: IS/DE/013/16

Según lo dispuesto en el artículo 7.4 de la mencionada Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), este Organismo tiene la función de “*Velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador*”.

Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la CNMC asumió las funciones de la extinta Oficina de Cambios de Suministrador desde el 1 de julio de 2014. Entre estas funciones, que se encuentran desarrolladas en el Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, se determina en el artículo 3, la función q) de “*verificar, mediante el sistema o sistemas creados o desarrollados por la Oficina (hoy CNMC), que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de suministrador*”.

A estos efectos, la CNMC se encuentra tramitando una contratación por procedimiento abierto para la prestación de los servicios de asistencia técnica para la elaboración del informe de verificación del efectivo consentimiento del consumidor en los cambios de comercializador en los sectores de la electricidad y del gas natural habidos durante el periodo 1 de julio de 2015 a 30 de junio de 2016.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), sobre requerimientos de información, y en el ejercicio de las competencias atribuidas al Director de Energía de la CNMC por el artículo 25 1 c) de la misma Ley, así como por el artículo 23 Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, se le requiere la información siguiente, en relación a los CUPS, y en su caso, a los documentos y grabaciones que acreditan el consentimiento del consumidor al cambio de comercializador.

El **procedimiento de verificación del consentimiento** del consumidor al cambio de comercializador se basa en la aportación por parte del comercializador de copia de los documentos o grabaciones que acrediten la voluntad del cliente al cambio, y en el posterior análisis de estos soportes. El procedimiento a seguir para el periodo de estudio (desde el 1 de julio de 2015 al 30 de junio de 2016) consta de las siguientes fases, para cada uno de los sectores del gas natural y de la electricidad:

- **Fase 1, análisis general de los sectores y selección de los comercializadores a estudiar:** Se parte de todos los códigos unificados de los puntos de suministro (CUPS) de un sector que hayan experimentado un cambio de comercializador en el periodo de estudio. A continuación, se separan los CUPS de un sector en tres bloques de comercializadores:
 - a) **El Bloque A**, de aquellos comercializadores que tienen un mayor número de cambios (en orden decreciente), hasta que en conjunto se abarque al menos el 90% de los cambios de comercializador activados en el periodo de análisis.

- b) **El Bloque B**, de los comercializadores con un número intermedio de cambios (en orden decreciente), hasta alcanzar al menos el mismo número de comercializadores del bloque anterior y que representen como mínimo el 50% del número de cambios no incluidos en el primer bloque.
- c) **El Bloque C**, del resto de comercializadores.

En esta Fase 1 se obtendrá para cada sector, una muestra estadística global de los CUPS con cambios de comercializador activados en el periodo, conforme a unos criterios estadísticos determinados. Se solicitará a las empresas comercializadoras los medios y soportes correspondientes que acrediten el consentimiento del consumidor. Seguidamente se analizarán estos medios y soportes para verificar el consentimiento del consumidor al cambio.

Adicionalmente, se seleccionarán en cada uno de los Bloques de cada sector, a dos comercializadores, siguiendo los criterios de un mayor número de incumplimientos (Bloque A), y un criterio aleatorio (Bloques B y C).

- **Fase 2, análisis de las muestras de los comercializadores seleccionados en la Fase 1:** En cada sector, se extraerá una muestra estadística de los CUPS, para cada uno de los dos comercializadores seleccionados en cada Bloque. A continuación se solicitarán y se analizarán los medios y soportes correspondientes.
- **Fase adicional, muestreo sobre otros CUPS:** Se extraerá en cada sector, una muestra de CUPS que por su especial interés, la Comisión quiere que sean objeto de análisis individualizado. Se solicitarán y se analizarán los medios y soportes correspondientes.

El medio de comunicación entre las partes involucradas en la verificación será en formato digital, aunque se utilizarán otros medios cuando se requiera constancia de la comunicación efectuada, a criterio de la CNMC.

Los **pasos que conlleva la verificación** son los siguientes:

Paso 0. Inicio de los trámites y solicitud de información a distribuidores y comercializadores.

La CNMC envía el presente Oficio a los distribuidores y comercializadores de electricidad y de gas natural informando, entre otras cuestiones, de las actuaciones que se van a llevar a cabo y la metodología a aplicar.

Igualmente, se le requiere la puesta a disposición de la CNMC del listado de todos CUPS activados en el periodo de referencia (1 de julio de 2015 a 30 de junio de 2016), sus respectivas fechas de activación, y en el caso de los distribuidores, indicación del

comercializador entrante, mediante el formato y con el contenido que se detalla en el paso siguiente.

Paso 1. Remisión a la CNMC, vía correo electrónico, de la información solicitada en el plazo de diez días naturales desde la recepción de este Oficio.

Los archivos serán remitidos a la Subdirección de regulación económico-financiera y precios regulados (SREF-PR) de la Dirección de Energía de la CNMC mediante correo electrónico, dirigido a la dirección que se describe más adelante, y con la referencia que se indica al inicio de este Oficio

El nombre del fichero tendrá el siguiente aspecto: "IVC_CODAGE_201507_201606.csv". Del nombre sólo debe reemplazarse "CODAGE" con el código del agente (según el registrado en las tablas maestras), ya sea del sector eléctrico o gasista. El archivo ha de contener tantos registros como activaciones de cambio de comercializador (no deben informarse altas directas) realizadas durante el periodo de análisis (1 de julio de 2015 a 30 de junio de 2016): cada línea de texto corresponderá a un registro, y cada registro contendrá 3 campos obligatorios, separados por comas (dos comas en total por registro) para el caso de las empresas comercializadoras, y 4 campos en el caso de las empresas distribuidoras (tres comas en total por registro).

El formato es el siguiente:

- Campo1: CODIGO_INFORMANTE (el mismo que se ha utilizado en el nombre del archivo, se repetirá al principio de cada registro).
- Campo2: CODIGO_CUPS (el CUPS a informar que haya cambiado de comercializador, si un CUPS se ha activado varias veces a lo largo del periodo aparecerá tantas veces como activaciones, no deben incluirse altas directas).
- Campo3: FECHA_ACTIVACIÓN (fecha en la que se activó cada CUPS, en formato AAAAMMDD).
- Campo4: CODIGO_COMERCIALIZADOR (campo a cumplimentar solo por las empresas distribuidoras, identificarán el código del comercializador entrante al que se le haya activado el CUPS, se repetirá al final de cada registro).
- Ejemplo de contenido de archivo con datos ficticios para un distribuidor eléctrico:

<i>R1-001,ES0000000000000000XXXX,20160103,R2-004</i>
<i>R1-001,ES0000000000000000YYYY,20160320,R2-004</i>
<i>R1-001,ES0000000000000000XXXX,20130630,R2-005</i>

Paso 2. Análisis de coherencia por la CNMC

Paso 3. En su caso, contraste de la información entre comercializador y la CNMC

Paso 4. Traslado de la información desde la CNMC a una empresa consultora (quien asistirá a la CNMC en todo momento)

Paso 5. Inicio de la Fase 1. Selección de las muestras de cada sector y solicitud de los soportes documentales correspondientes a los comercializadores.

Paso 6. Fase 1. Remisión a la CNMC, vía Sede Electrónica, de los soportes documentales solicitados en el plazo de veinte días naturales desde la recepción de la solicitud de los mismos.

La SREF-PR de Dirección de Energía de la CNMC solicitará a las empresas comercializadoras que le aporte los medios y soportes correspondientes que acrediten el consentimiento del consumidor asociados a los CUPS que previamente han sido seleccionados. El mecanismo de remisión se especificará en dicha solicitud, y asimismo, en el procedimiento específico establecido en la Sede Electrónica de la CNMC.

Se utilizará el formato digital para remitir a la SREF-PR copia de la documentación y de los medios correspondientes en los que se acredite el efectivo consentimiento.

Paso 7. Análisis de coherencia por la CNMC, asistida por la citada empresa consultora y en su caso, contraste con los comercializadores correspondientes

Paso 8. Informe de la Fase 1.

La citada empresa consultora elaborará un informe de la Fase 1 con los resultados por sector, así como la selección de los comercializadores a analizar en cada uno de los Bloques, y lo enviará a la CNMC.

Paso 9. Inicio de las Fases 2 y adicional: igual al Paso 5

Paso 10. Fases 2 y adicional: igual al Paso 6

Paso 11. Fases 2 y adicional: igual al Paso 7

Paso 12. Fases 2 y adicional. Informe provisional Fases 2 y adicional

Paso 13. Fases 2 y adicional. Inicio trámite de audiencia para las Fases 2 y adicional.

La SREF-PR de Dirección de Energía de la CNMC remitirá a las empresas comercializadoras correspondientes los resultados de los análisis que correspondan.

Paso 14. Fases 2 y adicional. Aportación a la CNMC, vía Sede Electrónica, de alegaciones de los comercializadores en el plazo de diez días naturales desde la recepción de la solicitud.

El mecanismo de remisión de alegaciones a la CNMC se especificará en la remisión del paso anterior.

Paso 15. Fases 2 y adicional. Análisis de las alegaciones por la CNMC y la empresa consultora

Paso 16. Informe final sobre las Fases 1, 2 y adicional

Paso 17. Supervisión de la CNMC y efectos correspondientes en su caso

La CNMC no aceptará documentación o medios remitidos por los comercializadores fuera de los plazos establecidos sin causa justificada.

Los **criterios** que la CNMC aplicará en la consideración, en su caso, de un **consentimiento insuficientemente acreditado**:

- No se recibe en plazo la documentación y los medios acreditativos del consentimiento en los CUPS solicitados.
- Contratos sin firmar y no aportación de otra acreditación de conformidad contrastable.
- Grabaciones telefónicas incompletas, en las que no se evidencien la aceptación del cliente en la conclusión de la llamada.
- Contratos firmados por los titulares del contrato con fecha posterior a la de activación, salvo justificación documentada (por ejemplo, contrataciones derivadas de convenios marco con administraciones públicas o con grandes empresas).
- Carta / Contrato ilegible.
- Factura asociada al número de CUPS solicitado, sin contrato anexo.
- Contratos firmados por otra persona que no es el/la titular del contrato y que no se identifica como cónyuge o persona autorizada.
- Contratos con fecha de contratación o conformidad de consumidor anterior a 6 meses, salvo justificaciones suficientemente documentadas.

Los datos necesarios para la realización del estudio podrán ser requeridos por la SREF-PR de la CNMC asistida por el personal del equipo de la empresa consultora,

por lo que se requiere que los comercializadores faciliten a la CNMC la persona de contacto (nombre y apellidos, teléfono, email y dirección postal) de su empresa.

Les comunicamos que la empresa consultora tratará los datos que le sean informados con la debida confidencialidad y de conformidad con la normativa de Protección de Datos de carácter personal, para lo cual suscribe con la CNMC el correspondiente acuerdo en este sentido.

En virtud de lo expuesto, por medio del presente Oficio se procede a comunicar oficialmente la puesta en marcha del proceso de elaboración del Informe de verificación del efectivo consentimiento del consumidor durante el periodo 1 de julio de 2015 al 30 de junio de 2016. Para ello, se le requiere que remita a la CNMC la información descrita en los pasos 1, 6, 10 y 14, en los formatos, momentos de envío y plazos correspondientes, según se han indicado anteriormente.

La información requerida por la CNMC en el Paso 1 se remitirá por correo electrónico a la dirección de correo cambiodecomercializador@cnmc.es, con el asunto “**Verificación del consentimiento 2015-2016**”. En caso de dudas, dirijase asimismo a dicha dirección de correo electrónico.

Para la aportación del correspondiente soporte documental y las subsiguientes alegaciones descritas en los Pasos 6, 10 y 14 se utilizará un procedimiento específico en la Sede Electrónica de la CNMC.

Se señala que el incumplimiento del presente requerimiento podrá dar lugar a la apertura del correspondiente procedimiento sancionador al amparo del Título VI de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, y/o del Título X de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

En Madrid, 7 de julio de 2016

Fernando Hernández Jiménez-Casquet