



**La Oficina de Cambio de Suministrador
(OCSUM) en España
XV REUNION ANUAL IBEROAMERICANA
DE REGULADORES DE LA ENERGIA**

**Rafael Durban
Director de Relaciones Institucionales**

Santo Domingo, 6 de Abril de 2011

- **EL CONTEXTO REGULATORIO EN ESPAÑA Y LA CREACIÓN DE OCSUM**
- **ACCIONARIADO Y GOBIERNO CORPORATIVO DE OCSUM**
- **FUNCIONES DE OCSUM ESTABLECIDAS EN LA REGULACIÓN**
- **PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS POR OCSUM HASTA LA FECHA**
- **CONCLUSIONES**

The logo consists of a dark green square with the letters 'CNE' in white, serif font centered within it.

CNE

A horizontal yellow bar containing the title text in dark green, bold, sans-serif font.

**EL CONTEXTO REGULATORIO EN
ESPAÑA Y LA CREACIÓN DE OCSUM**

Desarrollo normativo y creación de OCSUM

DIRECTIVAS COMUNITARIAS
(Electricidad) 2003/54/CE y (Gas) 2003/55/CE

Ley 17/2007, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 54/1997, del Sector Eléctrico
Ley 12/2007, de 2 de julio, por la que se modifica la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos

Eliminan la figura del distribuidor como suministrador a tarifa regulada e introducen la figura del comercializador de último recurso
Crean OCSUM y establecen la responsabilidad de la CNE en la supervisión del cambio de suministrador y de la actividad de OCSUM

Real Decreto 1011/2009 de 19 de Junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador

Define la naturaleza y funciones de OCSUM estableciendo las directrices para su organización y definiendo sus funciones

Refuerzo de la separación entre distribución y comercialización
Impulso al funcionamiento competitivo del mercado minorista
Mejora de la supervisión del regulador sobre este mercado

La misión de OCSUM y el papel de la CNE

- **Misión de OCSUM**

*OCSUM se define como una sociedad mercantil anónima cuyo **objeto social exclusivo es la supervisión de los cambios de suministrador** conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia.*

*El Gobierno podrá encomendar a OCSUM **funciones de gestión directa** de los cambios de suministrador en las condiciones que reglamentariamente se determinen.*

- **Función de la Comisión Nacional de Energía con respecto a OCSUM y a los cambios de suministrador**

*La Comisión Nacional de Energía **supervisará el cumplimiento de la normativa y procedimientos** relacionados con los cambios de suministrador que se realicen, así como la **actividad de la Oficina de Cambios de Suministrador**.*

*Asimismo la Comisión Nacional de Energía **podrá solicitar**, mediante requerimientos concretos e individuales dirigidos a las empresas o a la Oficina de Cambios de Suministrador **toda la información**, con el desglose y formato que determine, **relativa a los cambios de suministrador**, con exclusión en todo caso de la información comercialmente sensible.*

● Fortalezas

- ▶ Modelo orientado a promover la **interlocución única del comercializador** con el consumidor
- ▶ Se requiere el **consentimiento expreso** del consumidor para el cambio de suministrador
- ▶ Se permite la contratación escrita y además **telefónica y electrónica** (próxima entrada en vigor de procedimiento para facilitar desarrollo de estos medios)
- ▶ Existen **plazos establecidos para determinadas actuaciones de los distribuidores** en relación con aceptación/rechazo de las solicitudes de cambio de suministrador

● Debilidades

- ▶ Regulación generalmente **obsoleta**, anterior a la introducción del suministro de último recurso
- ▶ **Definición poco clara de las responsabilidades de cada agente** en los procesos de cambio de suministrador, que puede minar principio de neutralidad del distribuidor
- ▶ Aspectos fundamentales de los procedimientos no están recogidos, en su totalidad, en la regulación sino sólo **consensuados** entre los agentes: flujos de intercambio de comunicaciones entre comercializadores y distribuidores, causas de rechazos de las solicitudes de cambio de suministrador, tiempos de activación de los cambios, metodología pública de estimación de lecturas etc.

CNE

**ACCIONARIADO Y GOBIERNO
CORPORATIVO DE OCSUM**

Accionariado y financiación de OCSUM

● Accionariado

En el capital de OCSUM deberán participar los distribuidores (sobre la base de su cuota de energía circulada) y los comercializadores (sobre la base de su cuota de energía vendida) de gas natural y de electricidad con los siguientes porcentajes de participación:

- ▶ Distribuidores de energía eléctrica: 15%.
- ▶ Distribuidores de gas natural: 15%.
- ▶ Comercializadores de energía eléctrica: 35%.
- ▶ Comercializadores de gas natural: 35%.

No pudiendo resultar una participación superior al 20% por grupo de sociedades.

● Financiación

La Oficina de Cambios de Suministrador se financiará sobre la base de las cuotas de sus socios, en proporción a su respectiva participación en el capital.

- Consejo de Administración.

*La sociedad estará regida y administrada por un **Consejo de Administración compuesto por 15 miembros** elegidos por la Junta General, o por el propio Consejo de Administración, de acuerdo en este último caso con el artículo 138 del texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre.*

La representación en el Consejo de Administración deberá guardar proporción con la participación accionarial, teniendo en cuenta las restricciones sobre el accionariado.

*No obstante lo anterior, en todo caso **se reservarán en el Consejo de Administración dos puestos, al menos, para los socios minoritarios**. Se entenderá a este respecto por socio minoritario todo aquel cuya participación en el capital de la sociedad no le otorgue derecho a designar al menos un representante en el Consejo de Administración.*

*Salvo los casos en que los Estatutos exijan mayoría reforzada, **todos los acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de los consejeros concurrentes**. En caso de empate en las votaciones será dirimente el voto del Presidente.*

CNE

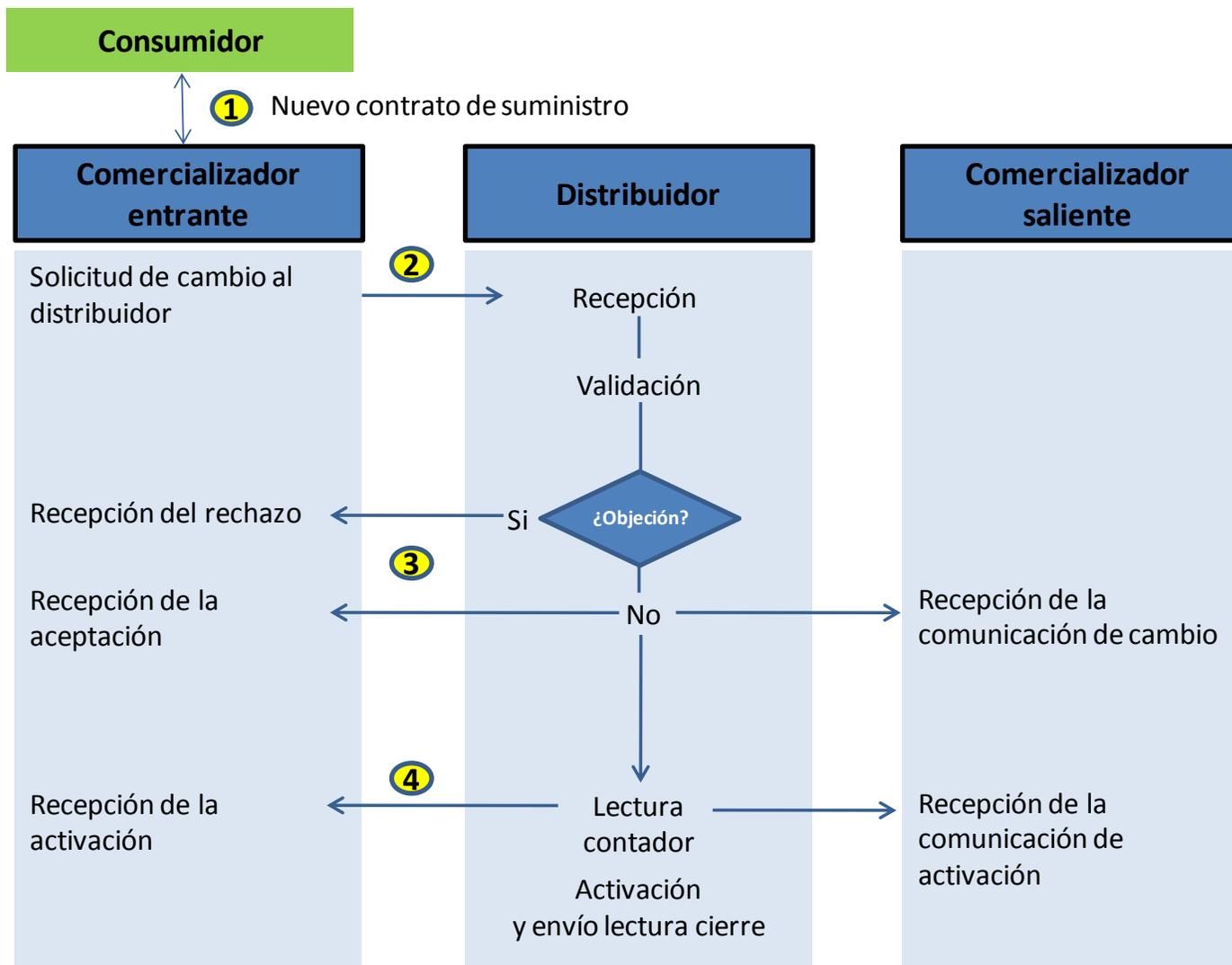
FUNCIONES DE OCSUM

- **Supervisión de los procedimientos de cambio de suministrador conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia**
 - ▶ *Supervisar el intercambio de información entre los distribuidores y comercializadores*
 - ▶ *Verificar que los consumidores han otorgado su consentimiento al cambio de suministrador*
 - ▶ *Elaboración de informes periódicos y específicos sobre el cambio de suministrador, destinados a CNE, MITYC y Comunidades Autónomas*

- **Propuestas de mejora de los procedimientos relativos al cambio de suministrador, incluida promoción del intercambio telemático de la información entre distribuidores y comercializadores**

- **Mantenimiento de un centro de información sobre el cambio de suministrador**
 - ▶ *Proporcionar información gratuita a los consumidores sobre aspectos básicos del cambio de suministrador (procedimientos, requisitos, plazos, relación de comercializadores)*

Esquema de cambio de suministrador sencillo (sin cambios contractuales)



El papel de OCSUM en relación con las distintas fases del proceso de cambio de suministrador

Fase y tipo de actuación	Aspectos críticos	Función de OCSUM
Fase 1: Contrato consumidor - comercializador entrante.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Información al consumidor sobre requisitos y plazos para realizar el cambio ➤ Documentación para comprobar la conformidad del cliente 	<p>Centro de información al cliente Verificación del consenso del cliente.</p>
Fase 2: Comunicación comercializador-distribuidor.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapidez ➤ Contenido y formato electrónico homogéneo ➤ Aportación de información adicional que el distribuidor puede necesitar en caso de actuaciones en domicilio del consumidor 	<p>Supervisión intercambio información</p>
Fase 3: Comunicación distribuidor –comercializador.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapidez y respeto de plazos legales ➤ Neutralidad del distribuidor en contestación y validación cambio ➤ Comunicación clara de posibles causas de rechazo ➤ Comunicaciones relacionadas a posibles actuaciones en domicilio del consumidor 	<p>Propuestas de mejora en la regulación y en los procesos acordados por los agentes (incluida agilización de estos procesos)</p>
Fase 4: Activación del cambio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapidez ➤ Plazos de activación no siempre claro y en algunos casos excesivos ➤ Conflictos entre plazos de baja de un contrato y de activación de contrato nuevo (indefinición sobre responsabilidad energía) ➤ Problemática de estimación de las lecturas cuando cambio no se realiza con ciclo de lectura 	<p>Homogeneización de procesos</p>

The logo for the National Electoral Council (CNE) consists of the letters 'CNE' in a white, serif font, centered within a dark green square.

CNE

A horizontal yellow bar with rounded corners, containing the title text in a dark green, bold, sans-serif font.

**PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS
POR OCSUM HASTA LA FECHA**

Principales Actividades

- **Durante una primera etapa (desde comienzos de 2009 a mayo de 2010)**

- ▶ *Las principales actividades de OCSUM han consistido en recopilación de datos, confección de informes periódicos y específicos.*

- **A partir de mayo de 2010**

- ▶ *Se ha ido incorporando el desarrollo de funciones más proactivas, en particular se ha creado el **Grupo de Trabajo de Mejora de Procedimientos de Cambios de Suministrador** - OCSUM como foro facilitador de debate /propuestas en este ámbito*
- ▶ *Más recientemente, se han lanzado otros grupos de trabajo para desarrollos específicos:*
 - ➔ **Grupo de Trabajo de Aseguramiento de Calidad de Procesos:**
Objetivo: Colaborar en la implantación de un sistema de aseguramiento de Calidad en OCSUM, incluida la verificación del consentimiento de los consumidores en los procesos de cambio
 - ➔ **Grupo de Trabajo de Sistemas:**
Objetivo: Desarrollo y seguimiento de la adecuación de los sistemas de los socios para la ejecución de los mandatos y aplicación de los criterios definidos en el Grupo de Trabajo de Mejora de Procedimientos.

Informes Periódicos Elaborados por OCSUM

● Informes trimestrales con detalles mensuales

▶ **Contenido:**

- *Solicitudes aceptadas y rechazadas*
- *Plazos de las solicitudes aceptadas y rechazadas*
- *Solicitudes anuladas y reposiciones*
- *Motivos de rechazo*
- *Switching por tipo de consumidor*
- *Movilidad consumidores por Integración vertical*
- *Movilidad por tipo de movimiento (CUR- no CUR)*
- *Altas Directas*
- *Hechos relevantes*

▶ **Difusión:**

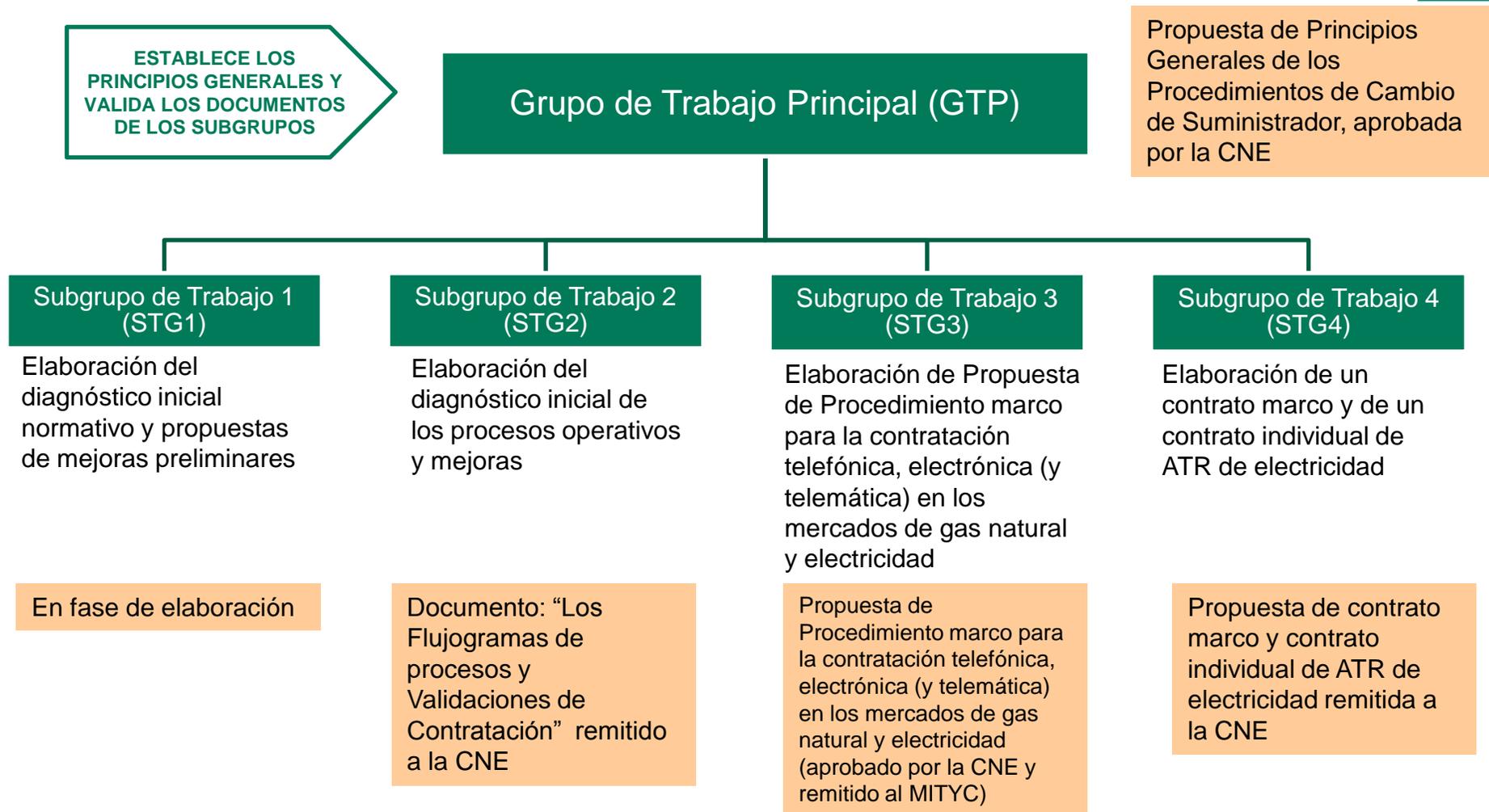
A todos los socios, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la **Comisión Nacional de Energía** y a las Comunidades Autónomas.

● Memoria anual de Actividades:

- ▶ *Incluye los principales Hitos y Actividades de OCSUM para el año realizado así como una relación de socios y Órganos de Administración actualizada.*



Estructura y funcionamiento del Grupo de Trabajo de Mejora de Procedimientos de Cambios de Suministrador



Los grupos están abiertos a la participación de todos los agentes y cuentan con la presencia activa de la CNE.

Principios generales de procedimientos de cambio de suministrador: en línea con buenas prácticas de ERGEG



1

SENCILLEZ

2

INTERLOCUTOR ÚNICO DEL CONSUMIDOR

3

RAPIDEZ

4

SIN COSTE DIRECTO

5

NEUTRALIDAD DEL DISTRIBUIDOR

6

HOMOGENEIDAD EN LAS COMUNICACIONES

7

UNÍVOCA IDENTIFICABILIDAD PUNTOS SUMINISTRO

8

RESPONSABILIDADES DEFINIDAS

9

CONDICIONES TÉCNICAS NO DEBEN OBSTACULIZAR EL CAMBIO

10

CLARIDAD MEDICIÓN CONSUMO

11

CONDICIONES ECONÓMICAS NO DEBEN OBSTACULIZAR EL CAMBIO

12

CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

Propuesta de Principios Generales de los Procedimientos de Cambio de Suministrador, aprobada por la CNE

1. El cambio de suministrador debe ser un **proceso sencillo** para el consumidor.
2. El comercializador entrante actúa como **interlocutor único del consumidor** y es el único responsable de custodiar la documentación relativa a la conformidad del cliente.
3. El proceso de cambio de comercializador debe ser lo más **rápido** posible, en todas sus dimensiones.
4. **El consumidor no debe soportar coste directo alguno** por cambio de suministrador.
5. **El distribuidor debe ser neutral** con respecto al cambio, no pudiendo rechazar o retrasar ningún cambio más allá de unas causas claramente tasadas.
6. Las **comunicaciones** entre los agentes involucrados en el proceso de cambio deben realizarse electrónicamente, mediante un **formato homogéneo**.
7. Los puntos de suministro y la información anexa deben identificarse de manera **unívoca**.
8. Las **responsabilidades de los agentes** involucrados en el cambio deben identificarse claramente en la normativa.
9. El ejercicio del derecho de cambio de suministrador no debe supeditarse a actualizaciones de las **condiciones técnicas** de la instalación que estuvieran pendientes antes del cambio.
10. Deben existir **reglas claras para medir el consumo de energía** del cliente en el momento del cambio, admitiendo estimaciones para los puntos que carecen de telemedida basadas en un procedimiento transparente, público y reproducible.
11. La existencia de **deudas pendientes** no puede ser un impedimento para el cambio, pero es imprescindible fomentar la transparencia y la publicidad de los impagos pendientes para todos los comercializadores.
12. Los procedimientos previstos deben garantizar la **continuidad del suministro** en el caso de falta de contrato en vigor del consumidor con un comercializador.

CNE

CONCLUSIONES

- Los avances de la competencia en los mercados minoristas de gas y electricidad son generalmente **insuficientes** (en España y en Europa)*
- El establecimiento de **procedimientos de cambio de suministrador** inspirado a buenas prácticas regulatorias es una medida dirigida a potenciar la competencia en estos mercados
- La **experiencia de OCSUM en España** es innovadora con respecto a otros países y puede contribuir a un desarrollo competitivo en la medida en que se garantice:
 - ▶ ***La independencia de OCSUM y su actuación en representación de la pluralidad de intereses de todos los agentes comercializadores y distribuidores***
 - ▶ ***Una supervisión efectiva por parte de la CNE sobre la información que concierne los cambios de suministrador y las actividades de OCSUM***

* ERGEG 2010 Status Review of the Liberalization and Implementation of the Energy Regulatory Framework
Communication from the Commission : Report on progress in creating the internal gas and electricity market, marzo 2010
Commission Staff Working Paper, “The Functioning of the retail electricity markets for consumers in the European Union “ , noviembre 2010