



IX Reunión Iberoamericana de Reguladores de la Energía

LA REGULACIÓN Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Rafael Durbán Romero

Director de Relaciones Externas y Documentación, CNE (España)

Punta del Este (URUGUAY), Abril de 2005

Índice

- 1. El suministro de energía.**
 - 1.1. El servicio publico
 - 1.2. Procesos de privatización y liberalización
 - 1.3. Transición del servicio publico al servicio esencial, de interés general
- 2. Aspectos de la regulación en materia de consumo.**
 - 2.1. Principios básicos.
 - 2.2. Aspectos de interés para el consumidor.
- 3. La protección del consumidor en mercados liberalizados.**
- 4. Distintos esquemas para la defensa del consumidor.**
- 5. La protección del consumidor en España.**
 - 5.1. Las instituciones.
 - 5.2. La información ante el reto de la plena liberalización.
 - 5.3. La experiencia después de dos años.

1. El suministro de energía.

1.1. El servicio público

- **Suministro: conjunto de actividades que integran el ciclo desde la extracción a la producción hasta la puesta a disposición del consumidor final.**

- **Suministro: únicamente última fase del ciclo relación con el consumidor final**

- **Concepto:**
 - ✓ Categoría básica del Derecho Administrativo
 - ✓ Falta de unanimidad doctrinal respecto a la delimitación del concepto
 - ✓ 3 tipos de actividad de la Administración:
 - *Actividad de policía*
 - *Actividad de fomento*
 - *Actividad de servicio público*

1. El suministro de energía.

1.1. El servicio publico

➤ **Concepto amplio.**

“Toda actividad administrativa es servicio público”

➤ **Concepto estricto.**

“Actividad de prestación dirigida a proporcionar utilidad a los particulares, que viene impuesta por razones de interés general”

“ Servicio técnico prestado al público de una manera regular y constante mediante una organización de medios personales y materiales cuya titularidad pertenece a una Administración Pública y bajo un régimen jurídico especial”

1. El suministro de energía.

1.1. El servicio público

➤ Elementos caracterizadores

- ✓ ***“Publicatio”. Reserva al Estado de la titularidad***
- ✓ ***La actividad está sujeta a las reglas exorbitantes del Derecho Público***
- ✓ ***La prestación del servicio tiene carácter excluyente o monopolístico***
 - Gestión directa
 - Gestión indirecta (concesión)

1. El suministro de energía.

1.1. El servicio público

- **Concepto muy diferente del americano de “public utility”**
- **Definido jurisprudencialmente, en 1877:**

“cuando una persona privada consagra su bien a un uso en el que el público tiene interés, confiere por este hecho al público un interés particular en la continuidad de este uso. En estas condiciones, debe someterse a un control público por el bien común” (Munn versus Illinois)
- **Se construye a partir del mercado**
- **No se extienden las potestades administrativas a campos económicos y empresariales, sino que, por el contrario implica el establecimiento de restricciones sobre las decisiones de empresas privadas**
- **Potestades exorbitantes y concesiones administrativas frente a licencias o fijación de condiciones de entrada para el ejercicio de la actividad.**

1. El suministro de energía.

1.1. El servicio publico

➤ **Elementos comunes a la concepción europea y americana:**

Instituciones jurídicas destinadas:

a garantizar un servicio universal en determinadas actividades económicas, de especial relevancia para la sociedad (sectores energéticos o de telecomunicaciones)
que justifican una intervención de control por parte de los poderes públicos

La crisis de la noción de servicio público acerca ambas concepciones a través de obligaciones de interés general que se imponen a empresas privadas

1. El suministro de energía.

1.1. El servicio público eléctrico

- **La Ley 49/84, de 26 de Diciembre de Explotación Unificada del Sistema Eléctrico**
 - ✓ *La explotación unificada del sistema eléctrico nacional a través de las redes de alta tensión es un servicio público de titularidad estatal*
 - ✓ *Tiene por objeto la optimización global del sistema*
 - ✓ *Está gestionado mediante una sociedad estatal.*



1. El suministro de energía.

1.1. El servicio público eléctrico

➤ **Ley 40/1994, de 30 de diciembre, de Ordenación del Sistema Eléctrico Nacional**

Art.2: “Las actividades destinadas al suministro de energía eléctrica desarrolladas en el sistema integrado constituyen un servicio público, que se extiende a la garantía de suministro que dicho sistema presta a favor de los usuarios que en el territorio nacional utilicen energía del sistema independiente”

*Se reconoce la libre iniciativa de las empresas para el ejercicio de las actividades
La explotación unificada será realizada por el Estado mediante una empresa de mayoría pública.*

Estos preceptos daban lugar a diversas interpretaciones

1. El suministro de energía.

1.1. El servicio público eléctrico

➤ Ley 54/97, de 27 de noviembre, del sector eléctrico

- *Abandona la noción de servicio público, sustituyéndola por la expresa garantía del suministro a todos los consumidores demandantes del servicio dentro del territorio nacional.*
- *Se reconoce la libre iniciativa empresarial para el ejercicio de las actividades destinadas al suministro de energía eléctrica.*
- *Se garantiza el suministro a todos los consumidores demandantes del servicio dentro del territorio nacional y tendrán la consideración de servicio esencial.*
- *La denominación de servicio esencial se incorpora a sugerencia del Consejo de Estado, en sustitución de “servicio de interés económico general”.*
- *Justifica las potestades de intervención que el texto atribuye a las Administraciones Públicas.*

1. El suministro de energía.

1.1. El servicio público en el sector del gas

➤ Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos

- ✓ *El suministro de gas natural deja de ser un servicio público y se proclama la libre iniciativa empresarial*
- ✓ *Se garantiza el suministro de gas por canalización a los consumidores demandantes dentro del territorio nacional*
- ✓ *Tendrá la consideración de actividades de interés económico general*

➤ **Consecuencias:**

- ✓ *Libre iniciativa empresarial*
- ✓ *Liberalización intercambios internacionales de gas*
- ✓ *Transformación de concesiones en autorizaciones (regladas y sin reversión)*

1. El suministro de energía.

1.2. El servicio público. Supresión del servicio público. Privatización y liberalización

- Crisis de la noción tradicional de servicio público
- Principios de libre mercado y apertura a la competencia
- Transformación de los servicios públicos
- El contexto liberalizador europeo. Directivas para los tres sectores energéticos

Todo ello da lugar a un marco regulador distinto que pivota sobre **3 ideas fundamentales**:

Privatización

Liberalización

Aplicación principio de igualdad y reglas del mercado a empresas públicas y privadas

1. El suministro de energía.

1.2. El servicio público. Supresión del servicio público. Privatización y liberalización

Privatización:

- *El Estado deja de ser propietario*
- *Sectores económicos controlados o gestionados por entidades o establecimientos públicos dejan de estarlo*
- *Entornos competitivos*
- *Introducción de eficiencia. Aumento de competitividad*
- *Reducción déficit público*
- *Incidencia en las políticas de liberalización de mercados de trabajo*

1. El suministro de energía.

1.2. El servicio público. Supresión del servicio público. Privatización y liberalización

Liberalización

- *Complemento de las medidas de privatización*
- *Reducción de las intervenciones públicas*
- *Afecta a una parte importante del PIB*
- *Introducción de competencia implica ganancias en eficiencia*
- *Políticas de reestructuración*
- *Desintegración vertical*
- *Desconcentración horizontal*
- *Políticas de defensa de la competencia*
- *Libre elección del consumidor*

1. El suministro de energía.

1.3. El servicio público. Supresión del servicio público. Privatización y liberalización *El Estado deja de ser propietario. Necesidad de una nueva forma de intervención en los sectores económicos* **La regulación:** *¿Qué es la regulación?*

- “conjunto de poderes de actuación con características propias, que se ejercitan por órganos especiales”
- “Control prolongado y localizado, ejercitado por una agencia pública, sobre una actividad a la que la comunidad atribuye relevancia social”
- Control que incluye poderes de diverso signo: normativo, inspector, ejecutivo, de información, etc
- Especial relevancia de los órganos reguladores en la efectividad de la garantía del suministro
- El fin último de sus actuaciones es la protección del consumidor
- El seguimiento constante del mercado y las facultades con las que se haya investido permiten le deben permitir actuar para garantizar el suministro.

1. El suministro de energía.

1.3. Transición del servicio publico al servicio esencial, de interés general

El Estado deja de ser propietario. Necesidad de una nueva forma de intervención en los sectores económicos.

- ***De la titularidad a la tutela para el servicio publico: Evolución de la función del estado***
- ***De concesionario a titular del servicio energético: Evolución de la función del agente (Suministrador)***
- ***Del servicio publico al servicio de energía garantizado***

1. El suministro de energía.

1.3. Transición del servicio público al servicio esencial, de interés general

- ***Del servicio público al servicio de energía garantizado***
- ✓ ***Servicio universal: Derecho del ciudadano de acceder a los servicios básicos al conjunto de los usuarios y clientes a un nivel de precios de calidad y razonables***
- ✓ ***Servicio de interés general: Derecho del ciudadano de acceder a un servicio que redunde en su beneficio y de la sociedad.***

Los principios generales de las misiones de interés económico general son:

- *Proporcionalidad*
- *Continuidad*
- *Igualdad de acceso*
- *Adaptación o flexibilidad*
- *Universalidad*
- *Participación*
- *Calidad de servicio*

1. El suministro de energía.

1.3. Transición del servicio publico al servicio esencial, de interés general

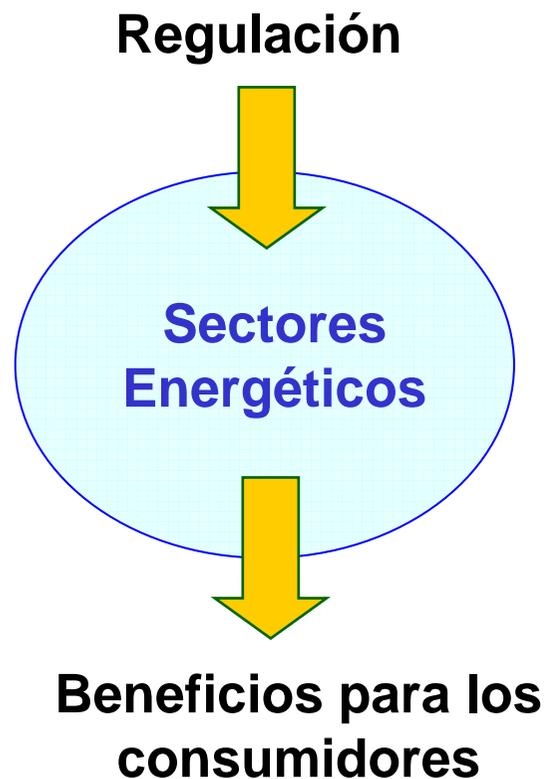
- ***Del servicio publico al servicio de energía garantizado***

- ✓ **Servicio esencial : para la electricidad, no sustituible, universalizado**

- ✓ ***Servicio de interés general:* Para el suministro de gas natural, de acuerdo con la viabilidad económica, interés de política energética, etc.**

2. Aspectos de la regulación en materia de consumo.

2.1. Principios básicos.



- ✓ Tradicionalmente, la regulación energética atiende a la formulación “**derechos/obligaciones**” de los consumidores.
- ✓ En sistemas totalmente regulados existe una fuerte identificación entre “**derechos**” reconocidos por la regulación a los consumidores y sus “**beneficios**”.
- ✓ A medida que se liberaliza la formulación administrativa de los “derechos” se simplifica, siendo los “beneficios” una consecuencia de la regulación. **Mayor necesidad de supervisión.**

2. Aspectos de la regulación en materia de consumo.

2.1. Principios básicos.

- ✓ **Comportamiento transparente y no discriminatorio** de las empresas propietarias y operadoras de infraestructuras (Redes energéticas).
- ✓ **Comportamiento competitivo, no colusivo** de los productores y suministradores de energía.
- ✓ La **capacitación (formación) del consumidor**.
- ✓ El **acceso** a los servicios energéticos. **Universalidad** e interés general.

2. Aspectos de la regulación en materia de consumo.

2.1. Principios básicos.

- ✓ La **información** del consumidor

- ✓ Las condiciones del servicio; Cartas de servicio, Códigos de conducta:
 - ✓ La **relación consumidor/suministrador**
 - ✓ La **calidad del servicio**

- ✓ La **representación** del consumidor

- ✓ Las **reclamaciones** y el acceso a la justicia

2.Aspectos de la regulación en materia de consumo.

2.2. Aspectos de interés para el consumidor.

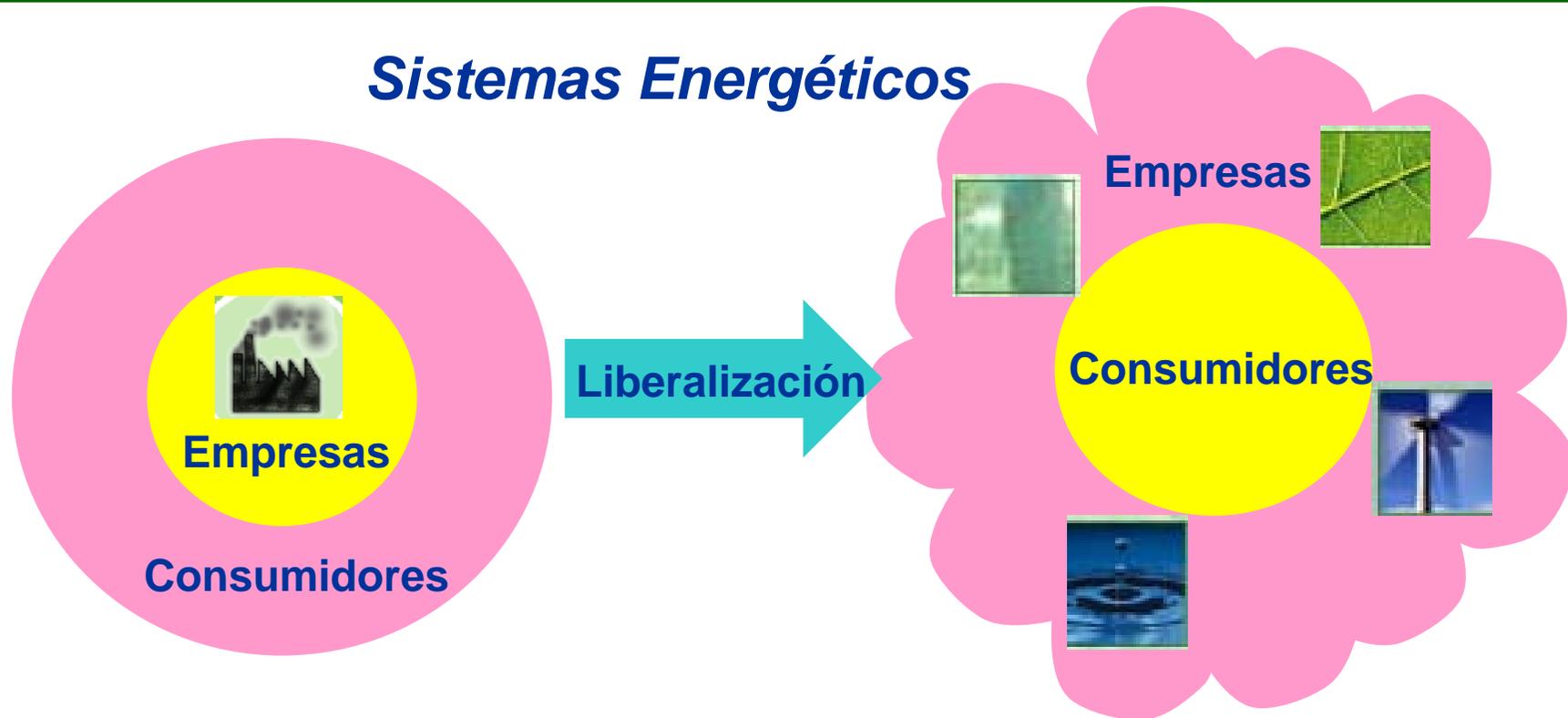
- ✓ El **acceso** de los consumidores **a la energía**
- ✓ La **conexión** a la red
- ✓ La **contratación** del suministro
(Potencia, tarifa)
- ✓ La **calidad** del suministro
- ✓ La **medida** del consumo
- ✓ La **facturación**
- ✓ Los sistemas de **pago**.
Tratamiento de los impagados.
- ✓ La **información** (Asesoramiento
y atención de consultas)
- ✓ Atención de **reclamaciones**.
- ✓ Otras consideraciones sociales.

3. La protección del consumidor en mercados liberalizados.

- ✓ De ABONADO a CLIENTE.
- ✓ De agente PASIVO a agente ACTIVO.
- ✓ “... In the design of electric markets, all the emphasis has been on the supply side, with the implicit assumption that the customers will just take what they want and pay. But it is vital to pay attention to the customer response, because that is what will make the markets work ...”

(Sally Hunt, 2002)

3. La protección del consumidor en mercados liberalizados.



El mercado se orienta hacia el consumidor. Si bien es cierto que las empresas descubren nuevas necesidades a los consumidores, es más frecuente observar cómo los hábitos de consumo guían a las empresas en sus estrategias empresariales.

3. La protección del consumidor en mercados liberalizados.

- ✓ Del ámbito ADMINISTRATIVO hacia el ámbito CIVIL Y MERCANTIL.
- ✓ Servicios de interés general, de interés económico = tutela, supervisión de los poderes públicos.
- ✓ Ejemplo: Evolución del Derecho Administrativo en la UE.
- ✓ La protección del consumidor como función del regulador.

3. La protección del consumidor en mercados liberalizados.

✓ Educación y Formación

Actuaciones de prevención

✓ Información.

✓ Derecho de representación. (audiencia, participación,...)

Ejemplo: Consejos Consultivos en la CNE.

✓ Fomento de las relaciones consumidores – suministradores (proveedores)

✓ Elegibilidad efectiva.

Actuaciones de corrección

✓ Resolución / mediación de conflictos.

Procedimientos extrajudiciales.

3. La protección del consumidor en mercados liberalizados.

El consumidor es parte activa del sistema energético.

- ✓ Necesidad de información
- ✓ Accesibilidad de información.
- ✓ “Apples – to – apples comparisons”
“Easy - to - use labels”
(Moskovitz, D; Cowart, R; Levy, A. And Roe, B.; 1998)

¿Obligación?

<i>Empresa suministradora</i>
Componentes precio
Términos contrato
Fuentes energía (mix)
Emisiones
....

- ✓ Estandarización de información – Incentivo competencia.

3. La protección del consumidor en mercados liberalizados.



Home

Elegibilidad 2003

Liberalización de los mercados de electricidad y gas natural

Comparación de precios / Mercado liberalizado

<ul style="list-style-type: none"> ● Qué es la elegibilidad ● La cadena energética ● Costes y precios de la energía ● Opciones de contratación ● Figura del comercializador ● Comparación de precios <ul style="list-style-type: none"> → En mercado regulado → En mercado liberalizado ● Calidad del servicio ● Medida y ahorro energético ● Legislación y publicaciones ● Información y reclamaciones 	<table border="1"> <tr> <td>Teléfono contacto</td> <td>913532580</td> </tr> <tr> <td>Lugar del suministro</td> <td>MADRID</td> </tr> <tr> <td>Email</td> <td>comercial@cyde.es</td> </tr> <tr> <td>Web</td> <td>http://www.cyde.es/cyde/SolicitarOferta.asp</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Oferta 3 de 14</p> <table border="1"> <tr> <td>Empresa</td> <td colspan="2">ENDESA ENERGIA</td> </tr> <tr> <td>Tipo Consumidor</td> <td>PYME</td> <td>Tipo Suministro ELECTRICIDAD</td> </tr> <tr> <td>Oferta</td> <td colspan="2">Ofertas personalizadas.</td> </tr> <tr> <td>Otros servicios</td> <td colspan="2">Asesoría energética, mantenimiento integral, equipamiento energético, proyectos de ingeniería e instalaciones.</td> </tr> <tr> <td>Comentarios</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td colspan="2">c/ Rivera del Loira, 60 - 28042 MADRID</td> </tr> <tr> <td>Teléfono contacto</td> <td colspan="2">900858285</td> </tr> <tr> <td>Lugar del suministro</td> <td colspan="2">MADRID</td> </tr> <tr> <td>Email</td> <td colspan="2">ofertaclientes@endesa.es</td> </tr> <tr> <td>Web</td> <td colspan="2">http://canalcomercial.endesaonline.com/Canal_</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Oferta 4 de 14</p> <table border="1"> <tr> <td>Empresa</td> <td colspan="2">FACTOR ENERGIA S.A.</td> </tr> </table>	Teléfono contacto	913532580	Lugar del suministro	MADRID	Email	comercial@cyde.es	Web	http://www.cyde.es/cyde/SolicitarOferta.asp	Empresa	ENDESA ENERGIA		Tipo Consumidor	PYME	Tipo Suministro ELECTRICIDAD	Oferta	Ofertas personalizadas.		Otros servicios	Asesoría energética, mantenimiento integral, equipamiento energético, proyectos de ingeniería e instalaciones.		Comentarios			Dirección	c/ Rivera del Loira, 60 - 28042 MADRID		Teléfono contacto	900858285		Lugar del suministro	MADRID		Email	ofertaclientes@endesa.es		Web	http://canalcomercial.endesaonline.com/Canal_		Empresa	FACTOR ENERGIA S.A.	
Teléfono contacto	913532580																																									
Lugar del suministro	MADRID																																									
Email	comercial@cyde.es																																									
Web	http://www.cyde.es/cyde/SolicitarOferta.asp																																									
Empresa	ENDESA ENERGIA																																									
Tipo Consumidor	PYME	Tipo Suministro ELECTRICIDAD																																								
Oferta	Ofertas personalizadas.																																									
Otros servicios	Asesoría energética, mantenimiento integral, equipamiento energético, proyectos de ingeniería e instalaciones.																																									
Comentarios																																										
Dirección	c/ Rivera del Loira, 60 - 28042 MADRID																																									
Teléfono contacto	900858285																																									
Lugar del suministro	MADRID																																									
Email	ofertaclientes@endesa.es																																									
Web	http://canalcomercial.endesaonline.com/Canal_																																									
Empresa	FACTOR ENERGIA S.A.																																									

3. La protección del consumidor en mercados liberalizados.

La ayuda de Internet y el coste de búsqueda ¿Obligación?



- ✓ Internet- incentivo competencia.
- ✓ ¿Internet es suficiente?
- ✓ ¿Sólo comparación de precios?
- ✓ Internet incentiva la búsqueda de la calidad y el precio.
- ✓ ↓ coste de búsqueda calidad - ↓ Sensibilidad precio.
(Lynch and Ariely, 2000)
- ✓ Ejemplo: Caso UK.

<i>Empresa suministradora</i>
Componentes precio
Términos contrato
Fuentes energía (mix)
Emisiones
....

4. Distintos esquemas para la defensa del consumidor.

Distintos esquemas para la defensa del consumidor, atendiendo al reparto de las competencias.

- ✓ Competencias en los Organismos **Reguladores Independientes**.
- ✓ Competencias **compartidas y coordinadas** entre Organismos Reguladores Independientes e Instituciones especializadas en la defensa del consumidor.
- ✓ Competencias en las **Administraciones Públicas**. Actuaciones soportadas en los Organismos Reguladores Independientes

5. La protección del consumidor en España.

5.1. Las instituciones.

- La Ley 54/1997, de 27 de Noviembre, del sector eléctrico (LSE) tiene como fin básico establecer la regulación del sector eléctrico con el triple objetivo de garantizar el suministro eléctrico, garantizar la calidad de dicho suministro y garantizar que se realice al menor coste posible
- La LSE, regula las actividades destinadas al suministro de energía eléctrica..... teniendo por finalidad:
 - ✓ La adecuación del suministro de energía eléctrica a las necesidades de los consumidores
 - ✓ La racionalización, eficiencia y optimización de las mismas
 - ✓ Las actividades se ejercerán de forma coordinada bajo los principios de objetividad, transparencia y libre competencia
- Las actividades se ejercerán garantizando el suministro de energía eléctrica a todos los consumidores demandantes del servicio dentro del territorio nacional y tendrán la consideración de servicio esencial
- La Comisión Nacional de Energía es el ente regulador de los sistemas energéticos, teniendo como objeto velar por la competencia efectiva en los mismos y por la objetividad y transparencia de su funcionamiento, en beneficio de todos los sujetos que operan en dichos sistemas y de los **CONSUMIDORES**

5. La protección del consumidor en España.

5.1. Las instituciones.

- Esquema competencial de las Instituciones con relación a los consumidores:
 - ✓ Ambito nacional: Legislación básica, Gobierno, Ministerio de Economía, Ministerio de Sanidad y Consumo (LSE, Ley Gral. Defensa de los Consumidores)
 - ✓ Ambito Autonómico: Desarrollo de la legislación básica, ejecución de la normativa. Comunidades Autónomas (Gestión e inspección del suministro a consumidor final, redes de distribución e instalaciones del consumidor)
 - ✓ Ambito nacional. El Regulador Independiente, la CNE. Misión genérica:
 - Facilita la representación y audiencia de los consumidores a través de los Consejos Consultivos
 - Atiende las demandas de información y consultas de los consumidores y canaliza las reclamaciones hacia las Comunidades Autónomas
 - Seguimiento general y actuación (a petición o de oficio) sobre cuestiones generales que afectan al suministro (Perturbaciones en la red – calidad del suministro)
 - Emite informes sobre cuestiones sobre el suministro planteadas por consumidores y sus asociaciones que orientan sobre el cumplimiento de la normativa (Publicados en la web)

5. La protección del consumidor en España.

5.1. Las instituciones.

El acceso a la energía para el consumidor. Cuestiones relevantes del suministro.

- Como usuario del sistema eléctrico. Derecho de acceso a las infraestructuras energéticas reguladas (ATR)  CNE
- La conexión y suministro:  Comunidades Autónomas
 - ✓ Conexión y acometida eléctrica (contratación del acceso a la red)
 - ✓ La contratación del suministro
 - ✓ La gestión del suministro (Medición, calidad del servicio, facturación, pago y reconexión)
- La eficiencia y ahorro energético (IDAE, CNE, CC.AA, ADE´S)  Gestión de la Demanda

5 La protección del consumidor en España.

5.1. Las instituciones.

➤ La información al consumidor

- ✓ Contratación y gestión del suministro  Distribuidor (Contrato regulado)
- ✓ Información institucional
 - Asociaciones de Consumidores (CCU)
 - CNE: Centro de Información, Plataforma WEB (Guías del consumidor)
 - Plan integral de comunicación ELEGIBILIDAD 2003
 - Oficinas de Atención y Orientación del Consumidor (Ambito autonómico, Ambito local: OMIC´s)

➤ La resolución de quejas / reclamaciones

- ✓ Nivel empresarial  Defensor del Cliente
- ✓ **Nivel institucional**  Organos de mediación y arbitraje, OMIC´s
Instancia administrativa: CC.AA

Empresas . Dpto. Industria y Energía

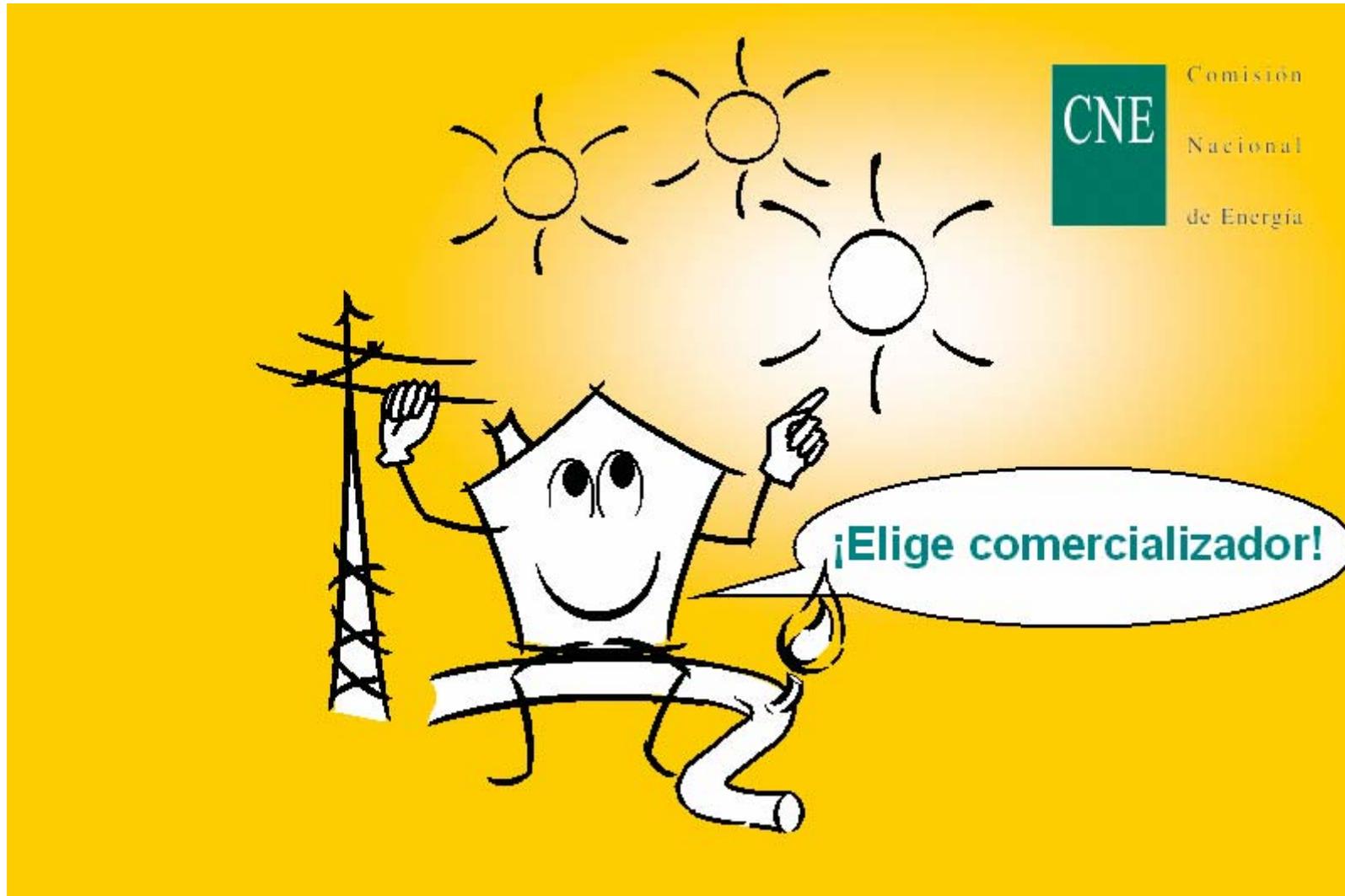
Consumidores domésticos. Dpto. de Consumo

- No existe tarifa social, pero.. Mecanismos de ayuda y protección colectivos desfavorecidos (Programas sociales y ONG´s)

5. La protección del consumidor en España.

CNE

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización



5. La protección del consumidor en España.

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Mercado Eléctrico

Marco Jurídico	Fecha efecto	Niveles de consumo año anterior	Apertura Mercado
Ley 54/1997	01/01/1998	Superior a 15GWh	26 % 713 sumin./ 43733 GWh
RD 2820/1998	01/01/1999	Superior a 5 GWh	33,4 % 2286 sumin. / 56291 GWh
	01/04/1999	Superior a 3 GWh	37 % 3809 sumin. / 62331 GWh
	01/07/1999	Superior a 2 GWh	39,6 % 5582 sumin. /66713 GWh
	01/10/1999	Superior a 1 GWh	43,4 % 10083 sumin./ 73053 GWh
RD-L 6/1999	01/07/2000	Tensión de suministro superior a 1000 V	52,3 % 65000 sumin./ 88000 GWh
RD-L 6/2000	01/01/2003	Todos los consumidores	100 % 20.429.224 sumin./ 168414 GWh

5. La protección del consumidor en España.

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Mercado GN

Marco Jurídico	Fecha efecto	Niveles de consumo año anterior	Apertura Teórica Mercado
Ley 34/1998	07/10/1998	Superior a 20 Mm ³	45 %
RD-L 6/1999	16/04/1999	Superior a 10 Mm ³	60 %
RD-L 6/1999	01/01/2000	Superior a 5 Mm ³	67 %
RD-L 6/2000	01/07/2000	Superior a 3 Mm ³	71,8 % 733 sum. / 107742 Mte
RD-L 6/2000	01/01/2002	Superior a 1 Mm ³	79% 2048 sum./ 118.474 Mte
RD-L 6/2000	01/01/2003	Todos los consumidores	100 % 4.800.000 sumin./ 203.995Mte

5. La protección del consumidor en España.

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Suministro a Tarifa

El servicio técnico y comercial recaen en el mismo interlocutor, EL DISTRIBUIDOR

Estructura de precios regulados de la electricidad según tarifas aprobadas por el Gobierno

No existe capacidad de negociación

La zona y la red de distribución condicionan una determinada calidad del suministro

Suministro por comercializador

El servicio técnico y comercial recaen en el DISTRIBUIDOR Y COMERCIALIZADOR, respect.

Mayor flexibilidad en la oferta de estructuras de precios.

El comercializador asume el riesgo del mercado y puede ofrecer servicios "multiutilities"

Si existe capacidad de negociación

Se mantiene la misma calidad del suministro

5. La protección del consumidor en España.

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

1 de enero de 2003

Todos los consumidores son cualificados.

- ✓ El consumidor de a pié = Consumidor cualificado
 - Cerca de 21 M de nuevos suministros eléctricos.
 - Cerca de 5 M de nuevos suministros de GN.

- ✓ Necesidad de información.

Último trimestre 2002



Año 2003



5. La protección del consumidor en España.

CNE

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Último trimestre de 2002.

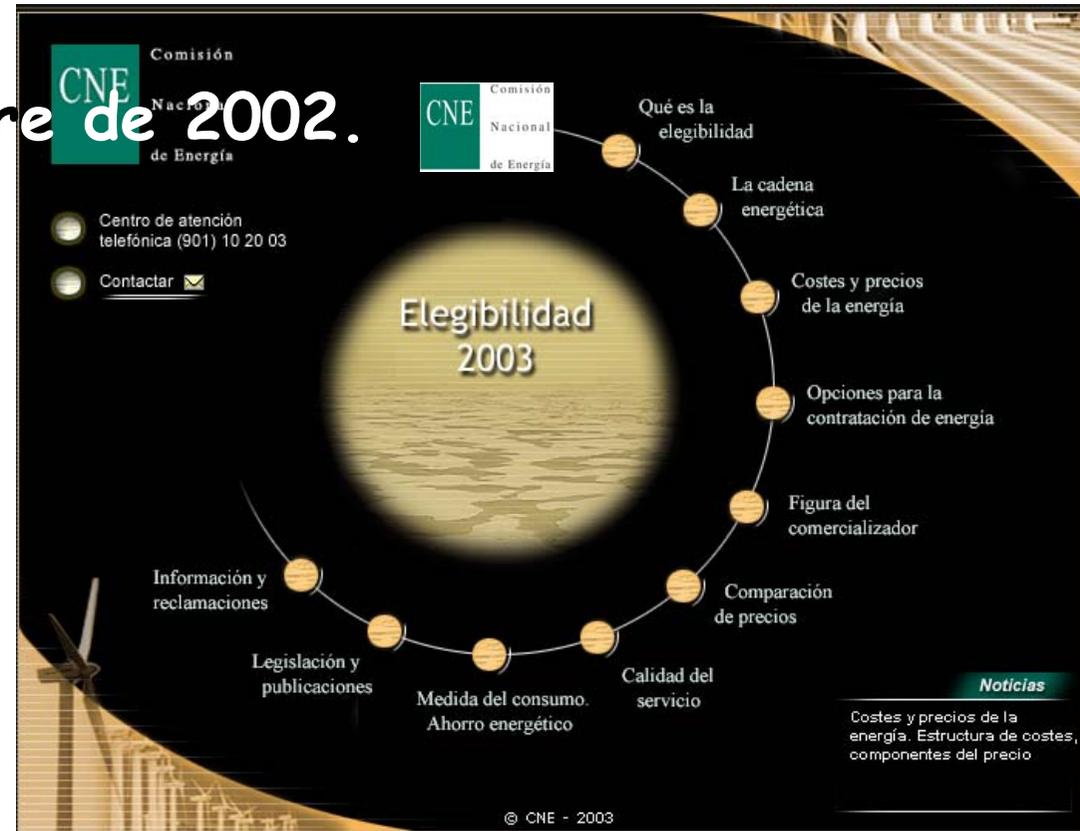


- ✓ Jornadas Informativas. 40 jornadas informativas con la colaboración de las CC.AA.
- ✓ Curso de Formación para la capacitación de monitores...
- ✓ Plataforma informativa en la web “Elegibilidad 2003”.
- ✓ Simulador web de la factura eléctrica y de GN en el mercado regulado.
- ✓ Documentos divulgativos.

5. La protección del consumidor en España.

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Último trimestre de 2002.



Web ELEGIBILIDAD 2003: <http://www.cne.es/elegibilidad>

5. La protección del consumidor en España.

CNE

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Año 2003.



Convenio de Colaboración Ministerio de Economía - CNE

(Firmado el 18 de julio de 2003)

- ✓ Centro de Atención Telefónica (CAT)
- ✓ Cartel y folletos informativos.
- ✓ Campaña de medios.
 - TV.
 - Radio.
 - Prensa.
 - Publicidad Ext.

5. La protección del consumidor en España.

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Año 2003.

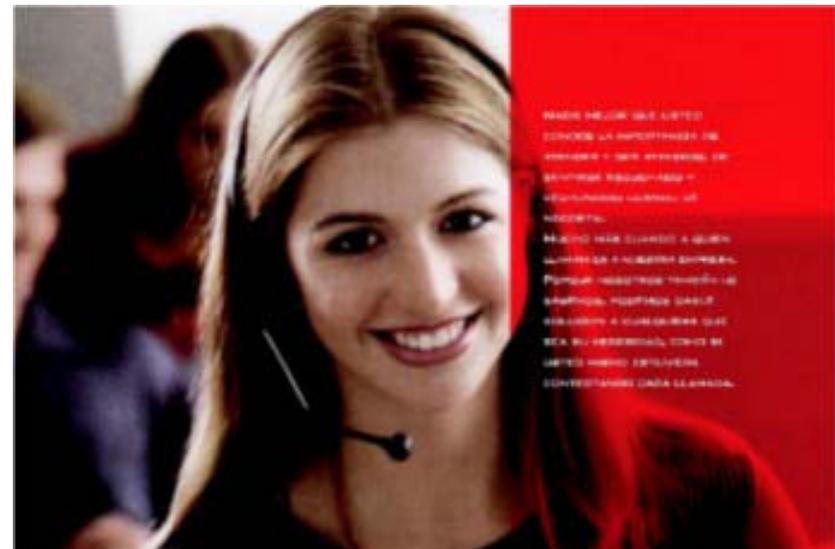


Convenio de Colaboración Ministerio de Economía - CNE

(Firmado el 18 de julio de 2003)

- ✓ Centro de Atención Telefónica (CAT)

901 10 2003



5. La protección del consumidor en España.

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Año 2003.



Convenio de Colaboración Ministerio de Economía - CNE

(Firmado el 18 de julio de 2003)

¿A QUIEN RECLAMAR?
En caso de anomalías en el suministro, recuerda que el responsable de la calidad del suministro es la empresa distribuidora. Si empresas suministradora le tramita su queja. Para cualquier consulta relacionada con sus facturas, acuda a su empresa suministradora. En ambos casos, si no queda satisfecho, acuda al organismo competente de su Comunidad Autónoma.

PARA CUALQUIER INFORMACIÓN O ACLARACIÓN ACUDA A:

Ministerio de Economía
WWW.MI.MECI.ES
Comisión Nacional de Energía
WWW.CNE.ES

Código de Información
901 10 2003

LA LIBERALIZACIÓN DE LOS MERCADOS DE ELECTRICIDAD Y GAS ES UNA REALIDAD PARA TODOS LOS CONSUMIDORES DESDE EL 1 DE ENERO DE 2003

Desde enero de 2003 la liberalización de los mercados de electricidad y gas es una realidad para todos los consumidores. Ahora ya puede elegir el suministrador que mejor se adapte a sus necesidades y acordar con él las condiciones económicas.

¿QUE OPCIONES TENGO?
Hasta ahora solo podía controlar la electricidad y el gas con el distribuidor de su zona, acorde con una tarifa fijada por la Administración.
A partir de enero de 2003, puede permanecer como estaba, o bien cambiar la electricidad y el gas con otros suministradores también llamados comercializadoras. Recuerde que este cambio se produce sin coste alguno para el consumidor.
Además, siempre tiene la posibilidad de cambiar de empresa suministradora, o bien de volver a la tarifa regulada con el distribuidor de su zona.

¿QUE VENTAJAS TIENE?
La legislación española le reconoce el derecho de elegir la empresa suministradora que le ofrezca el servicio más adecuado a sus necesidades, al precio más competitivo.
La liberalización del mercado genera una situación de competencia que redundará en beneficio de los consumidores en forma de precios y servicios adaptados a las necesidades de los clientes.

¿QUE OFERTA DE SUMINISTRO ELEGIR?
Aquellos que mejor se adapte a sus necesidades o le ofrezca condiciones más favorables. Compare las condiciones económicas y de servicio que le ofrecen las distintas empresas suministradoras autorizadas (comercializadoras).

¿TENGO QUE CAMBIAR EL CONTADOR?
No. Los consumidores domésticos no tendrán que cambiar ni su contador de energía eléctrica ni el de gas. Solo en el caso eléctrico, tendrá que instalar un interruptor de control de potencia, si no lo tuviera ya instalado.

¿SE VERA AFECTADA LA CALIDAD DEL SUMINISTRO?
No. La calidad del suministro está ligada a las redes de distribución de energía eléctrica y de gas, por lo que no dependerá de la empresa suministradora que elija. Las empresas distribuidoras de electricidad y de gas son las que responden de la calidad del suministro ante el consumidor.

¿COMO CONTRATAR?
Contrata con diferentes empresas suministradoras, compare ofertas y elija la más ventajosa. Le recordamos que una cosa es la electricidad y el gas que consume, y otra las redes de electricidad y gas que se lo suministran. Por esta razón, cuando firme el contrato con la empresa elegida, esta se encargará de suministrarle la energía y de pagar a las empresas distribuidoras por el uso de sus redes. El precio que le ofrezca el suministrador será el precio total de ambos conceptos.

¿QUE DEBO REVISAR ANTES DE FIRMAR?
Básele el periodo de contratación y la oferta económica y compárela con su tarifa actual. Consulte la página web: www.cne.es (Elegibilidad 2003).
Fíjese si el contrato contempla revisiones del precio durante el periodo de vigencia y preste atención a las cláusulas de penalización por rescisión de contrato por su parte.
Si recibe una oferta compleja de un paquete de servicios, solicite que se le detalle el precio de la electricidad y del gas suministrados. Consulte cualquier duda sobre su contrato en los organismos públicos competentes.

RECUERDE, ES SU ELECCIÓN.

AHORA TÚ PUEDES ELEGIR EL SUMINISTRADOR DE ELECTRICIDAD Y GAS

Desde el 1 de enero de 2003 todos los consumidores tienen el derecho a elegir el suministrador de ELECTRICIDAD y GAS

MÁS INFORMACIÓN: 901 10 2003
www.cne.es

5. La protección del consumidor en España.

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Año 2003.



Convenio de Colaboración Ministerio de Economía - CNE

- ✓ Campaña de medios.
 - TV.
 - Radio.
 - Prensa.
 - Publicidad Ext.



MÁS OPCIONES PARA TU ENERGÍA
 AHORA TU PUEDES ELEGIR LA EMPRESA SUMINISTRADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS

La liberalización del sector energético ha sido un proceso gradual que se inició en 1998 con la electricidad que culminó en 1997 con el gas y se completó en el 2003. La liberalización ha sido un proceso gradual.

MÁS INFORMACIÓN EN: 901 10 2003



5. La protección del consumidor en España.



5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Año 2003.



Convenio de Colaboración Ministerio de Economía - CNE

- ✓ Campaña de medios.



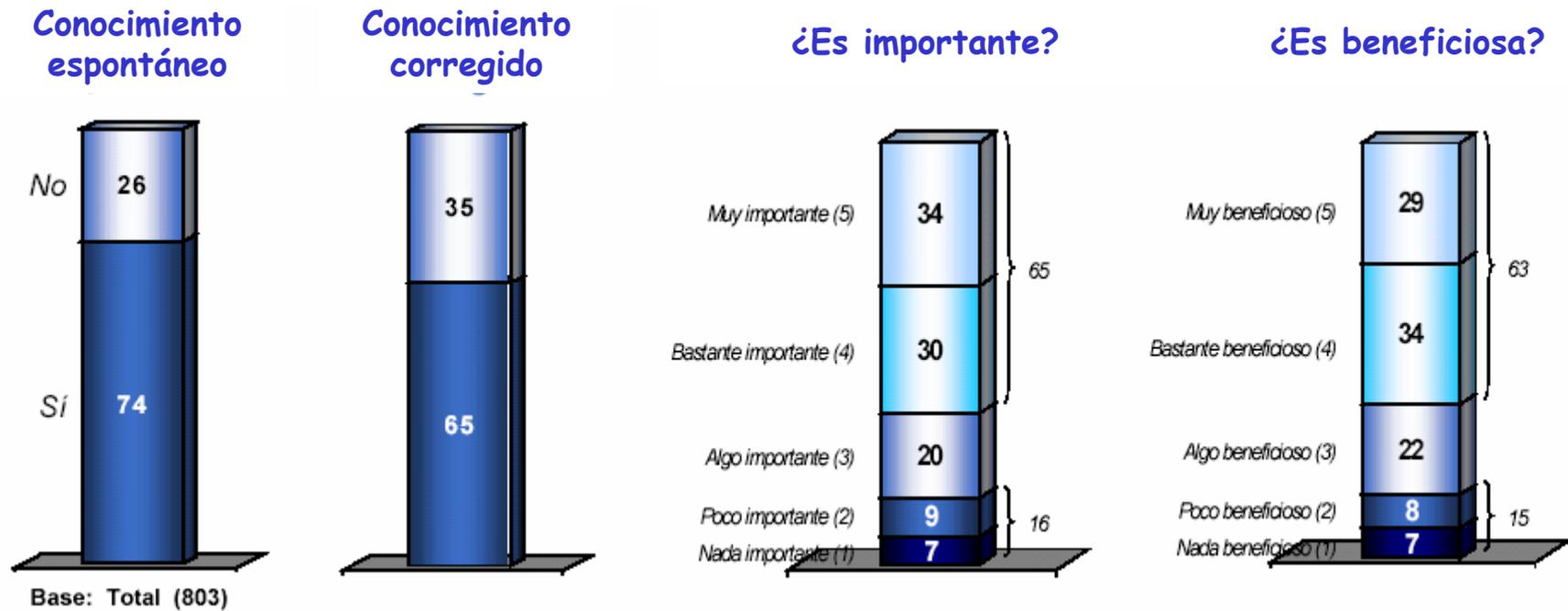
- Publicidad Ext.



5. La protección del consumidor en España.

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Un buen comienzo ...



Datos obtenidos de la encuesta final (Enero 2004)

5. La protección del consumidor en España.

5.2. La información ante el reto de la plena liberalización

Comparación de precios en el mercado liberalizado

Elegibilidad 2003
Liberalización de los mercados de electricidad y gas natural

Comparación de precios / Mercado liberalizado Electricidad Gas natural

Para ver una relación de las empresas que han cooperado en la elaboración de esta sección **pinche aquí**.

Si quiere conocer la información citada y tener acceso a las ofertas de las empresas que han cooperado en la elaboración de esta sección, cumplimente las opciones del siguiente cuadro:

Es usted PYME Doméstico

Desea oferta de Gas Electricidad Conjunta

Reside en

Comparación de precios / Mercado liberalizado Electricidad Gas natural

Teléfono contacto	913532580
Lugar del suministro	MADRID
Email	comercial@cyde.es
Web	http://www.cyde.es/cyde/SolicitarOferta.asp

Oferta 3 de 14

Empresa	ENDESA ENERGIA	
Tipo Consumidor	PYME	Tipo Suministro ELECTRICIDAD
Oferta	Ofertas personalizadas:	
Otros servicios	Asesoría energética, mantenimiento integral, equipamiento energético, proyectos de ingeniería e instalaciones.	
Comentarios		
Dirección	c/ Rivera del Loira, 60 - 28042 MADRID	
Teléfono contacto	900858285	
Lugar del suministro	MADRID	
Email	ofertadientes@endesa.es	
Web	http://canalcomercial.endesaonline.com/Canal_	

Oferta 4 de 14

Empresa	FACTOR ENERGIA S.A.	
---------	---------------------	--

5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

A 31 de diciembre de 2003 = Enero 2003 \times 10

Se han multiplicado por 10 el número de consumidores de energía en el mercado liberalizado.

Evolución del mercado liberalizado de electricidad para los consumidores con capacidad de elección de suministrador desde el 1 de Enero de 2003. Periodo analizado Enero - Diciembre 2003						
Mercado	Nº de Consumidores domésticos mercado liberalizado	%/ Nº total de consumidores domesticos	Nº de Consumidores pymes/asimilados mercado liberalizado	%/ Nº total de consumidores Pymes/asimilados	Nº Total de Consumidores mercado liberalizado	%/ Nº total de consumidores
Electricidad	110.000	0,50	39.000	7,00	149.000	0,67
Gas natural	168.000	3,20	12.700	26,70	180.700	3,40
Elect & Gas	278.000	1,03	51.700	8,51	329.700	1,19

5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

A 31 de marzo de 2004 = Diciembre 2003 \times 2

Se han multiplicado por 2 el número de consumidores de energía en el mercado liberalizado.

Evolución del mercado liberalizado de electricidad para los consumidores con capacidad de elección de suministrador desde el 1 de Enero de 2003. Periodo analizado hasta marzo 2004

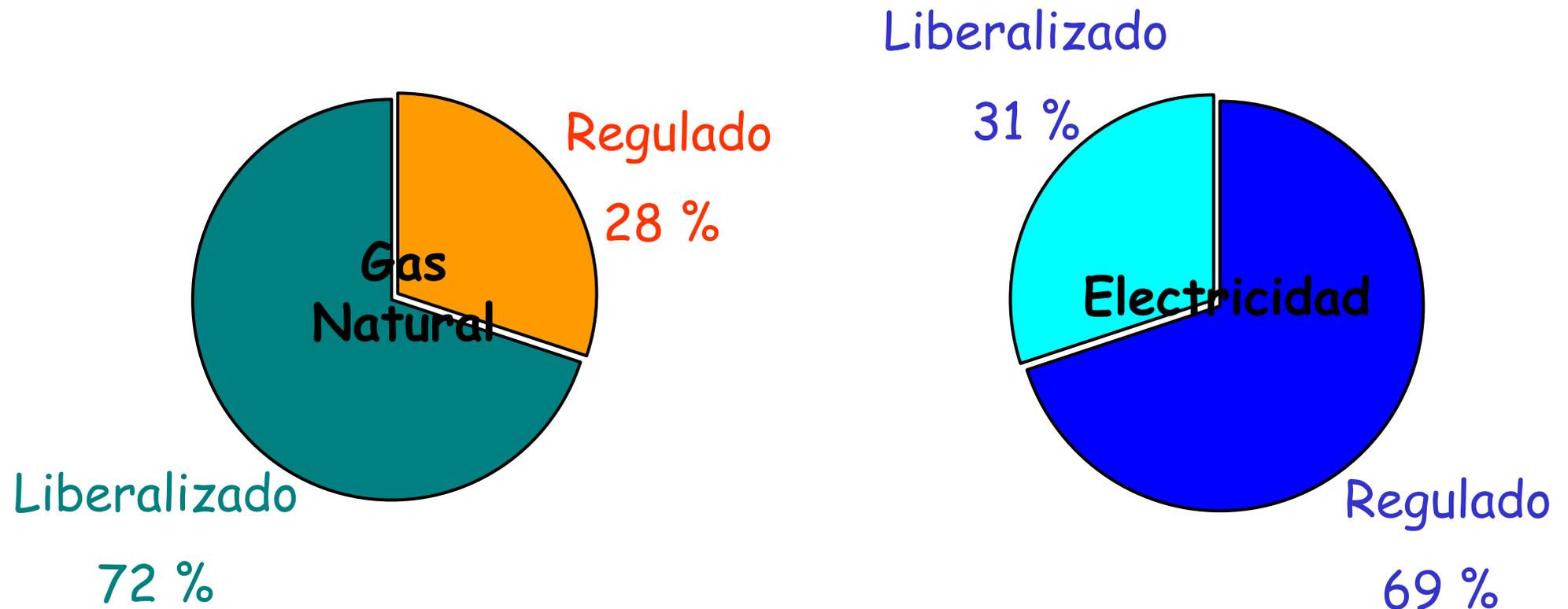
Mercado	Nº de Consumidores domésticos mercado liberalizado	%/ Nº total de consumidores domesticos	Nº de Consumidores pymes/asimilados mercado liberalizado	%/ Nº total de consumidores Pymes/asimilados	Nº Total de Consumidores mercado liberalizado	%/ Nº total de consumidores
Electricidad	265.000	1,20	54.500	9,80	319.500	1,43
Gas natural	327.000	6,23	15.600	32,80	342.600	6,45
Elect & Gas	592.000	2,20	70.100	11,53	662.100	2,39

5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

A 31 de marzo de 2004

En términos de energía...



5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

A 30 de Septiembre de 2004 = Marzo 2004 \times 3,4

Se han multiplicado por mas de 3 veces el número de consumidores de energía en el mercado liberalizado.

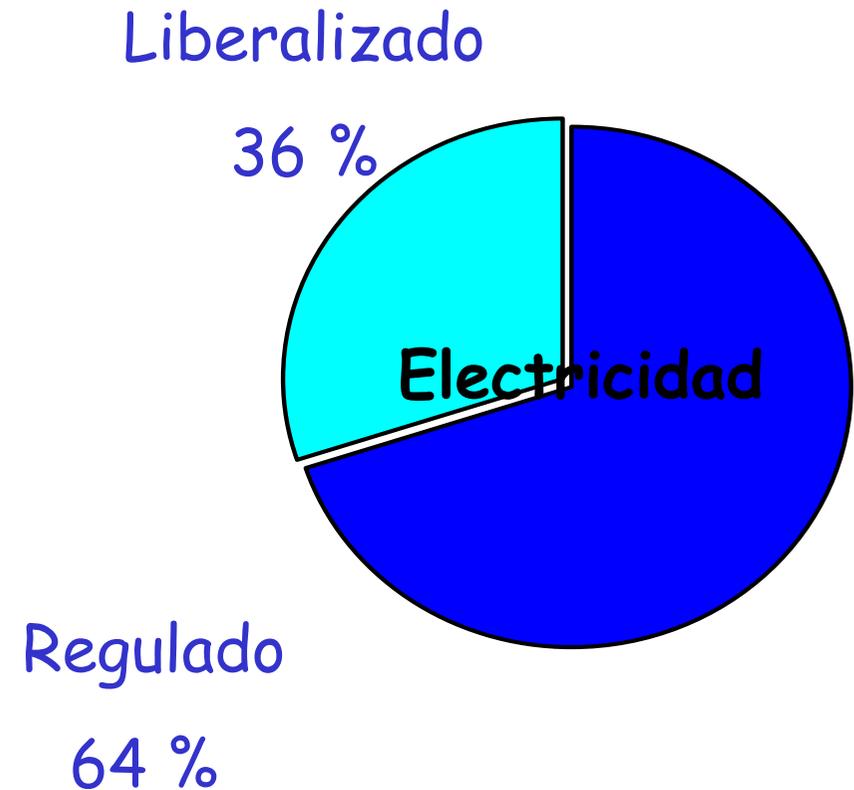
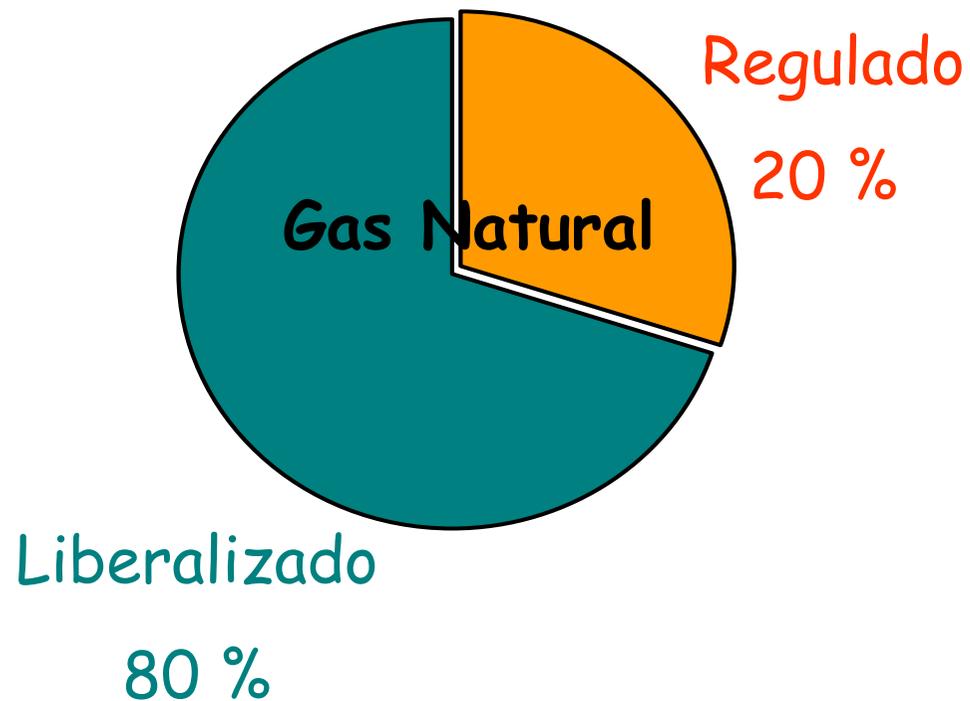
Participación de los suministros con contrato ATR sobre el total de suministros, por redes de distribución de electricidad y gas natural (30.09.04)							
Grupo empresarial de distribución	Mercado regulado		Mercado ATR		Mercado Total		Mercado ATR s/ mercado total (%)
	No. Sum.	%	No. Sum.	%	No. Sum.	%	
Suministro de electricidad	22490943	83,11	989487	49,88	23480430	80,84	4,21
Suministro de gas natural	4571421	16,89	994285	50,12	5565706	19,16	17,86
Todos los suministros de Elec & Gas natural	27062364	100,00	1983772	100,00	29046136	100,00	6,83

5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

A 30 de Septiembre de 2004

En términos de energía...



5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

A 31 de Diciembre de 2004; el mercado eléctrico ...

Evolución del acceso al mercado liberalizado de electricidad												
Fecha de actualización		31 de Diciembre de 2004										
Grupo de consumidores	Nº de suministros a 31 de Diciembre de 2003	Nº de suministros a 30 de Junio de 2004	Nº de suministros a 30 de Sept de 2004	Nº de suministros a 31 de Dic de 2004								
					Var. Junio 2004/ Dic 2003	Var (%) Junio 2004 / Dic. 2003	Var. Sept 2004/ Dic 2003	Var (%) Sept 2004/ Dic 2003	Var. Dic. 2004/ Dic. 2003	Var (%) Dic. 2004/ Dic. 2003	Var. Dic. 2004/ Sept. 2004	Var (%) Dic. 2004/ Sept. 2004
Grupo elegible antes de Enero de 2003	32000	33504	34413	33982	1504	4,7	2413	7,5	1982	6,2	-431	-1,3
Grupo elegible PYME´s y asimilado (Enero de 2003)	39000	72179	85796	100874	33179	85,1	46796	120,0	61874	158,7	15078	17,6
Grupo elegible DOMESTICO (Enero de 2003)	110000	540195	869278	1214516	430195	391,1	759278	690,3	1104516	1004,1	345238	39,7
Todos los grupos elegibles	181000	645878	989487	1349372	464878	256,8	808487	446,7	1168372	645,5	359885	36,4

Estos resultados suponen que en el transcurso de un año se ha multiplicado por 7 el numero de consumidores que son suministrados en el mercado liberalizado de la electricidad

5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

A 31 de Diciembre de 2004; el mercado gasista ...

Evolución del acceso al mercado liberalizado del gas natural

Fecha de actualización		31 de Diciembre de 2004										
Grupo de consumidores	Nº de suministros a 31 de Diciembre de 2003	Nº de suministros a 30 de Junio de 2004	Nº de suministros a 30 de Septiembre de 2004	Nº de suministros a 31 de Diciembre de 2004	Variaciones							
					Var. Junio 2004/ Dto 2003	Var (%) Junio 2004/ Dto 2003	Var. Sept 2004/ Dto 2003	Var (%) Sept 2004/ Dto 2003	Var. Dto 2004/ Dto 2003	Var (%) Dto 2004/ Dto 2003	Var. Dto 2004/ Sept 2004	Var (%) Dto 2004/ Sept 2004
Grupo elegible antes de Enero de 2003	1038	988	988	979	-67	-8,5	-60	-4,8	-64	-6,2	-4	-0,4
Grupo elegible PYME's y asimilado (Enero de 2003)	12700	18811	20288	23078	6911	48,5	7688	69,8	10378	81,7	2810	13,9
Grupo elegible DOMESTICO (Enero de 2003)	188000	676282	873038	1248212	607282	302,0	806038	478,2	1078212	641,8	273178	28,1
Todos los grupos elegibles	181738	684880	884285	1270287	613138	282,4	812562	447,1	1088534	600,0	276882	27,8

Estos resultados suponen que en el transcurso de un año se ha multiplicado por 7 el número de consumidores que son suministrados en el mercado liberalizado GN

5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

Propensión en el mercado de electricidad & gas al cambio de suministrador										
NEGATIVO			EFECTO EN EL MERCADO					POSITIVO		
					Concentración en la generación					
					Concentración en el suministro					
					Integración vertical					
					Distorsión tarifaria					
					Complejidad procedimiento de cambio					
					Suministro dual					
					Agresividad comercialización					
					Complejidad regulatoria					
					Diferenciación de precio / producto					
					Poder de negociación de la demanda					

5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

Barreras para ejercer el derecho a elegir (I):

- ✓ Grupos verticalmente integrados vs. comercializadores independientes.
 - Asimetría de información.
 - Servicios adicionales.
 - Creación de miedo ante cambio de calidad.
 - Tratamiento dispar.
 - Gestión cartera clientes regulados / liberalizados.

5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

Barreras para ejercer el derecho a elegir (II):

- ✓ Del mercado regulado al liberalizado.
 - Información para el cambio.
 - Incumplimiento de plazos regulados.
 - Entrada en vigor del contrato.

- ✓ Contratos de acceso a redes. (caso eléctrico).
 - Términos de potencia.
 - Denegación accesos,
 -

5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

Barreras para ejercer el derecho a elegir (III):

- ✓ Medida.
 - Equipos.
 - Registros.
- ✓ Facturación.
- ✓ Información al cliente.

La CNE actualmente estudia proponer soluciones a estos obstáculos que el consumidor encuentra para ejercer su derecho a elegir.

5. La protección del consumidor en España.

5.3. La experiencia después de dos años.

Barreras para ejercer el derecho a elegir (IV):

- ✓ Medida.
 - Equipos.
 - Registros.
- ✓ Facturación.
- ✓ Información al cliente.

Informe sobre los obstáculos existentes para el acceso de los consumidores cualificados a los mercados liberalizados de electricidad y gas natural (aprobado por el Consejo de Administración de 17 de junio de 2004). *(Disponible en www.cne.es)*

LA REGULACIÓN Y

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



CNE

**FIN DE LA PRESENTACION,
GRACIAS POR SU ATENCION**

Rafael Durbán Romero

E-Mail: rdr@cne.es

Para recibir información

- Pueden contactar con la CNE a través de :

Tfno : 91- 4329600 - 4329628 Fax : 91- 5776218

E-mail : dre@cne.es

Comisión Nacional de Energía

C/ Alcalá, 47- 28014 - Madrid.

- Pueden consultar la Pagina WEB de la CNE - www.cne.es
- Pueden consultar la Pagina WEB de ARIAE – www.ariae.org