

**ENCARGO A MEDIO PROPIO DE LA COMISION NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA (CNMC) A INECO PARA LA PRESTACIÓN DE UN *“SERVICIO TÉCNICO PARA FACILITAR LAS FUNCIONES DE LA CNMC EN RELACIÓN CON LA REGULACIÓN DE LOS FICHEROS DE INTERCAMBIO ENTRE DISTRIBUIDORES Y COMERCIALIZADORES, LA SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR”***

**Expediente: 230336**















así como lo dispuesto en el RD Ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad, lo que se estructura y concreta en las siguientes actuaciones:

- a) Supervisión de los procesos de cambio de comercializador
- i. Análisis y supervisión de la coherencia de la información agregada y/o puntual que remiten por separado los comercializadores y los distribuidores (se ha incrementado el volumen de información mensual desde aproximadamente 300 agentes en 2014 hasta los más de 850 en la actualidad).
  - ii. Colaboración en la gestión de la información necesaria para la elaboración de informes anuales sobre verificación del efectivo consentimiento del cambio de comercializador por parte del consumidor (se ha cuadruplicado el número de verificaciones desde los 1.400 iniciales a casi 7.000 en la actualidad), y en su caso, colaboración en la instrucción de procedimientos informativos y sancionadores.
  - iii. Elaboración de informes y cuadros de mando en Power BI que permitan una mejor accesibilidad a los datos e informes de supervisión.
  - iv. Colaboración en la elaboración de informes periódicos trimestrales sobre la supervisión los cambios de comercializador y altas de nuevos puntos de suministro (se han incrementado las empresas específicamente analizadas y los conceptos: estructura del mercado minorista, tiempos medios de cambio, ranking de comercializadores, profundización sobre las causas de los rechazos, balance comercial de comercializadores, análisis de incidencias, desglose por comunidades autónomas, análisis de las variaciones mensuales de clientes de los comercializadores, evolución histórica, etc), y en su caso, en la instrucción de procedimientos informativos y sancionadores.
  - v. Colaboración, aportando los datos y la información necesaria, en la tramitación de las denuncias por cambio de suministrador sin consentimiento dentro del ámbito de las competencias de la CNMC. Este trabajo incluye asimismo la revisión de los datos disponibles y la aportación de la información necesaria dentro de los expedientes que tramita la CNMC en relación con el posible traspaso masivo de consumidores sin consentimiento que tiene lugar, por lo general, cada vez que se produce la inhabilitación de un comercializador.
  - vi. Colaboración, aportando los datos y la información necesaria, en los informes anuales de supervisión de servicios de atención al cliente.
- b) Gestión de la información de las bases de datos SIPS (Sistema de Información de los Puntos de Suministro)
- i. Obtención de la información de las Bases de Datos de puntos de suministro (SIPS) de los distribuidores de energía eléctrica y de gas natural, y cederla a los comercializadores que las demandan (más de 30 millones de clientes eléctricos y 8 millones de clientes gasistas). La CNMC ha armonizado las más 350 BB.DD. existentes de los



- distribuidores, y de acuerdo con la normativa vigente, permite que los más de 300 comercializadores existentes puedan descargarse mensualmente y de forma automática, toda o parte de estas BB.DD. con el fin de mantener actualizada su información de potenciales clientes.
- ii. Asimismo, se gestionará la autenticación de las personas responsables de los comercializadoras que reciben el SIPS y se supervisará el uso que se realiza del mismo, efectuando informes trimestrales. Por último, se gestionará la base de datos de clientes que han ejercido su derecho de oposición a ser incluidos en el SIPS que se cede a las comercializadoras.
- c) Propuesta de mejoras normativas
- i. Gestión de la información de contenido regulatorio y operativo del sitio de la web privada que utilizan los miembros de los grupos de trabajo de distribuidores y comercializadores (se ha incrementado el número de agentes desde los 300 iniciales hasta los más de 700 en la actualidad). Se mantienen generalmente una o dos reuniones todos los meses con una asistencia media de 60 personas de forma presencial (y unas 150 de forma virtual).
  - ii. Colaboración en la gestión de las sesiones de los grupos de trabajo de regulación, operativos y de ficheros (sesiones mixtas para los sectores eléctrico y gasista).
  - iii. Participación en la emisión de informes con los datos que resulten necesarios para que la CNMC pueda elaborar propuestas de mejoras normativas en relación al cambio de comercializador y los mecanismos de comunicación entre los agentes.
- d) Información y formación de comercializadores y distribuidores, así como el mantenimiento de un centro de información al consumidor sobre el cambio de comercializador
- i. Información mediante respuesta a consultas *on line* efectuadas por comercializadores y distribuidores.
  - ii. Participación las sesiones de formación de comercializadores y distribuidores (se han llegado a tener sesiones de 200 personas, aunque la asistencia media es de unas 120 personas).
  - iii. Asesoramiento específico a los comercializadores nuevos (reuniones específicas).
  - iv. Mantenimiento del sitio de la web privada con la información sobre los formatos vigentes de los ficheros de intercambio.
  - v. Mantenimiento del centro de información sobre el cambio de comercializador que de acuerdo con el *Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador (OCSUM)*, que deberá al menos, incluir los siguientes aspectos: procedimiento de cambio, requisitos e información para el cambio, plazo y efectos del cambio y relación de comercializadores, en su caso, de último recurso.























