

## INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – CUARTO TRIMESTRE 2021

Expediente: IS/DE/014/21

<https://www.cnmc.es/expedientes/isde01421>

### ANEXO II. RECOMENDACIONES A COMERCIALIZADORES Y DISTRIBUIDORES PARA REDUCIR LA INCIDENCIA Y MITIGAR LOS PERJUICIOS DE LOS CRUCES DE CUPS.

**A.- Recomendaciones dirigidas a comercializadores para reducir la incidencia de los cruces de CUPS.** A continuación, se formulan recomendaciones encaminadas a facilitar el contraste de la información por parte de los comercializadores en caso de detectar inconsistencias, (ya sea a través del propio consumidor, o de la mensajería con el distribuidor por la que recibe información mediante el Formato P0 en electricidad o el A5\_29 en gas) o por recibir rechazos en los procesos de cambio de comercializador:

1. Se recomienda proporcionar una formación más adecuada al personal de los Servicios de Atención al Cliente (SAC) de los comercializadores. En particular, en el proceso de contratación para identificar y contrastar la correcta correspondencia de la dirección del punto de suministro con el CUPS y ambos con el titular del CUPS. Asimismo, deben proporcionar al consumidor información precisa y correcta y aconsejarle cómo proceder en estos casos, e igualmente identificar solicitudes posteriores de baja del contrato de acceso cuyo origen pueda ser un “*cruce de CUPS*”<sup>1</sup>.
2. Recabar en el proceso de contratación si el consumidor afirma ser el titular del punto de suministro en la dirección indicada, y contrastar que es el usuario de justo título<sup>2</sup>.
3. En todo caso, de realizarse un cambio sin modificaciones contractuales (Formatos C1 o A1\_02) con rechazo posterior, se deberían comprobar nuevamente los datos con el consumidor contratante en general y, en particular, asegurarse de que la dirección del punto de suministro y el CUPS son correctos, antes del envío de una nueva solicitud de cambio de comercializador con cambio de titular (Formatos C2 o A1\_41).
4. En caso de ser necesario, al solicitar un cambio con modificación del titular (Formatos C2 o A1\_41), se recuerda lo establecido en la normativa

---

<sup>1</sup> Por ejemplo, antes de aconsejar a un consumidor solicitar un desistimiento tras un cambio de comercializador con cambio de titularidad deben advertirle que el desistimiento implicaría un cambio al COR/CUR. Además, se deberían asegurar de que no hay un “cruce de CUPS” previo. Asimismo, informar adecuadamente a los consumidores que solicitan la baja del contrato, primero identificando claramente las causas del mismo, descartando un posible “cruce de CUPS”, y explicándole claramente las consecuencias de la solicitud, ya que en ocasiones no son conscientes de que implica un corte del suministro.

<sup>2</sup> Por ejemplo, mediante grabación en contratación telefónica, cuestionario en contratación online en que lo confirme, o en el caso en que la contratación sea presencial, bastaría con que se rellene el contrato como titular y esté firmado por este junto con copia del DNI.

eléctrica y gasista<sup>3</sup>, donde se especifica que “Se entenderá que el cliente ha dado su conformidad expresa siempre que ésta sea acreditada por cualquier medio contrastable que permita garantizar la identidad del mismo” Es decir, es deber del comercializador garantizar que la persona que formaliza el contrato es quien dice ser, y por tanto es el usuario de justo título del punto de suministro. En los casos de cambio de titularidad, por tanto, el comercializador deberá recabar documentación que acredite que el consumidor es el usuario efectivo de la energía en el punto de suministro a contratar.

**B.- Recomendaciones a comercializadores y distribuidores para mitigar los perjuicios de los cruces de CUPS.** Encaminadas a evitar los cortes y facilitar al consumidor información para favorecer su protección:

1. En caso de que el consumidor solicite la baja en el contrato de acceso en los cuatro meses posteriores a un cambio de comercializador con cambio de titular (Formatos C2 o A1\_41), el comercializador debería acreditar el motivo de la misma<sup>4</sup>, y descartar que haya podido haber un “*cruce de CUPS*” antes del envío de la solicitud de baja al distribuidor.
2. Se recomienda al distribuidor que en los cambios de comercializador con cambio de titular (Formatos C2 o A1\_41), en caso de ser consultado por el titular anterior del CUPS antes de que transcurran cuatro meses, se comunique a éste la identidad del comercializador entrante.
3. El comercializador entrante deberá demostrar diligencia para resolver el posible problema del “*cruce de CUPS*”, tanto aceptando la reclamación del consumidor original, afectado por el “*cruce de CUPS*” (titular previo del CUPS), como del nuevo consumidor, cuya contratación ha sido errónea con objeto de reponer al consumidor con justo título a su condición anterior (comercializador y contrato anterior).
4. El comercializador saliente deberá demostrar diligencia para aceptar la reposición del consumidor en los mismos términos del contrato que tenía.

---

<sup>3</sup> DA 1ª Orden ITC 1659/2009, de 22 de junio, por la que se establece el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa al suministro de último recurso de energía eléctrica y el procedimiento de cálculo y estructura de las tarifas de último recurso de energía eléctrica. Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

<sup>4</sup> Cabe señalar que se dan casos de cruces de CUPS en los que se solicita baja por impago en plazos mayores de estos 4 meses. Por ello, es crítico descartar hasta donde sea razonable un posible “*cruce de CUPS*” como origen del impago.