



CNMC COMISIÓN NACIONAL DE LOS
MERCADOS Y LA COMPETENCIA

El proceso de los cambios de comercializador en los sectores del gas natural y de la electricidad en España

*XIII Curso de Regulación Energética
Santa Cruz de la Sierra. Bolivia*

20 de octubre de 2015

D. Luis Jesús Sánchez de Tembleque



*asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía*

*associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia*

Secretario Ejecutivo de ARIAE

Dirección de Energía de la CNMC

1. La capacidad de elegir de los consumidores
2. La actividad de comercialización
3. Diseño del proceso de cambio de comercializador
4. Resultados del proceso de cambio
5. Supervisión de los cambios de comercializador
6. Conclusiones

1. La capacidad de elegir de los consumidores
2. La actividad de comercialización
3. Diseño del proceso de cambio de comercializador
4. Resultados del proceso de cambio
5. Supervisión de los cambios de comercializador
6. Conclusiones

Directiva 2009/72/CE, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad

Directiva 2009/73/CE, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural

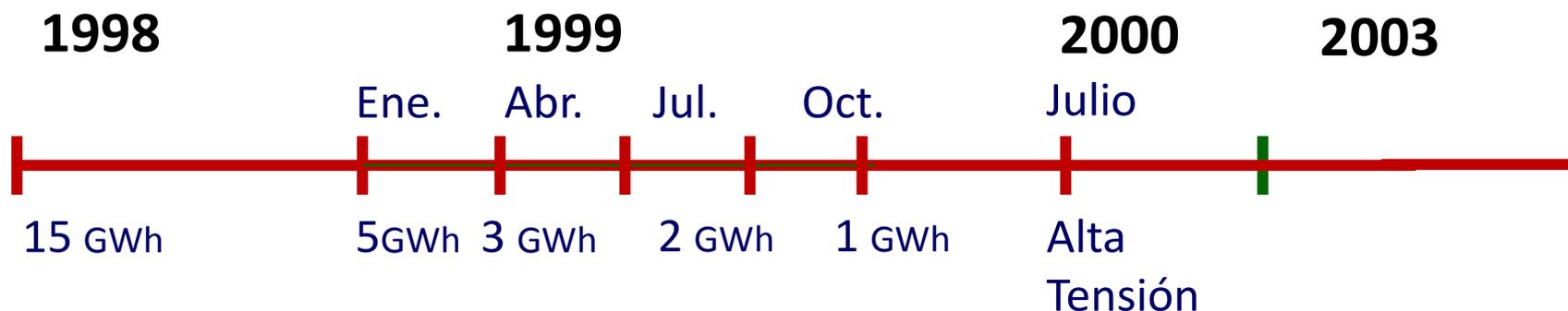
- Los **consumidores** tienen derecho a **elegir** comercializador
- Los **reguladores** supervisan [...] **protección** de los consumidores
- De no existir un mercado con suficiente liquidez [...] **tarifas** que reflejen costes
- Los consumidores deben tener **acceso** a sus datos de consumo y los precios asociados, y poder recibir **ofertas** de los comercializadores

Directivas previas

- **Directivas 96/92/CE y 98/30/CE:** obligación de los Estados de abrir sus mercados minoristas a la competencia, indicando un **calendario** para que los consumidores pudieran, de forma gradual, elegir su comercializador
- **Directivas 2003/54/CE y Directiva 2003/55/CE:** establecen un **calendario** de apertura y liberalización gradual del mercado minorista de electricidad, fijando como objetivo que antes del **1 de julio de 2007** todos los consumidores debían estar en mercado liberalizado

Norma	Fecha de efecto	Umbral de elegibilidad (consumo anual o tensión de suministro)	Nivel de apertura del mercado (% consumo)
Ley 54/1997	01/01/1998	Superior a 15 GWh	26%
Real Decreto 2820/1998	01/01/1999	Superior a 5 GWh	
	01/04/1999	Superior a 3 GWh	
	01/07/1999	Superior a 2 GWh	
	01/10/1999	Superior a 1 GWh	46%
	01/07/2000	Tensión de suministro > 1.000 V	54%
Real Decreto Ley 6/2000	01/01/2003	Todos los consumidores	100%

Mercado minorista



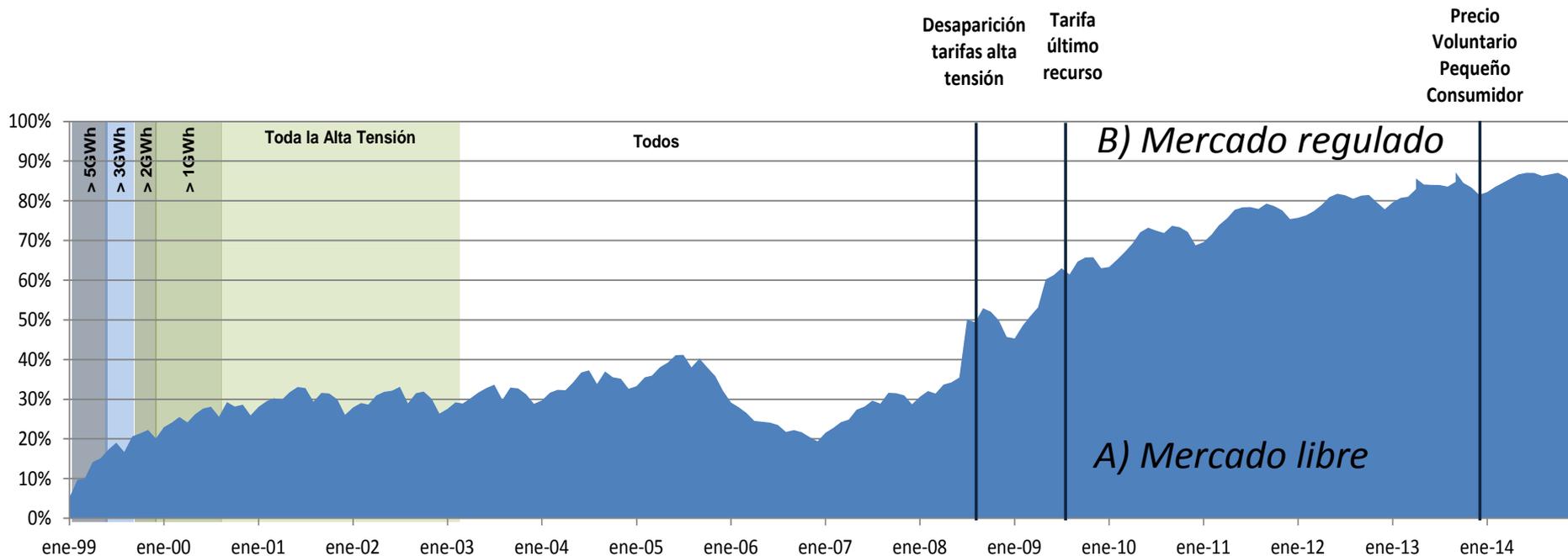
600 clientes
26% de la energía del sistema

9.100 clientes
46% energía

65.000 clientes
54% energía

En Julio 2008 y 2009 desaparecen las tarifas integrales de AT y BT, respectivamente: 26.000.000 clientes

22.000.000 clnt.
100% energía



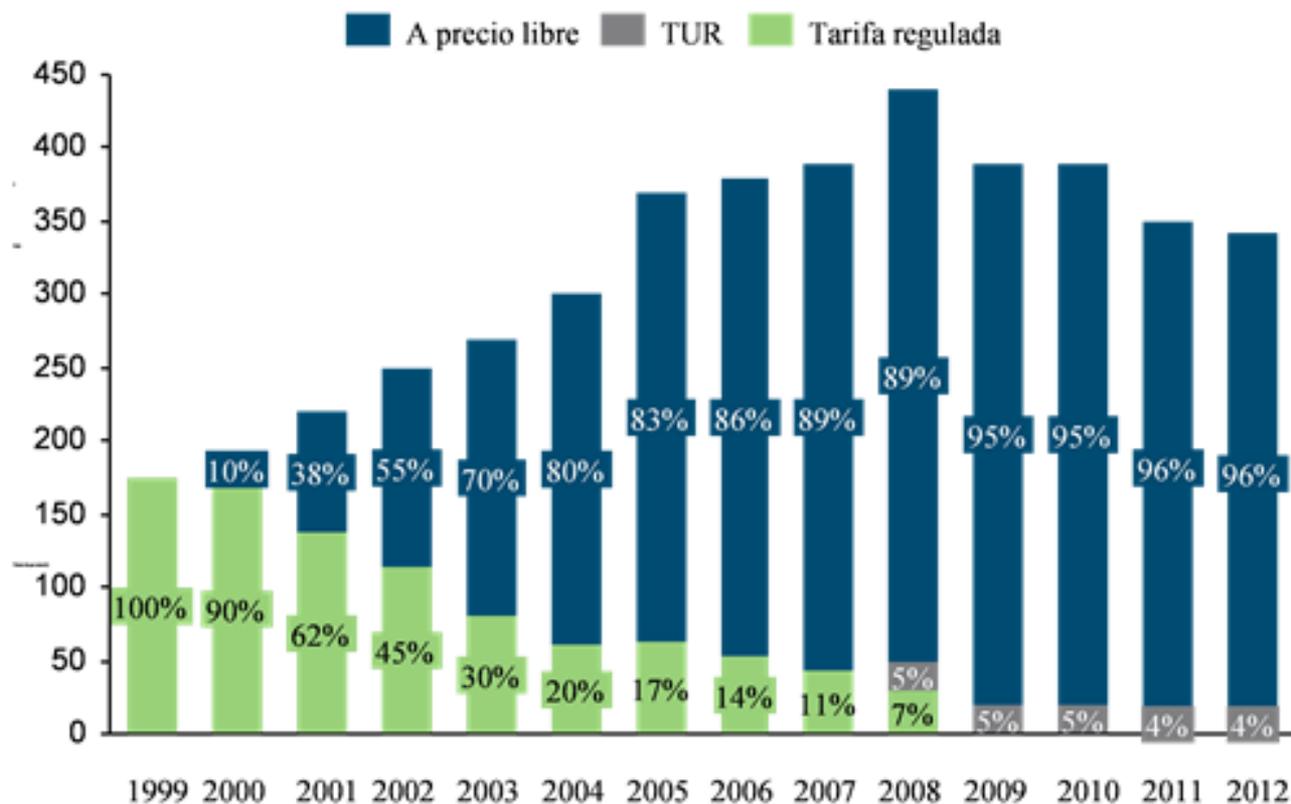
- A partir de 2005, retroceso en el grado de liberalización por la subida de precios mayoristas que no se transfirieron a la tarifa, con la aparición de un déficit anual relevante
- La tendencia cambia a partir de 2007 con la introducción del déficit “ex ante”
- Incremento importante de la liberalización en 2008, con la desaparición con las tarifas de alta tensión, y en 2009, con la desaparición de las tarifas integrales de baja tensión
- Se equipara el suministro último recurso al mercado libre. El distribuidor ya no comercializa

Norma	Fecha de efecto	Umbrales de elegibilidad (consumo anual)	Nivel de apertura del mercado (% consumo)
Ley 34/1998	01/01/1999	20 Mm ³ (N)/año	45%
RDL 6/1999	01/04/1999	10 Mm ³ (N)/año	60%
RDL 6/1999	01/01/2000	5 Mm ³ (N)/año	68%
RDL 6/2000	25/06/2000	3 Mm ³ (N)/año	73%
RDL 6/2000	01/01/2002	1 Mm ³ (N)/año	79%
RDL 6/2000	01/01/2003	Todos los consumidores	100%

La capacidad de elegir de los consumidores

Sector gasista

El calendario de elegibilidad: resultado



Ley 24/2013 del Sector Eléctrico

Ley 34/1998 de Hidrocarburos

- Los **consumidores** tienen derecho a **elegir** comercializador, pudiendo contratar el suministro con:
 - Comercializadores libres
 - Comercializadores de referencia en electricidad (PVPC en BT y si la potencia contratada ≤ 10 kW); Comercializadores de último recurso en gas (TUR1 < 5.000 kWh y TUR2 < 50.000 kWh, en ambos casos presión < 4 bar)
 - Otros sujetos del mercado o directamente en el mercado
- Medidas de **protección** del consumidor (bono social en electricidad, solución extrajudicial reclamaciones, etc.)
- Los **consumidores** deben tener **acceso** a sus datos de consumo y los precios asociados, y poder recibir **ofertas** de los comercializadores basadas en ellos

1. La capacidad de elegir de los consumidores
- 2. La actividad de comercialización**
3. Diseño del proceso de cambio de comercializador
4. Resultados del proceso de cambio
5. Supervisión de los cambios de comercializador
6. Conclusiones

1. La **separación actividades** liberalizadas (generación y comercialización) de aquellas otras que tienen un carácter de monopolio natural (transmisión y distribución)
2. El derecho a la **libre instalación** para las actividades liberalizadas
3. El funcionamiento de las actividades liberalizadas bajo el principio de **libre competencia**: Mercados mayoristas y minoristas
4. Los **consumidores** actúan bajo los principios de libertad de contratación y de elección del comercializador
5. El uso de las **redes de transporte y la distribución** (monopolios) se liberaliza a través de la generalización del acceso de terceros a las redes mediante el pago de peajes
6. Se abandona la noción de servicio público sustituyéndola por la **garantía de suministro** a todos los consumidores
7. La protección del **medio ambiente**: internalizar costes ambientales en los precios: apoyo a las renovables y gestión de la demanda

Los mercados minoristas de electricidad y gas natural presentan una serie de **necesidades**

*Necesidad de **aumentar la eficiencia** de los mercados minoristas*

*Necesidad de **incrementar la información y la formación** de los consumidores*

Ley 24/2013 del Sector Eléctrico

Ley 34/1998 de Hidrocarburos

- Los **comercializadores** adquieren energía para, entre otros, su venta a los consumidores, para lo cual han acceder a las redes de transporte y distribución
- **Tipos:**
 - a) **Comercializador libre**
 - b) **Comercializador de referencia (electricidad) o de último recurso (gas)**
- La transmisión de la propiedad de la energía eléctrica cuando tenga entrada en las instalaciones de su cliente

Comercializador libre: sociedad mercantil, o sociedad cooperativa de consumidores y usuarios, que debe:

- a) Realizar una **comunicación de inicio de actividad** que especificará el ámbito territorial, ante la DGPEM del MINETUR, acompañada de la **declaración responsable** sobre el cumplimiento de los requisitos para el ejercicio de la actividad
- b) Acreditar su **capacidad técnica y económica** ante:
 - **Electricidad:** REE, como operador del sistema y OMIE, como operador del mercado ibérico
 - **Gas natural:** ENAGAS, como gestor técnico del sistema gasista

Listado de Comercializadores de Energía Eléctrica

Nº Orden	RAZON SOCIAL	DOMICILIO SOCIAL	C.P	MUNICIPIO	PROVINCIA	TF ATT. CLIENTE GRATUITO	ÁMBITO ACTUACION	C.I.F.	FECHA INICIO	FECHA BAJA	PG. WEB
R2-001	ENDESA ENERGIA, S.A.	C/. RIBERA DEL LOIRA, 60	28042	MADRID	Madrid	900 760 909	N	A-81948077			www.endesaclientes.com
R2-002	IBERDROLA, S.A.	C/ CARDENAL GARDOQUI 8	48008	BILBAO	Vizcaya			A-48010615		23/10/2012	
R2-004	HIDROCANTABRICO ENERGIA, S.A. Unipersonal	PLAZA DE LA GESTA, 2	33007	OVIEDO	Asturias	900 907 000	N	A-33543547			www.edpenergia.es
R2-005	BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	AVDA. GIRONA, 2	17800	OLOT	Gerona	900 701 189		B-17653213			www.bassolsenergia.com
R2-006	ELECTRA CALDENSE ENERGIA, S.A.	PLAZA DE CATALUÑA, 3. 1º	08140	CALDES DE MONTBUI	Barcelona	900 181 776	N	A-62420815			www.electracaldense.com
R2-008	ELECTRA DEL CARDENER ENERGIA, S.A.	PASEO DE LAS MORERAS, S/N	25280	SOLSONA	Lérida	900 102 261		A-25466939			www.ecardener.com
R2-009	ELECTRA ENERGIA, S.A.U.	C/ XIMENEZ, 15	12002	CASTELLÓN	Castellón	900 373 275 900 373 285		A-12542296			www.electraenergia.es
R2-010	ELECTRA NORTE ENERGÍA, S.A.U.	C/. BELARMINO GARCÍA ROZA, Nº 2 C BAJO	33510	LA POLA DE SIERO	Asturias	900 830 008		A-33531690			www.electra.es
R2-011	ELECTRICA VAQUER ENERGIA, S.A.	MACIA BONAPLATA, 1	17500	RIPOLL	Gerona	900 10 33 79		A-17651829			
R2-013	ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	C/ REC, NºS 26-28	08400	GRANOLLERS	Barcelona	900 250 260		A-62422720			www.estabanell.com
R2-014	ELECTRICA SEROSENSE, S.L.	CTRA. N-II KM 450 POL. IND. PANAMÁ	25170	TORRES DE SEGRE	Lérida	900 10 29 55		B-25051947			www.serosense.com
R2-018	HIDROELECTRICA DEL VALIRA, S.L.	PASEO JOAN BRUDIEU, 17	25700	SEO DE URGEL	Lérida	900 373 884		B-25365180			www.peusa.es
R2-019	COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE CADIZ, S.A.	AVDA. DE MARIA AUXILIADORA, 4	11009	CADIZ	Cádiz	900 373 411		A-11507357			www.electricadecadiz.es

La actividad de comercialización

Número de comercializadores activos en gas y en electricidad

Nº de ofertas activas
en el comparador de
la CNMC en 2014

	Electricidad	Gas	Dual	Total
Endesa Energía, S.A.U.	30	30	19	79
Gas Natural Servicios, SDG	19	19	22	60
Iberdrola Generación, S.A.U.	18	12	6	36
Hidrocarbónico Energía, S.A.U	15	15	4	34
E-On Energía S.L.	14	4	2	20
GALP Energía España S.A.U	3	8	8	19
Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U	8	7	2	17
NEXUS ENERGIA, S.A.	13			13
VERTSEL ENERGÍA, S.L.U.	10			10
CIDE HC Energía S.A.U.	9			9
Electracomercial Centelles, S.L	9			9
Eléctrica de Guadassuar Coop. V.	7			7
Eléctrica Serosense S.L	7			7
Goiener S.Coop	6			6
Fenie Energía S.A	6			6
Electra Caldense Energía, SA	6			6
Eléctrica Municipal de Santa Coloma de Queralt	6			6
Aduriz Energía S.L.U	6			6
WATIUM, S.L.	5			5
Stagioni Energía Renovables S.L.	5			5
Eléctrica de Guixes, S.L.	5			5
Estabanell y Pahisa Mercator, S.A	5			5
Suministros Especiales Alginetenses Coop V	5			5
Zencer, S. Coop. And.	5			5
CLIDOM ENERGY, S.L.	5			5
Electra Aduriz, S.A	5			5
Comercializadora Eléctrica de Cadiz S.A.U	4			4
Aracán Energía, S.L.	4			4
Alcanzia Energía S.L.	4			4
Gas Natural S.U.R. SDG, S.A.	3			3
Enérgya VM Gestión de Energía S.L.U.	3			3
Endesa Energía XXI, S.L.U.	3			3
UniEléctrica Energía, S.L.	3			3
Aura Energía, S.L.	3			3
Factor Energía, S.A	3			3
Dreue Electric, S.L.	2			2
Eléctrica de Moscoso S.L.	2			2
Enara Gestión y Mediación, S.L.	2			2
EDP Comercializadora de último recurso S.A	1			1
E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.	1			1
Ninobe Servicios Energéticos S.L.	1			1
Eléctrica de Meliana, Soc. Coop. Valenciana	1			1
Syder Comercializadora Verde S.L	1			1
Iberdrola Comercialización Último Recurso S.A.U.	1			1
Audax Energía S.L	1			1
Total	275	95	63	433

Comercializador de referencia: sociedad mercantil, o sociedad cooperativa de consumidores y usuarios, que deberá ofrecer el PVPC y cumplir las siguientes condiciones en una comunidad autónoma:

1. Comercializar más de 50 000 clientes
2. Al menos un 10% de los suministros totales

Comercializadores de Referencia: deberán ofrecer el PVPC:

1. Endesa Energía XXI, S.L.U.
2. Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
3. Gas Natural S.U.R., SDG, S.A.
4. EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.
5. Viesgo. Comercializadora de Último Recurso, S.L.
6. CHC Comercializador de Referencia S.L.U.
7. Teramelcor, S.L.
8. Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Comercialización de Referencia, S.A.

Comercializador de Último Recurso: deberán ofrecer las TUR's:

1. Endesa Energía XXI, S.L.U.
2. Gas Natural S.U.R. SDG, S.A.
3. EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.U.
4. Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
5. Madrileña Suministro de Gas S.U.R. 2010, S.L.

1. La capacidad de elegir de los consumidores
2. La actividad de comercialización
- 3. Diseño del proceso de cambio de comercializador**
4. Resultados del proceso de cambio
5. Supervisión de los cambios de comercializador
6. Conclusiones

ERGEG. Supplier Switching Process. Best Practice Proposition. 21st July 2006

1. The customer's right to switch supplier should be statutory
2. The process ... *easy* ... the customer shall not pay
3. The process of data exchange has to be ... *standardized*
4. Clear roles and responsibilities among actors
5. The switching period should be as short as possible
6. The customer should only need to be in direct contact with one party, preferably the new supplier
7. There should be easy access to relevant and correct information for the customer prior to switching. The regulator ... a list of *alternative suppliers*
8. Regulators ... should ensure sound market monitoring

ACER-CEER. Energy Regulation: A Bridge to 2025, 19 September 2014

- Give consumers **further rights and tools** to empower them to participate actively in energy markets.
- CEER will produce a roadmap to secure reliable supplier **switching** within 24 hours, no later than 2025, unless the cost-benefit analysis is negative

EU Commission. Delivering a New Deal for Energy Consumers. Brussels, 15.7.2015

- Giving consumers a wide choice of action
- Making the switch needs to be technically easy, quick and reliable
- To shorten switching times are welcome

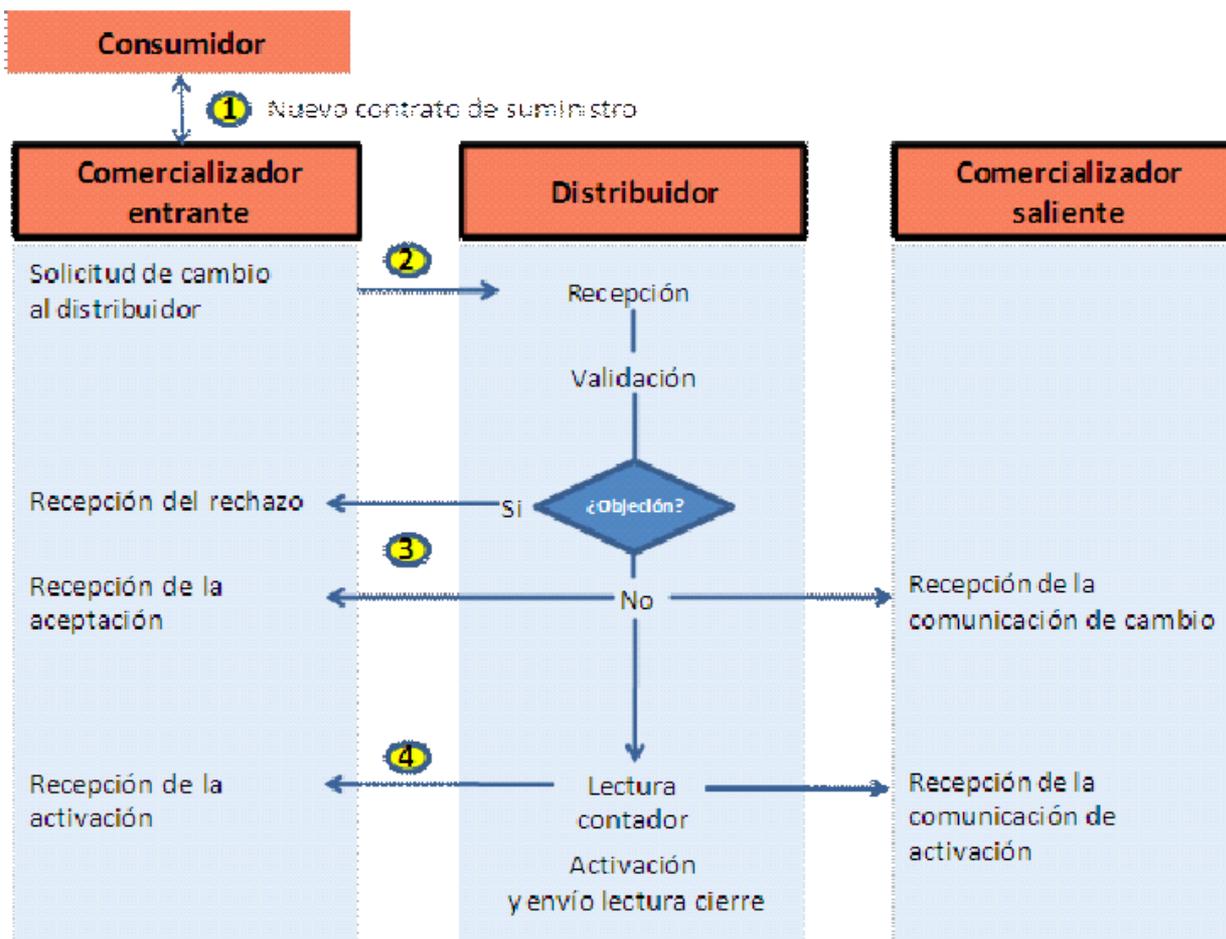
➤ **Directivas 2009/72/CE y 2009/73/CE** mercado interior electricidad y gas

-el cambio se efectúe en un plazo máximo de **tres semanas**
- Anexo I. Medidas de protección del consumidor:
 - Reciban la liquidación después de cualquier cambio en el **plazo de seis semanas**
 - No deban abonar **cargo alguno** por cambiar de proveedor

Ley 24/2013 del Sector Eléctrico y Ley 34/1998 de Hidrocarburos

- Los distribuidores y comercializadores deben cumplir con los requisitos y plazos (**21 días**) que se establezcan
- Los **consumidores** podrán realizar el cambio **sin coste alguno** y en los plazos establecidos (**liquidación final en 42 días**)

Etapas en el proceso de cambio de comercializador



- Los **procedimientos de cambio de comercializador** se basan en una autorregulación a partir de procedimientos operativos consensuados entre comercializadores y distribuidores, en el ámbito de la extinta Oficina de Cambios de Suministrador S.A. (OCSUM)
- Existen **diferencias en los mecanismos de información** para los cambios de comercializador entre los sectores de electricidad y de gas natural: en el primero, mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente); en el segundo, una plataforma de software común (SCTD) promovida por las empresas distribuidoras
- Existen **diferencias de carácter regulatorio** dado que las empresas distribuidoras disponen de plazos distintos en electricidad y gas

La DT 3ª de la Ley 24/2013 dispone que la **CNMC asuma** desde el 1 de julio de 2014 las funciones de OCSUM (Art. 3 del RD 1011/2009):

1. **La supervisión** de los cambios de comercializador, conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia
2. **Promover** el intercambio telemático y ágil de la información entre los distribuidores y comercializadores
3. **Proponer** la mejora de los procedimientos relativos al cambio de comercializador (grupos de trabajo GT1 y GT2)
4. **La verificación** del efectivo consentimiento al cambio por parte del consumidor
5. **Acceder a las bases de datos** de los 34 millones de consumidores, y proporcionárselas a los comercializadores que las soliciten
6. **Formación e información** a los comercializadores que lo soliciten
7. **Centro de información** del consumidor

La CNMC sumió las **funciones** de OCSUM el 1 de julio de 2014



OBJETIVO: Garantizar que el **consumidor** pueda ejercer su derecho a cambiar de comercializador de forma **sencilla, ágil y confiable**



CNMC COMISIÓN NACIONAL DE LOS
MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Menú de navegación: CNMC, Competencia, Telecomunicaciones y S. Audiovisuales, Energía, Transportes y Sector Postal, Promoción, Prensa

Mercados regulados

La CNMC supervisa y controla el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas y de comunicación audiovisual, del sector eléctrico y del gas natural, del mercado postal y del sector ferroviario. Asimismo, desarrolla diversas funciones en materia de tarifas aeroportuarias.

Novedades

25/07/2014 La CNMC cierra tres expedientes sancionadores por presunta manipulación del precio de la energía eléctrica en los años 2011 y 2012. Corresponden a Iberdrola Generación, Gas Natural SDG y EON Generación. [Leer más](#) **Energía**

24/07/2014 Liquidaciones provisionales 5/2014. La CNMC publica los informes de las liquidaciones

Cambio de Suministrador

Plan Estratégico

Comunicados

Documentos generales

Procedimientos

Electricidad

Gas natural

Formatos

Formatos de comunicación a la
CNMC

Formatos consensuados

Informes

Informes verificación del efectivo
consentimiento

Listado datos de contacto entre
agentes

Cambios de suministrador



La DT 3ª de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico establece que, desde 1 de julio de 2014, la CNMC desempeñe las funciones de la Oficina de Cambios de Suministrador, S.A. (OCSUM), y para ello, tenga acceso a las bases de datos de consumidores y puntos de suministro de gas y de electricidad de los distribuidores.

La Oficina de Cambios de Suministrador, S.A. (OCSUM) es una entidad mercantil que fue creada al amparo de lo dispuesto en las Leyes 12/2007 y 17/2007, y cuyo objeto principal era la supervisión de los cambios de suministrador en los sectores de energía eléctrica y del gas natural, para que éstos se realizaran conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia. Tales funciones fueron desarrolladas reglamentariamente, en particular, por el Real Decreto 1011/2009. Así, en su artículo 3 se establecen las funciones y trabajos de la Oficina, que se pueden agrupar en las tres áreas siguientes:

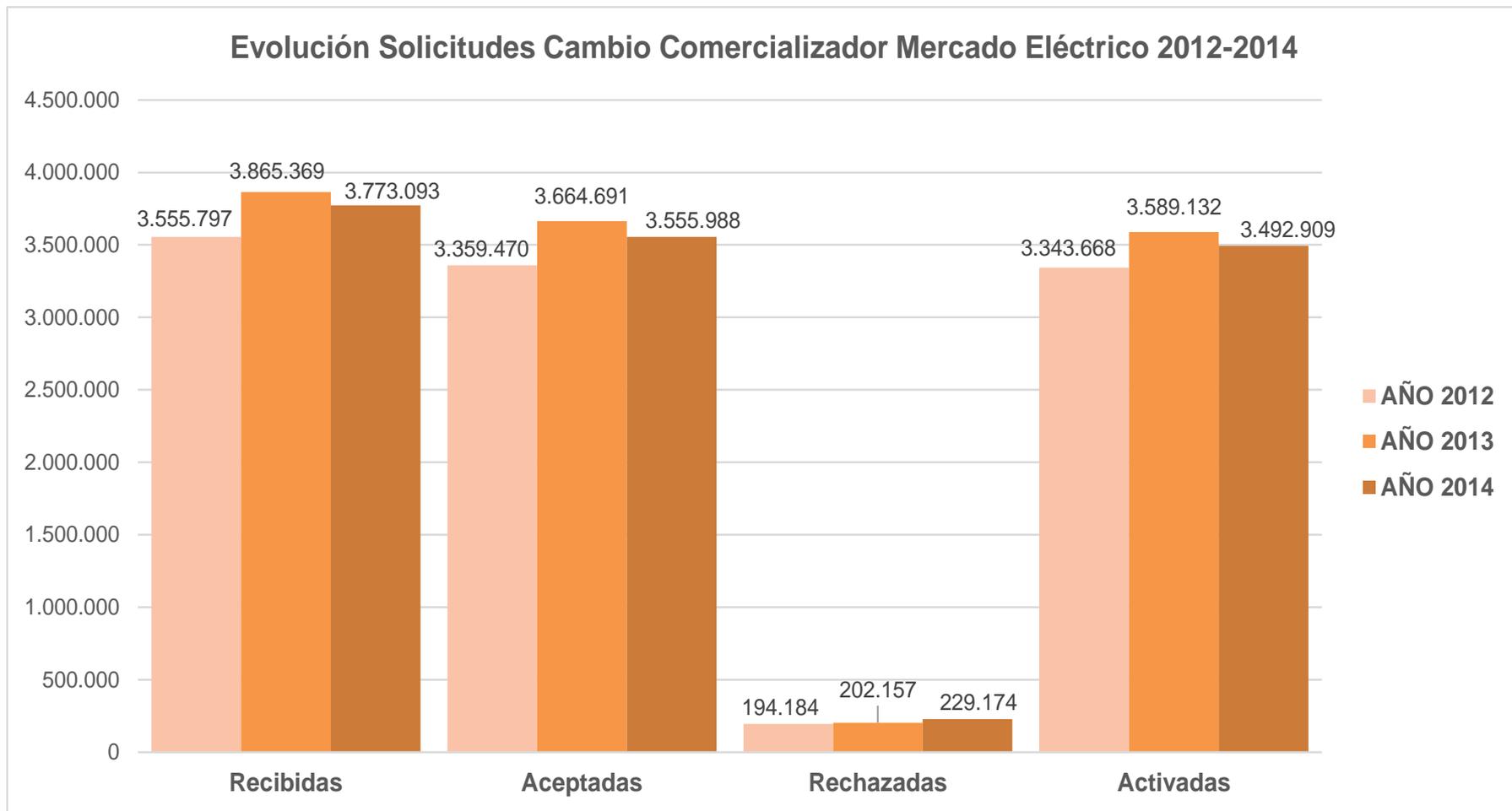
1.- Gestión de la información y supervisión

- Analizar/supervisar la coherencia de la información agregada y/o puntual que le remiten por separado los comercializadores y los distribuidores.
- Elaborar informes anuales, para el MINETUR y la CNMC sobre la verificación del efectivo consentimiento del cambio por parte del consumidor.
- Emitir informes periódicos trimestrales así como informes puntuales al MINETUR y a la propia CNMC sobre los cambios globales o específicos.
- Obtener información completa de las Bases de Datos de puntos de suministro de distribuidores concretos y remitirla a los comercializadores que las demanden.

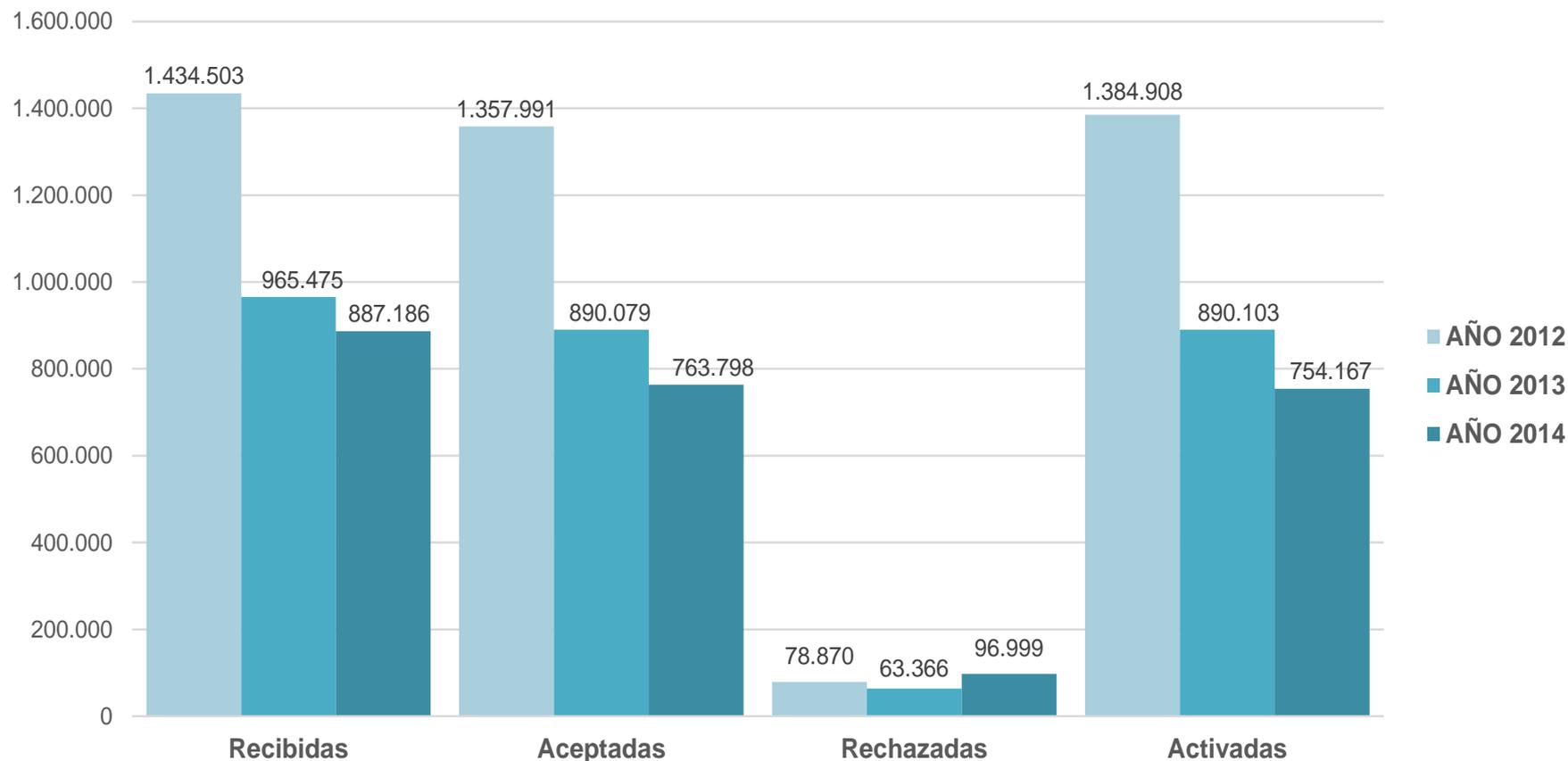
 *Todo contacto con la CNMC referente al envío de los archivos solicitados o presentación de dudas se realizará a través de este buzón de correo:*

cambiodecomercializador@cnmc.es

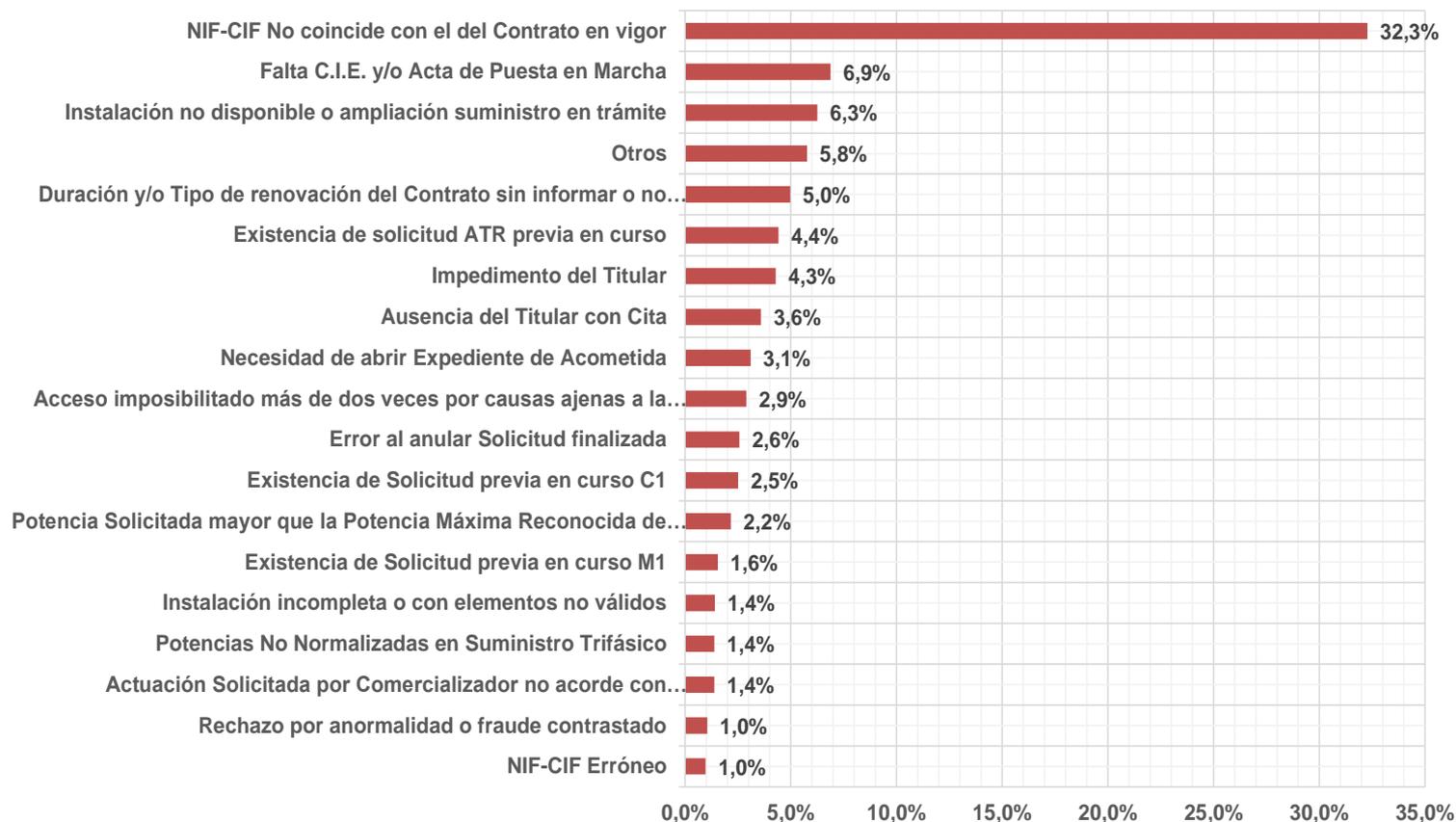
1. La capacidad de elegir de los consumidores
2. La actividad de comercialización
3. Diseño del proceso de cambio de comercializador
- 4. Resultados del proceso de cambio**
5. Supervisión de los cambios de comercializador
6. Conclusiones



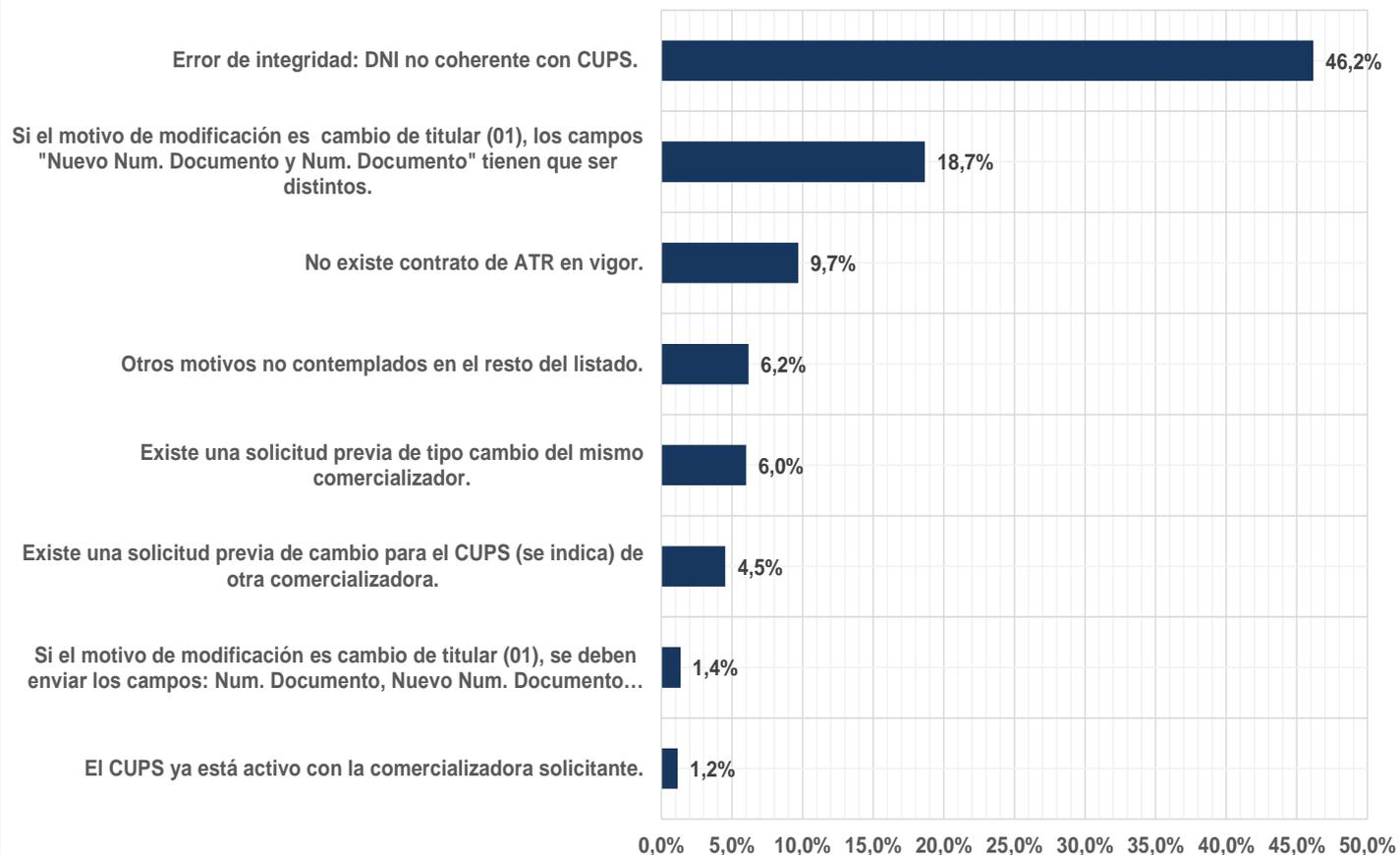
Evolución Solicitudes Cambio Comercializador Mercado Gasista 2012-2014

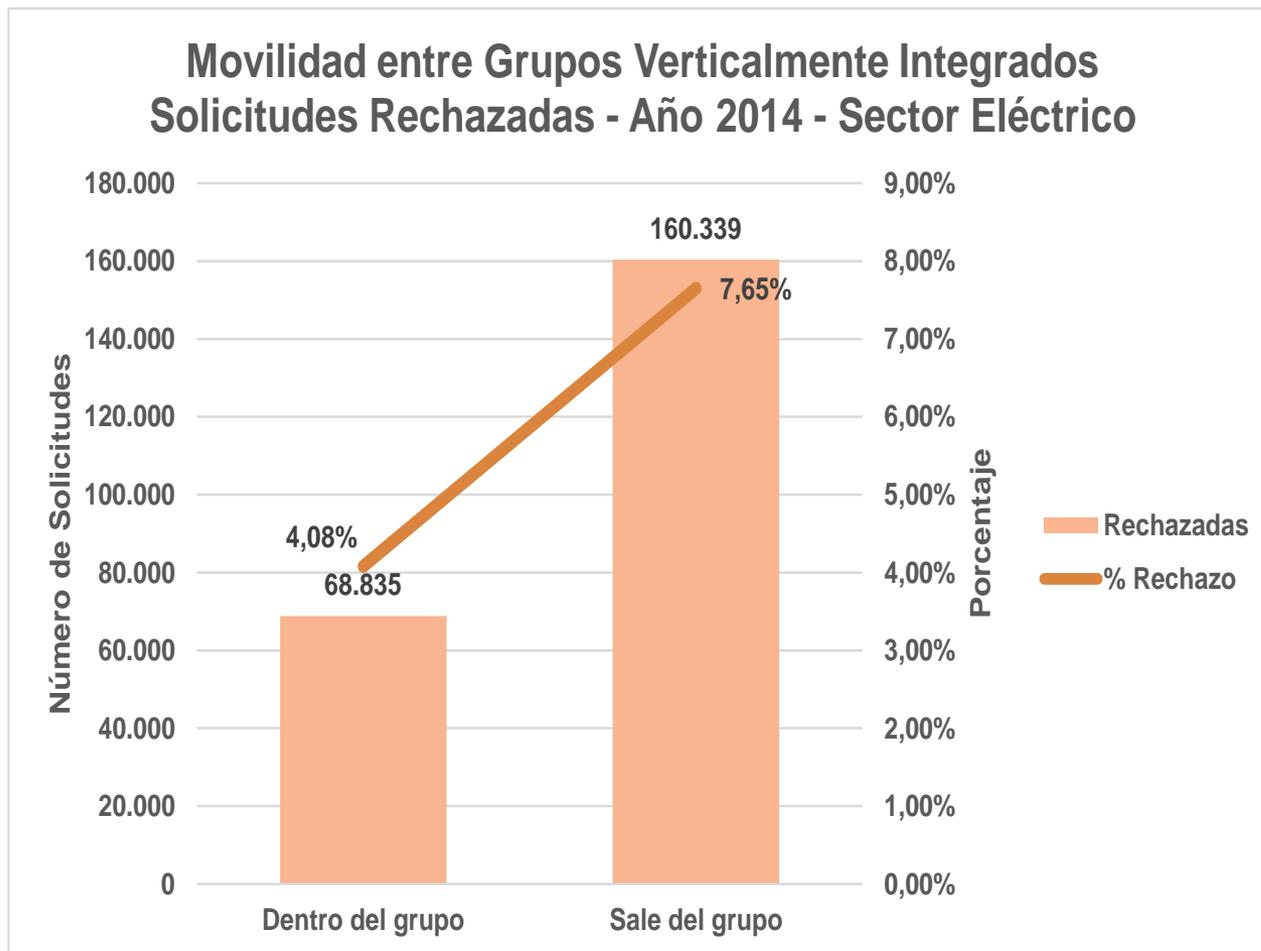


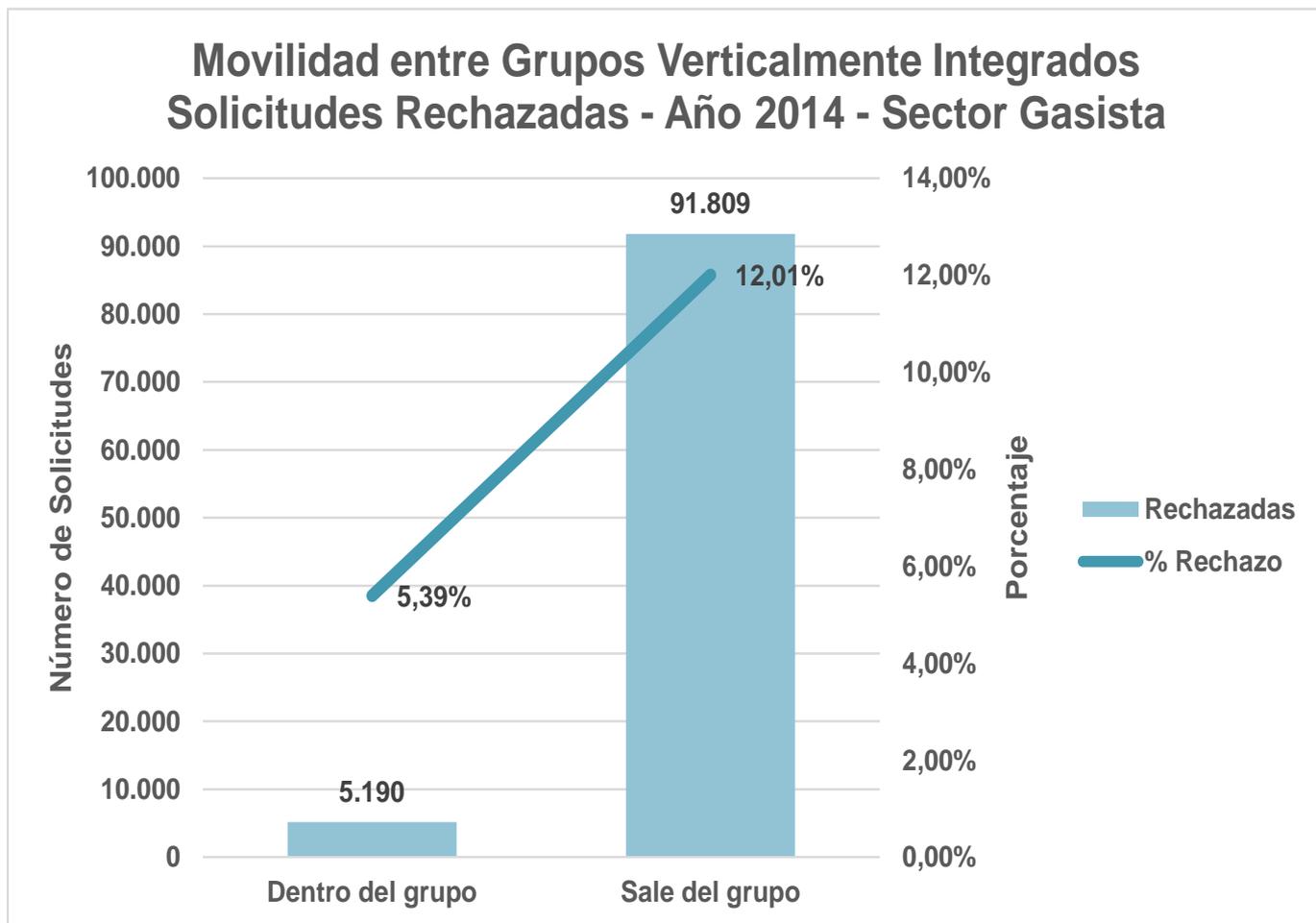
Motivos de Rechazo Eléctricos más utilizados en el año 2014 (Porcentaje)

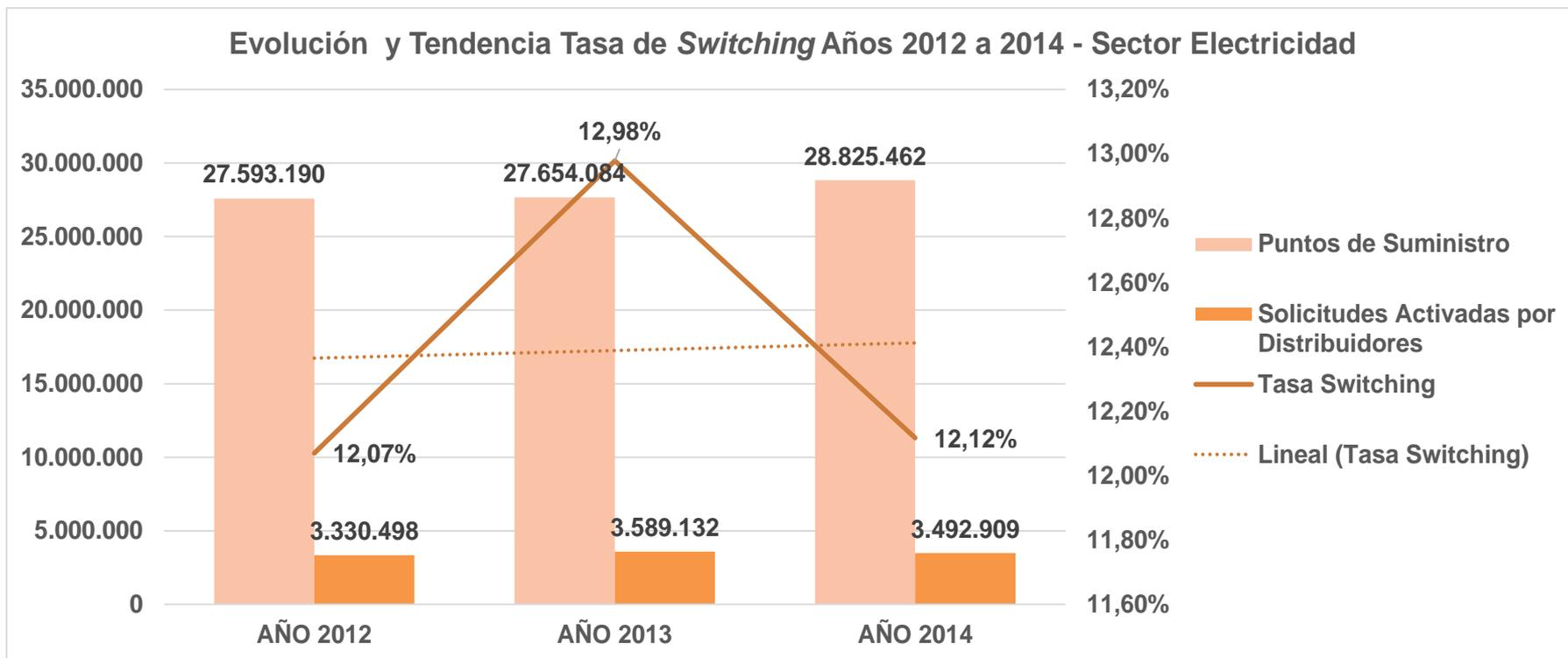


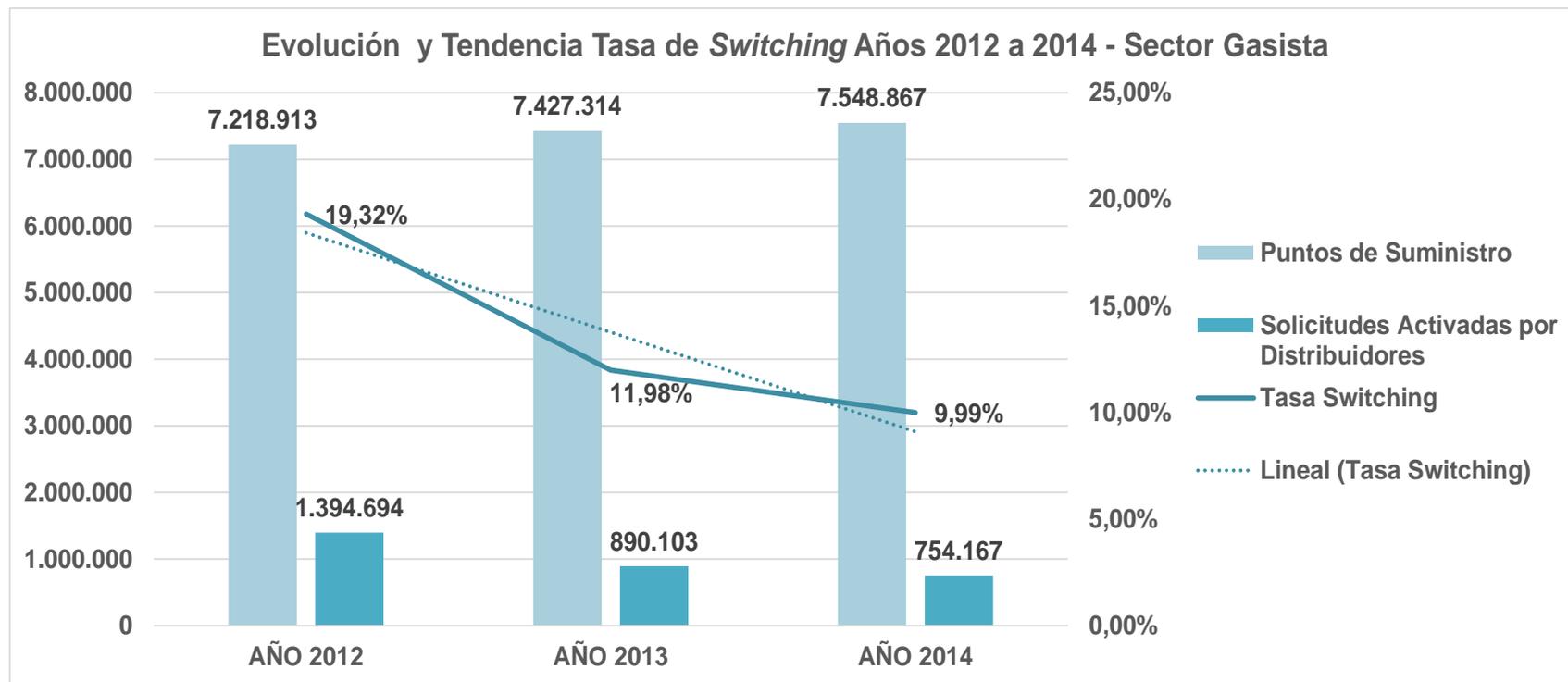
Motivos de Rechazo Gasistas más utilizados en el año 2014 (Porcentaje)

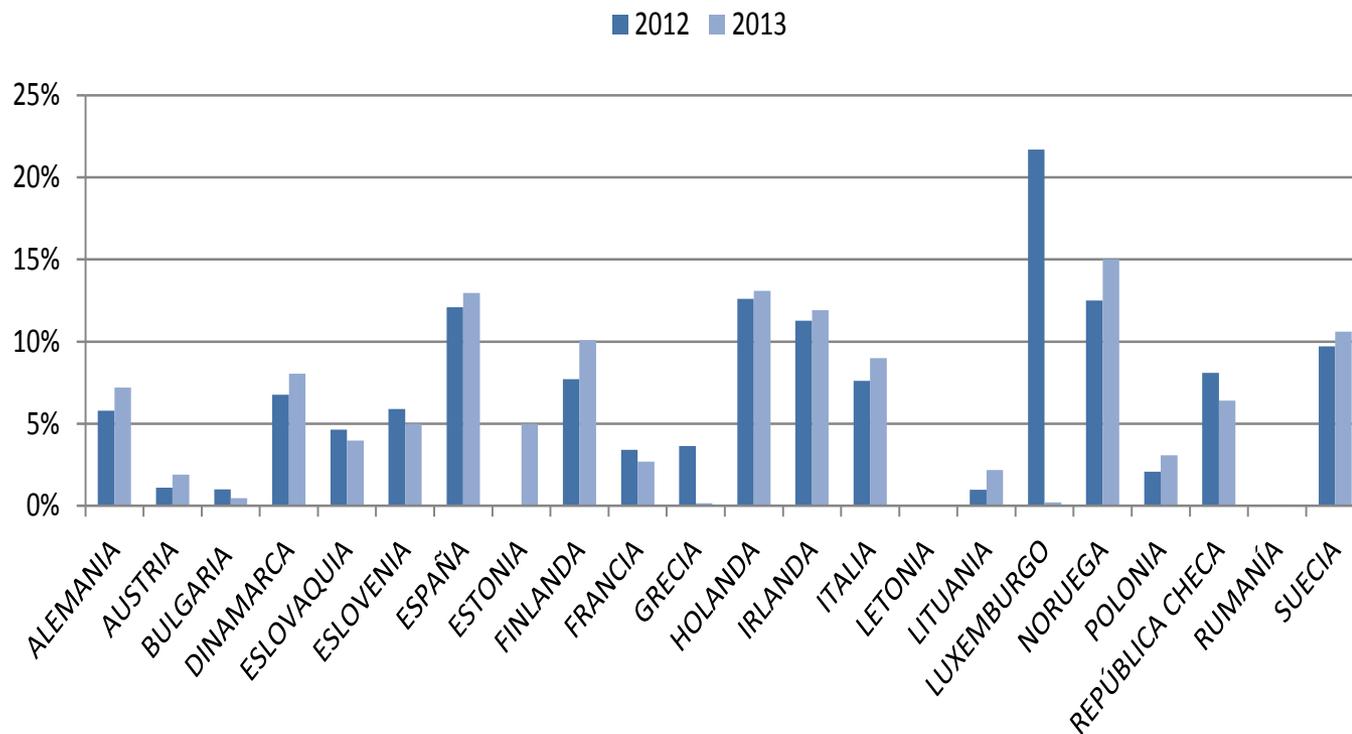








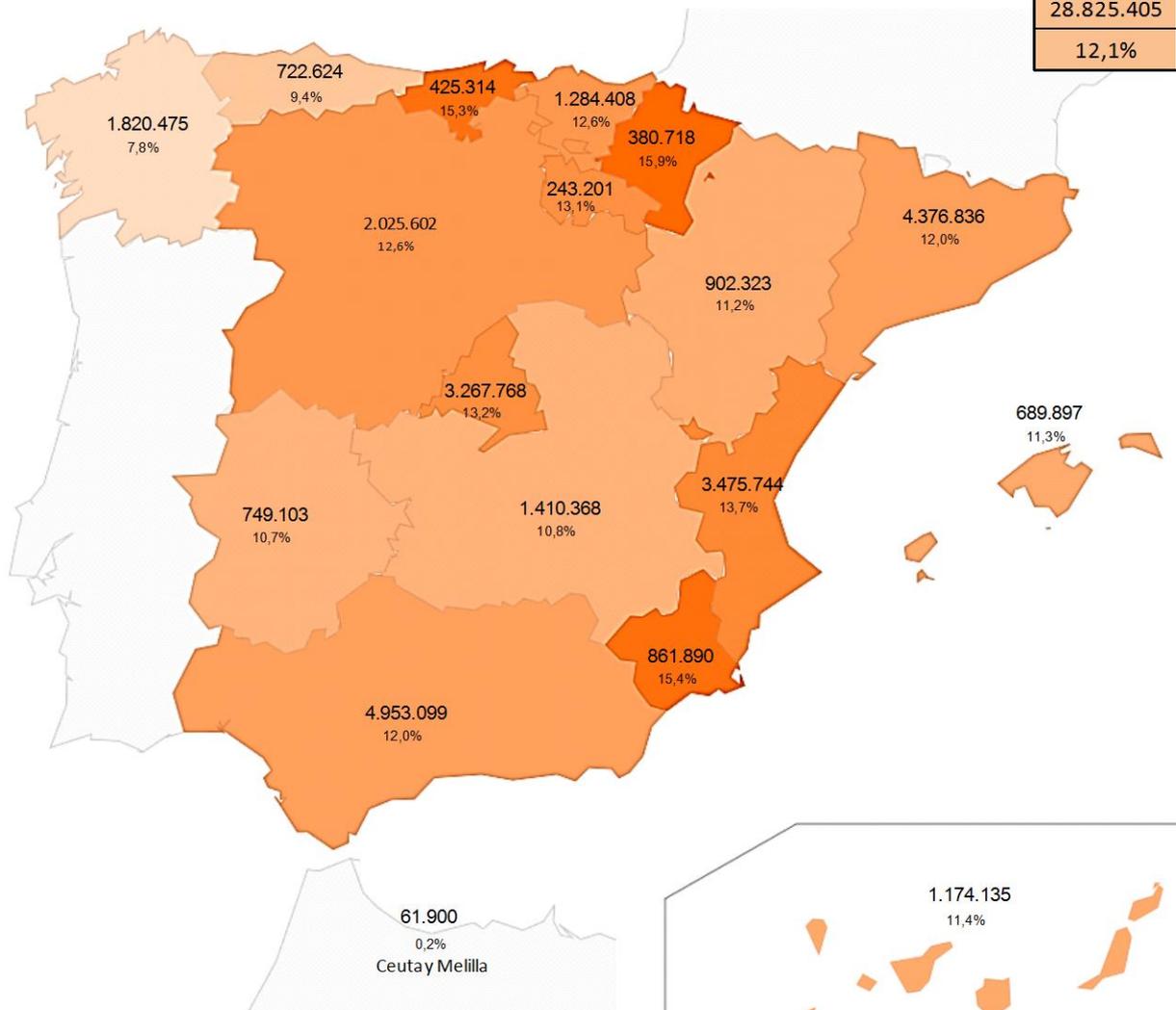




MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN ELECTRICIDAD

ANUAL 2014

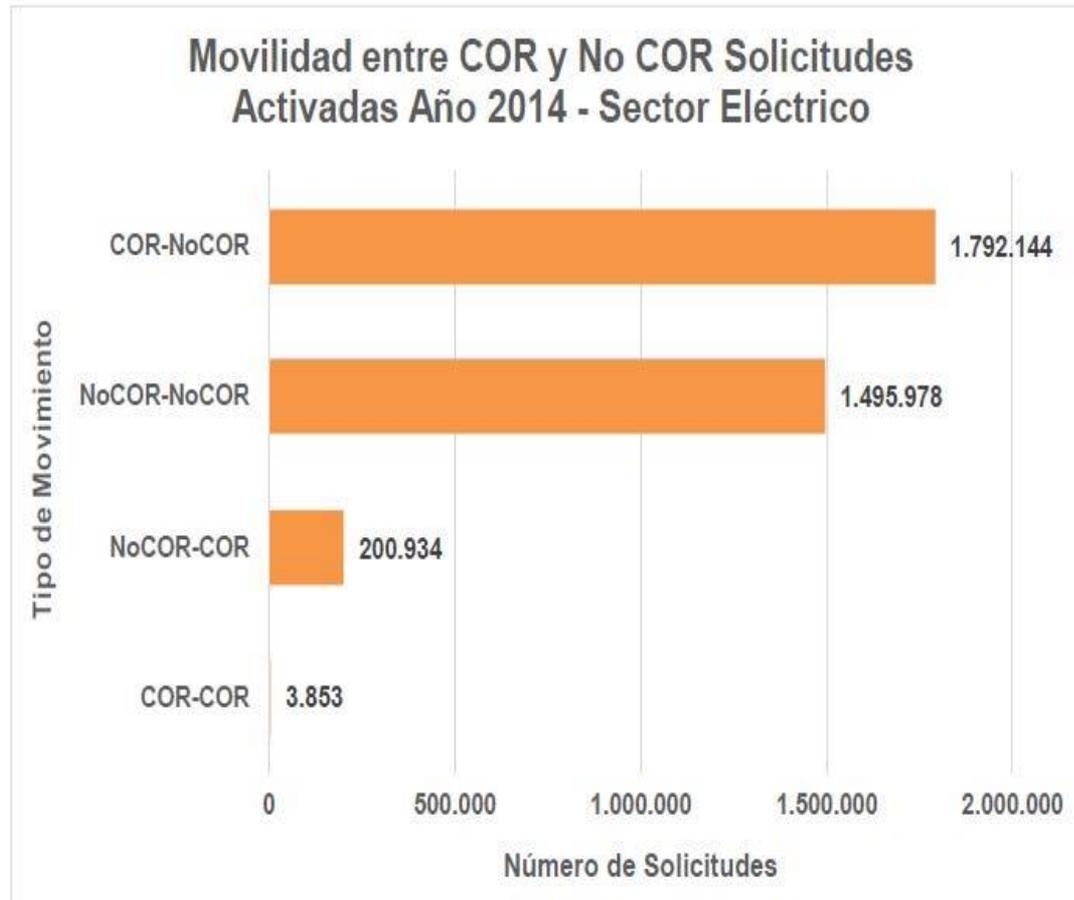
NACIONAL
28.825.405
12,1%

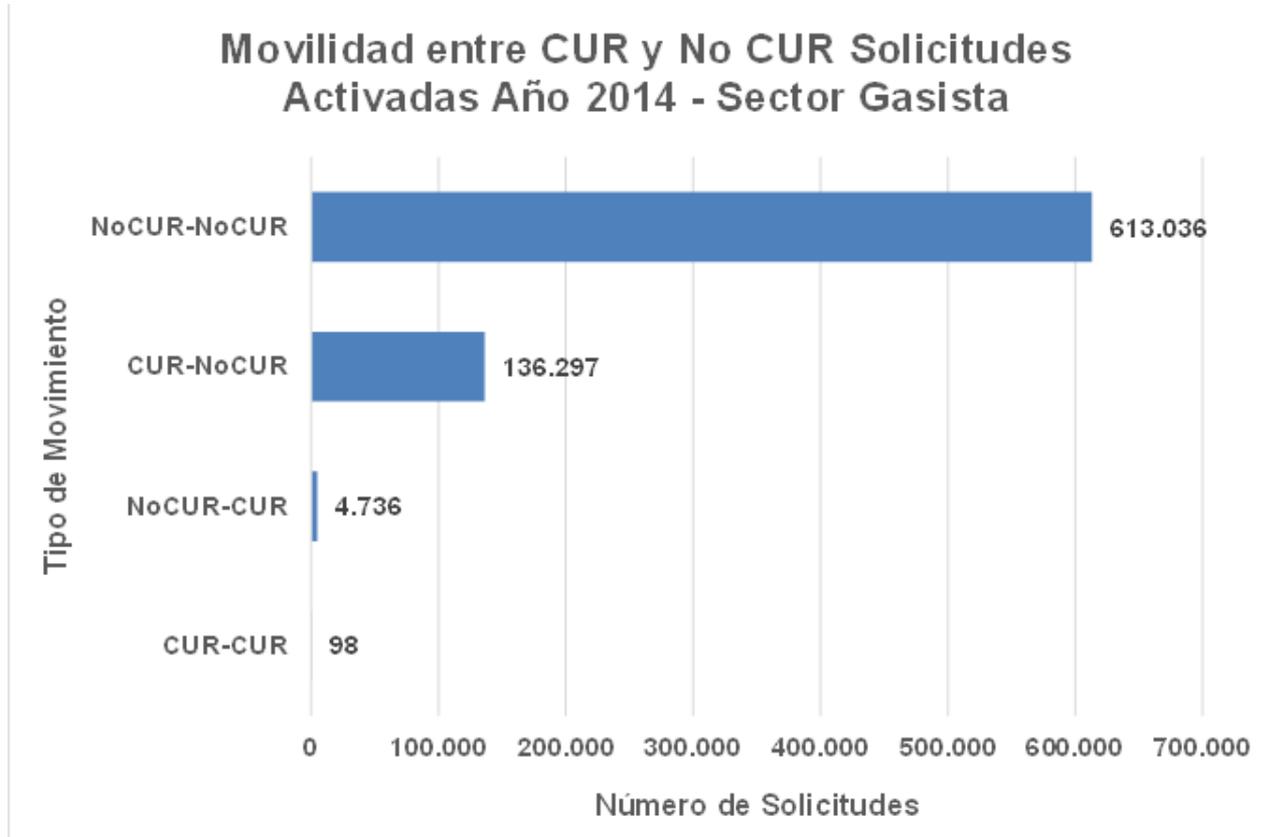


**MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y
TASA SWITCHING EN GAS**

ANUAL 2014







1. La capacidad de elegir de los consumidores
2. La actividad de comercialización
3. Diseño del proceso de cambio de comercializador
4. Resultados del proceso de cambio
5. **Supervisión de los cambios de comercializador**
6. Conclusiones

Supervisión de los cambios de comercializador

Sectores eléctrico y gasista
Informes de supervisión



INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR - PRIMER TRIMESTRE 2015



INFORME ANUAL DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – AÑO 2014

17 de septiembre de 2015

30 de abril de 2015

INF/DE/0066/2014

Supervisión de los cambios de comercializador

Sectores eléctrico y gasista Informes de supervisión



**SEGUNDO INFORME DE
SUPERVISIÓN SOBRE LA
VERIFICACIÓN DEL EFECTIVO
CONSENTIMIENTO DEL
CONSUMIDOR AL CAMBIO DE
COMERCIALIZADOR**

30 de octubre de 2014

www.cnmc.es



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ATENCIÓN AL
CLIENTE DE LAS EMPRESAS
COMERCIALIZADORAS DE GAS Y
DE ELECTRICIDAD**

23 de julio de 2015

INF/DE/045/2015

www.cnmc.es

1. La capacidad de elegir de los consumidores
2. La actividad de comercialización
3. Diseño del proceso de cambio de comercializador
4. Resultados del proceso de cambio
5. Supervisión de los cambios de comercializador
- 6. Conclusiones**

1. En tan solo 5 años de **liberalización efectiva** se ha pasado de un 100% de consumidores suministrados por la empresa tradicional (distribuidor) a una tarifa integral regulada, a un mercado en el que los comercializadores compiten entre ellos. En 2014 el grado de liberalización fué:
 - a) Electricidad 43% (86% en energía)
 - b) Gas Natural 72% (97% en energía)
2. Con los cambios, se producen ahorros muy limitados para los consumidores. No obstante, la pobre valoración de los servicios eléctricos y gasistas percibida de los consumidores y la existencia de una gran cantidad de reclamaciones **impulsa el número de cambios** de comercializador
3. Existe el objetivo europeo de que en 2025 poder realizar el cambio de comercializador en un **plazo de 24 horas**. Para ello deben existir procedimientos armonizados gas/electricidad, que de forma que los cambios se realcen de una forma **sencilla, ágil y confiable**



CNMC

**COMISIÓN NACIONAL DE LOS
MERCADOS Y LA COMPETENCIA**

Gracias por su asistencia.