INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

INFORME DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU) A LA PROPUESTA **DE RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE ENERGÍA POR LA QUE SE ESTABLECE LA METODOLOGÍA PARA ESTABLECER EL PROGRAMA DE REFERENCIA BASE, EL PRECIO Y ESQUEMA DE COMPENSACIÓN DEL MODELO DE AGREGACIÓN, Y SE APRUEBAN PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN DEL SISTEMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL AGREGADOR INDEPENDIENTE Y PARA SU ADAPTACIÓN AL REAL DECRETO 88/2026, DE 11 DE FEBRERO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO GENERAL DE SUMINISTRO, COMERCIALIZACIÓN Y AGREGACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA, ASÍ COMO A MEJORAS EN LA GESTIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO (INF/DE/191/26)**

Con el fin de dar respuesta al trámite de audiencia, previsto en el artículo 26.6 de Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, este Consejo realiza las siguientes observaciones:

CONSIDERACIONES GENERALES

Se valora positivamente la incorporación y desarrollo de la figura del agregador independiente en el mercado eléctrico, en la medida en que puede favorecer una mayor participación activa de las personas consumidoras en el sistema eléctrico, contribuir a una gestión más eficiente de la demanda y facilitar que los usuarios puedan obtener un beneficio económico por su participación en los servicios de flexibilidad y respuesta de la demanda.

No obstante, se considera necesario que el desarrollo regulatorio de esta figura se lleve a cabo garantizando en todo momento la protección de los consumidores, evitando que los costes derivados de su funcionamiento sean trasladados, directa o indirectamente, a quienes no participen en estos servicios y asegurando que las personas consumidoras dispongan de información suficiente, clara, veraz y comprensible sobre las condiciones económicas y contractuales de su participación.

En este sentido, se formulan las siguientes consideraciones:

CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

PRIMERA. - Protección del consumidor frente a la repercusión de costes.

El Consejo valora positivamente que la propuesta descarte un sistema de compensación que pueda provocar que los costes asociados a las activaciones

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

de los agregadores independientes sean repercutidos sobre el conjunto de los consumidores, incluidos aquellos que no participen en este tipo de servicios.

Debe garantizarse expresamente que cualquier coste derivado de la actividad de un agregador independiente sea soportado por los sujetos que correspondan en función de su participación y responsabilidad en dicha actividad, evitando mecanismos que puedan producir una socialización indiscriminada de costes entre los consumidores domésticos.

La regulación debería incorporar mecanismos de seguimiento que permitan comprobar periódicamente que el modelo de compensación no genera costes adicionales injustificados para los consumidores finales.

Asimismo, resulta fundamental establecer mecanismos rigurosos de supervisión y control de la facturación derivada de los servicios de agregación, con el objeto de prevenir errores, cobros indebidos o prácticas abusivas y garantizar que las cantidades facturadas y abonadas respondan a los servicios efectivamente prestados y a las condiciones previamente contratadas.

SEGUNDA. - Transparencia en las condiciones económicas.

La participación de los consumidores en servicios de agregación debe estar sometida a unas condiciones contractuales transparentes, claras y fácilmente comprensibles.

- El consumidor debe conocer, antes de contratar, al menos:
- El funcionamiento del servicio de agregación.
- Las actuaciones que puede realizar el agregador sobre su consumo.
- Los periodos y condiciones en los que podrá producirse una activación.
- La remuneración que percibirá por su participación.
- Las posibles penalizaciones o costes asociados a incumplimientos.
- La duración del contrato y las condiciones para su resolución.
- Las consecuencias económicas que pudiera tener la salida del servicio.
- La forma en que se calcularán y abonarán las cantidades que correspondan al consumidor.
- La totalidad de las comisiones, costes o conceptos que puedan minorar la remuneración que perciba.

Se considera especialmente importante evitar que la complejidad técnica del funcionamiento del mercado eléctrico se traduzca en contratos opacos o difíciles de comprender para los consumidores.

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Por ello, debería establecerse como requisito que los agregadores independientes proporcionen contratos redactados de forma clara, sencilla y comprensible, que desglosen todos los costes y comisiones aplicables y que permitan al consumidor conocer de manera previa y transparente las condiciones económicas del servicio.

Asimismo, cuando se proporcionen estimaciones sobre los posibles beneficios económicos derivados de la participación, estas deberán basarse en hipótesis realistas y diferenciar claramente entre ingresos estimados y cantidades efectivamente garantizadas.

TERCERA. - Garantía de que los beneficios de la agregación lleguen efectivamente al consumidor.

El desarrollo de la agregación independiente no debería limitarse a mejorar la eficiencia del mercado mayorista, sino que debe traducirse en beneficios efectivos para los consumidores que ponen a disposición del sistema su flexibilidad.

Por ello, deberían establecerse mecanismos que permitan verificar que una parte adecuada del valor económico generado por la participación del consumidor en los servicios de agregación revierte efectivamente en este.

La regulación debería evitar que la complejidad de la cadena de liquidaciones y compensaciones termine dificultando que el consumidor conozca cuál ha sido el beneficio económico generado por su participación y qué cantidad concreta ha recibido.

En este sentido, debería garantizarse que el consumidor pueda conocer, para cada activación, la energía efectivamente movilizada, el valor económico generado y la remuneración finalmente percibida, así como los conceptos que, en su caso, hayan minorado dicha remuneración.

CUARTA. - Derecho de elección y facilidad para cambiar de agregador.

Se considera esencial garantizar que el consumidor pueda elegir libremente el agregador independiente y cambiar de proveedor sin obstáculos injustificados.

Los procedimientos de alta, baja y cambio de agregador deberían ser sencillos, gratuitos y ágiles. No deberían establecerse cláusulas de permanencia ni penalizaciones desproporcionadas que limiten la libertad de elección del consumidor.

Asimismo, los consumidores deben poder resolver los contratos con los agregadores sin enfrentarse a barreras injustificadas o penalizaciones desproporcionadas. Para ello, deben habilitarse canales ágiles, accesibles y gratuitos que faciliten la baja y el cambio de agregador.

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

El cambio de agregador no deberá provocar interrupciones en el suministro eléctrico ni perjuicios económicos para el consumidor.

QUINTA. - Compatibilidad con los derechos del consumidor frente al comercializador.

La participación en un servicio de agregación no debe menoscabar en ningún caso los derechos que corresponden al consumidor frente a su comercializador ni introducir cargas administrativas o contractuales adicionales que dificulten su ejercicio.

La existencia de varios agentes que intervienen sobre el consumo de un mismo usuario hace especialmente necesario determinar con claridad las responsabilidades de cada uno de ellos.

El consumidor debe poder identificar fácilmente ante qué sujeto debe reclamar en caso de discrepancias sobre mediciones, liquidaciones, remuneraciones, activaciones o incumplimientos contractuales.

Asimismo, deberían establecerse mecanismos eficaces de coordinación entre comercializadores, agregadores, distribuidores y operador del sistema para evitar que las discrepancias entre estos sujetos terminen siendo soportadas por el consumidor.

En ningún caso las controversias entre los distintos sujetos que intervienen en el servicio podrán suponer para el consumidor una pérdida de derechos, una paralización de procedimientos o la imposición de costes que no le sean imputables.

SEXTA. - Garantías sobre la medición y acceso a los datos de consumo.

Resulta positiva la individualización de las medidas de los clientes tipo 4 cuando resulte necesaria para la aplicación del modelo de agregación.

No obstante, el incremento en la utilización de datos individualizados de consumo debe ir acompañado de las máximas garantías de transparencia, seguridad y protección de los derechos de los consumidores.

El usuario debe conocer qué datos se utilizan, con qué finalidad, durante cuánto tiempo se conservan y qué sujetos tienen acceso a ellos.

Asimismo, las discrepancias en las mediciones utilizadas para determinar la remuneración del consumidor deberán poder ser objeto de revisión y reclamación mediante procedimientos sencillos, accesibles y gratuitos.

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Debe garantizarse igualmente el derecho del consumidor a acceder a los datos de consumo utilizados para efectuar las liquidaciones o determinar el programa de referencia base, así como a solicitar su rectificación cuando existan errores.

SÉPTIMA. - Prevención de prácticas comerciales abusivas.

Se debería considerar que el desarrollo de la agregación independiente vaya acompañado de mecanismos específicos de vigilancia frente a prácticas comerciales que puedan perjudicar a los consumidores.

La complejidad del funcionamiento de estos servicios puede generar una importante asimetría de información entre las empresas y los usuarios. Por ello, debe prestarse especial atención a la comercialización de estos servicios mediante ofertas que presenten como ahorros garantizados cantidades que, en realidad, dependan del comportamiento del consumidor, de las condiciones del mercado o del número y características de las activaciones.

La publicidad y la información precontractual deberán diferenciar claramente entre ahorros o ingresos estimados y aquellos que estén efectivamente garantizados.

Asimismo, se hace necesario reforzar la supervisión de las prácticas comerciales de los agregadores, prohibiendo expresamente aquellas estrategias de captación que puedan resultar engañosas o que limiten injustificadamente la libertad de elección del consumidor.

En particular, deberán evitarse cláusulas de exclusividad o cualesquiera otras condiciones contractuales que restrinjan de manera injustificada la posibilidad del consumidor de cambiar de agregador o de participar en otros servicios.

OCTAVA. - Procedimientos de reclamación y resolución de conflictos.

Es imprescindible que los consumidores dispongan de vías de reclamación claras, accesibles, gratuitas y eficaces para resolver las incidencias derivadas de la actividad de los agregadores independientes.

La regulación debería determinar expresamente las responsabilidades de cada sujeto cuando exista una controversia relacionada con una activación, una medición, una liquidación o el pago de la remuneración correspondiente.

No puede trasladarse al consumidor la carga de determinar cuál de los distintos agentes que intervienen en el proceso es responsable de una incidencia.

En este sentido, y teniendo en cuenta la especial complejidad técnica de los servicios de agregación y la posible intervención de distintos sujetos (agregador, comercializador, distribuidor y operador del sistema), resulta necesario reforzar las garantías de los consumidores.

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Por ello, se propone que se establezca expresamente como requisito obligatorio para el ejercicio de la actividad de agregador independiente la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, de manera que los consumidores puedan someter a este sistema las controversias que mantengan con el agregador en relación con los servicios contratados, las activaciones, las mediciones, las liquidaciones, las remuneraciones o cualquier otro aspecto derivado de la relación contractual.

Esta obligación supondría una garantía adicional para los consumidores, al permitirles acceder a un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos gratuito, sencillo y vinculante en los términos establecidos por su normativa reguladora.

Asimismo, se considera que la adhesión deberá ser efectiva y no podrá contener limitaciones que vacíen de contenido la protección ofrecida al consumidor, debiendo comprender las actividades desarrolladas por el agregador en el ámbito de su relación con las personas consumidoras.

La obligación de adhesión debería mantenerse durante todo el periodo en que el sujeto opere como agregador independiente. Su incumplimiento, pérdida o retirada debería determinar la imposibilidad de iniciar nuevas relaciones contractuales con consumidores en el marco de esta actividad, sin perjuicio de las demás consecuencias administrativas que pudieran corresponder.

Del mismo modo, la normativa debería garantizar que el consumidor sea informado de forma clara, previa a la contratación y durante la vigencia del contrato, de la condición de adherido del agregador al Sistema Arbitral de Consumo, así como de la posibilidad de acudir a este mecanismo para resolver las controversias que pudieran surgir.

Finalmente, resulta necesario que se determine expresamente que la existencia de procedimientos internos de reclamación del agregador, mecanismos de atención al cliente u otros sistemas de resolución alternativa de litigios no pueda utilizarse para impedir o dificultar el acceso del consumidor al Sistema Arbitral de Consumo, una vez cumplidos los requisitos establecidos por su normativa reguladora.

NOVENA. - Evaluación del impacto sobre los consumidores.

La incorporación de los agregadores energéticos al sistema eléctrico abre nuevas posibilidades para la modernización y optimización de la gestión de la energía. No obstante, resulta fundamental que su implantación se realice teniendo en cuenta la experiencia acumulada en materia de protección de los consumidores en el mercado eléctrico y las situaciones de asimetría de información y vulnerabilidad que pueden producirse en las relaciones entre empresas y usuarios.

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Por ello, es necesario que la entrada de los agregadores independientes vaya acompañada de un marco regulatorio robusto que garantice la transparencia, la seguridad y la protección efectiva de los consumidores domésticos.

Sería conveniente establecer un sistema de evaluación periódica del funcionamiento del modelo de agregación desde la perspectiva del consumidor.

Dicha evaluación debería analizar, entre otros aspectos, el número de consumidores participantes, los beneficios económicos efectivamente obtenidos por estos, los costes asociados al modelo, el número de reclamaciones y conflictos registrados y el impacto de las activaciones sobre las condiciones económicas de los contratos de suministro.

Los resultados deberían ser públicos y permitir, en su caso, introducir modificaciones regulatorias cuando se detecten efectos negativos para los consumidores.

DÉCIMA. - Programa de referencia base y protección del consumidor.

Por otro lado, la metodología establecida para determinar el programa de referencia base garantice que las posibles desviaciones entre las previsiones declaradas por el agregador independiente y las medidas efectivamente registradas no se traduzcan en costes o perjuicios económicos injustificados para los consumidores.

La metodología debe asegurar que el consumidor no soporte, directa o indirectamente, las consecuencias económicas derivadas de errores de previsión, deficiencias en los sistemas utilizados por el agregador o discrepancias en la determinación del programa de referencia base que sean ajenas a su actuación.

Asimismo, se debe establecer que los consumidores puedan acceder, de forma clara y comprensible, a la información relativa a las medidas de consumo utilizadas para determinar su participación en el programa de referencia base, así como a los criterios empleados para calcular las correspondientes liquidaciones y compensaciones.

En caso de discrepancia respecto de las medidas o del cálculo del programa de referencia, deberá garantizarse al consumidor un procedimiento sencillo, gratuito y efectivo para solicitar su revisión, sin que la carga de acreditar la existencia del error recaiga sobre este.

Por último, el Consejo considera que cualquier metodología basada en previsiones debe ser objeto de seguimiento y evaluación periódica por parte de los organismos competentes, con el fin de comprobar su impacto sobre los consumidores y garantizar que no genere incentivos o efectos que puedan perjudicar sus intereses económicos.

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

DÉCIMA PRIMERA. - Precio de compensación y garantía de participación efectiva del consumidor en los beneficios de la agregación.

Se considera que la fijación de un coeficiente de compensación K=1, equivalente al 100 % del precio del mercado diario, puede contribuir a evitar distorsiones económicas entre el agregador independiente y el comercializador cuya cartera de clientes resulte afectada por la activación de la demanda.

No obstante, la aplicación de este mecanismo deba garantizar garantice que el consumidor que participa efectivamente en los servicios de agregación pueda beneficiarse de forma adecuada del valor económico generado por su participación.

Por ello, debe garantizarse que los contratos suscritos entre los agregadores independientes y los consumidores establezcan de manera clara, transparente y comprensible qué parte de los ingresos o beneficios económicos derivados de cada activación corresponde al consumidor y qué parte corresponde al agregador.

Asimismo, debe garantizarse que ningún coste derivado del mecanismo de compensación entre el agregador independiente y el comercializador pueda ser repercutido directa o indirectamente al consumidor que participe en los servicios de agregación cuando dicho coste no haya sido previamente informado y aceptado, ni a los consumidores que no participen en ellos.

El Consejo considera, además, que la fijación del coeficiente K=1 debería estar sujeta a evaluación periódica por parte de los organismos reguladores, analizando sus efectos sobre los consumidores, los agregadores y los comercializadores. En particular, deberá comprobarse que el mecanismo no genera costes adicionales para los consumidores ni desincentiva su participación en los servicios de respuesta de la demanda.

En consecuencia, el Consejo estima que debería establecerse que la aplicación del coeficiente de compensación K=1 quede sometida a mecanismos de seguimiento que permitan verificar que no supone un perjuicio económico para los consumidores y que una parte efectiva y transparente del valor generado por la flexibilidad de la demanda revierte en los consumidores que participan en ella.

Asimismo, debería incorporarse expresamente la obligación de que los contratos entre agregadores independientes y consumidores informen, de forma previa y comprensible, sobre el método de cálculo de la remuneración que percibirá el consumidor por cada activación y sobre la totalidad de los costes o comisiones que puedan minorar dicha remuneración.

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

DÉCIMO SEGUNDA. - Esquema de liquidación centralizada y protección de los consumidores.

Se valora positivamente que se establezca un esquema de liquidación centralizada en la medida en que este mecanismo puede contribuir a una mayor transparencia y trazabilidad de las operaciones y evitar que los costes derivados de la actividad de determinados agregadores sean trasladados al conjunto de los consumidores.

No obstante, se considera necesario que la regulación establezca expresamente que las cantidades derivadas de las liquidaciones entre el agregador independiente y el comercializador no podrán ser repercutidas, directa o indirectamente, al consumidor que participe en los servicios de agregación ni a los consumidores que no participen en ellos, salvo aquellos conceptos que correspondan al consumidor y hayan sido previamente informados de manera clara y aceptados en las condiciones contractuales.

Asimismo, deberá garantizarse que el consumidor pueda conocer de forma clara y comprensible las consecuencias económicas de las activaciones realizadas por el agregador sobre su suministro. En particular, deberá poder conocer la energía efectivamente movilizada, el precio o valor económico utilizado para la liquidación y la remuneración que, en su caso, le corresponda.

Resulta igualmente necesario que el sistema de liquidación permita determinar con claridad las responsabilidades de cada uno de los sujetos intervinientes. Las discrepancias entre el agregador independiente y el comercializador respecto de las cantidades objeto de liquidación, las medidas utilizadas o los importes resultantes no deberán trasladarse al consumidor ni ocasionarle perjuicios económicos o administrativos.

En este sentido, deberían establecerse procedimientos específicos para la resolución de discrepancias y errores en las liquidaciones, garantizando que el consumidor pueda reclamar de forma sencilla cuando la controversia afecte a la remuneración que le corresponda o a las condiciones económicas de su contrato.

Por otra parte, este Consejo considera necesario que el operador del sistema disponga de mecanismos de supervisión que permitan detectar liquidaciones incorrectas, anomalías o comportamientos que puedan generar costes injustificados. Los resultados agregados de dicha supervisión deberían ser objeto de seguimiento por los organismos reguladores y, cuando proceda, dar lugar a la revisión del funcionamiento del modelo.

Finalmente, debe considerarse la liquidación centralizada no debe limitarse a garantizar la correcta compensación económica entre agregadores y comercializadores, sino que debe integrarse en un modelo que permita que los beneficios económicos derivados de la flexibilidad aportada por los consumidores lleguen efectivamente a estos. Por ello, deberá garantizarse la trazabilidad entre

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

la energía movilizada, la compensación liquidada y la remuneración finalmente percibida por el consumidor.

DÉCIMO TERCERA. - Procedimientos de operación del sistema y garantías para los consumidores.

Resulta necesario que la aprobación de los procedimientos de operación recogidos en el apartado cuarto de la resolución garantice que la complejidad técnica derivada de la participación de nuevos sujetos en el mercado eléctrico no se traduzca en perjuicios económicos, administrativos o contractuales para los consumidores.

En particular, los procedimientos relativos a la medición, cálculo de los valores de energía, agregación de puntos de medida, intercambio de información y determinación del programa de referencia base deben garantizar la exactitud, trazabilidad, transparencia y disponibilidad de la información utilizada para determinar las obligaciones y derechos económicos de los consumidores.

Cualquier error, retraso o discrepancia que se produzca en los intercambios de información entre el operador del sistema, distribuidores, encargados de lectura, comercializadores y agregadores independientes debería ser resuelto entre los sujetos responsables, sin que pueda trasladarse al consumidor la carga económica o administrativa derivada de dichos errores.

Asimismo, debería garantizarse que el consumidor pueda acceder, de manera sencilla y comprensible, a los datos de consumo que hayan sido utilizados para realizar las liquidaciones, determinar el programa de referencia base o calcular la remuneración derivada de su participación en los servicios de agregación.

En este sentido, resulta especialmente importante establecer un derecho de acceso y rectificación respecto de las medidas y datos utilizados para el cálculo de las cantidades económicas que afecten al consumidor, así como un procedimiento ágil para corregir errores cuando se detecten discrepancias.

Los procedimientos de operación deberían garantizar igualmente que las incidencias en los sistemas de comunicación o medición no puedan dar lugar a penalizaciones o pérdidas económicas para el consumidor cuando sean imputables al agregador, comercializador, distribuidor, encargado de lectura, operador del sistema o a cualquier otro sujeto distinto del propio consumidor.

Por otra parte, debería establecerse que el intercambio de información entre los diferentes sujetos se realice con las máximas garantías de seguridad y confidencialidad, limitándose el acceso y utilización de los datos de consumo a las finalidades estrictamente necesarias para la prestación del servicio y la correcta liquidación de las operaciones.

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Asimismo, debe garantizarse que la información relativa al consumo del usuario sea utilizada de forma transparente y que el consumidor conozca qué sujetos tienen acceso a sus datos y con qué finalidad, especialmente ante la incorporación del agregador independiente como nuevo participante en la relación.

Resulta igualmente necesario que los procedimientos establezcan mecanismos de auditoría y control que permitan verificar periódicamente la calidad de las medidas y de los datos utilizados para las liquidaciones, así como detectar y corregir errores sistemáticos.

Por todo lo anterior, cualquier modificación futura de estos procedimientos que pueda afectar a los derechos económicos de los consumidores debería someterse a mecanismos de participación pública y evaluación de impacto, prestando especial atención a sus efectos sobre los consumidores domésticos y vulnerables.

DÉCIMO CUARTA. - Aplicación de la resolución y garantías de los consumidores.

Resulta necesario que la aplicación simultánea de la presente resolución con las condiciones de balance y los procedimientos de operación aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia se realice garantizando la seguridad jurídica y la protección de los consumidores.

En particular, la aplicación de las medidas previstas en el apartado 5.4 del Procedimiento de Operación 10.11, relativas a los comercializadores que no dispongan de capacidad económica suficiente para asumir nuevos clientes, debe garantizar que estas medidas no afecten negativamente a los consumidores que ya tengan suscrito un contrato de suministro con dichos comercializadores.

La imposibilidad de tramitar nuevas altas o cambios de comercializador a favor de una empresa que incumpla sus obligaciones de garantías económicas no debe traducirse, en ningún caso, en la interrupción del suministro, la modificación unilateral de las condiciones económicas contratadas ni la imposición de costes al consumidor.

Asimismo, debería establecerse que ,cuando un comercializador no disponga de capacidad económica suficiente para asumir nuevos clientes, se establezcan mecanismos de información y protección que permitan al consumidor conocer de forma clara la situación y, en su caso, ejercer su derecho a cambiar de comercializador sin penalizaciones ni obstáculos injustificados.

La información intercambiada entre el operador del sistema y las empresas distribuidoras sobre la situación económica de los comercializadores deberá gestionarse con criterios de transparencia, rigor y actualización, evitando que errores o retrasos en dicha información puedan impedir injustificadamente el ejercicio del derecho del consumidor a contratar o cambiar de comercializador.

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Igualmente, necesario resulta que la aplicación inmediata del apartado 5.4 del P.O. 10.11 vaya acompañada de mecanismos de supervisión que permitan detectar y corregir con carácter urgente cualquier incidencia que pueda afectar a los consumidores.

En consecuencia, las medidas relativas a la capacidad económica de los comercializadores no podrán, en ningún caso, suponer una merma de los derechos de los consumidores, una interrupción de su suministro, un empeoramiento de las condiciones contractuales vigentes o la imposición de costes derivados de incumplimientos imputables al comercializador.

Asimismo, ante situaciones que puedan comprometer la continuidad de la actividad de un comercializador, deberán activarse con la suficiente antelación los mecanismos de protección previstos en la normativa para garantizar la continuidad del suministro y facilitar, cuando proceda, el cambio de comercializador del consumidor sin perjuicio económico para este.

DÉCIMO QUINTA. - Derogación de los procedimientos de operación anteriores y garantía de seguridad jurídica.

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

La sustitución de los procedimientos de operación actualmente vigentes por los aprobados mediante la presente resolución debe realizarse garantizando la seguridad jurídica y evitando que el cambio normativo pueda ocasionar perjuicios económicos o administrativos a los consumidores.

La entrada en aplicación de los nuevos procedimientos debe garantizar la correcta continuidad de los procesos de medición, cálculo, liquidación e intercambio de información iniciados con anterioridad a dicha fecha.

Las operaciones correspondientes a periodos anteriores deberán poder finalizarse conforme a las reglas que resultaran aplicables en el momento en que se produjeron, evitando que la sustitución de los procedimientos genere discrepancias o alteraciones sobre derechos económicos ya consolidados.

Asimismo, debería establecerse expresamente un régimen transitorio que determine con claridad qué procedimiento resulta aplicable a las medidas, liquidaciones, activaciones y demás operaciones que se encuentren pendientes de cierre en la fecha de entrada en aplicación de los nuevos procedimientos.

La sustitución de los procedimientos de operación no debe suponer en ningún caso que los consumidores tengan que asumir las consecuencias de posibles errores, retrasos o inconsistencias derivados del proceso de adaptación de los sistemas de información de los distintos sujetos del mercado.

En este sentido, deberán establecerse mecanismos de control y corrección que permitan detectar y subsanar de forma ágil cualquier incidencia producida durante

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

el periodo de transición, garantizando que los consumidores mantengan íntegramente los derechos económicos que les correspondan.

Finalmente, el Consejo considera que las medidas transitorias deben ser suficientemente claras y accesibles para todos los sujetos afectados, evitando situaciones de incertidumbre que puedan repercutir sobre los derechos de los consumidores.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

CSV : GEN-0268-f81f-3608-20ea-a133-442e-5030-3b85
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 09/10/2026 10:02 | Sin acción específica