



# **La liberalización de los mercados minoristas. El suministro de energía y la protección del consumidor**

**Rafael Durban**

**Director de Relaciones Institucionales y Secretario Ejecutivo de ARIAE**

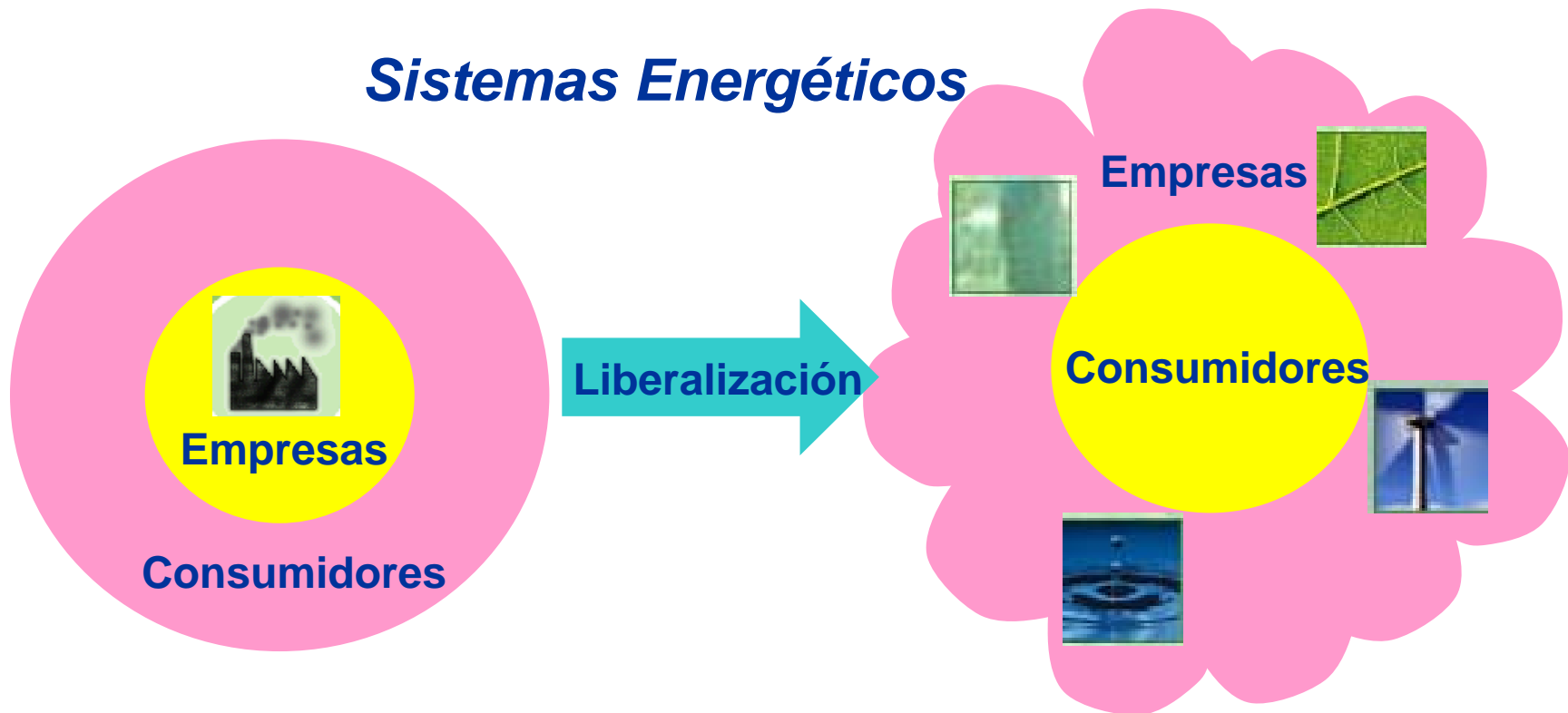
**II SEMINARIO INTERNACIONAL DE LA ENERGIA**

**OSINERGMIN - CIER**

**Lima, 21 y 22 de Septiembre de 2009**

## INDICE

- 1.- Escenarios regulado y liberalizado en el suministro al consumidor
- 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores
- 3.- Precios regulados. Esquemas de protección
- 4.- El suministro liberalizado. Precios en el periodo transitorio
- 5.- El suministro de electricidad y de gas para los consumidores
- 6.- Las ofertas de los comercializadores disponibles en el mercado liberalizado
- 7.- Un esquema de protección del consumidor de energía
- 8.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (I)
- 9.- El papel del regulador en la defensa de los intereses del consumidor (I)
- 10.- El esquema de protección del consumidor en sistema regulatorio español (I)
- 11.- Una propuesta de creación de la Oficina de Defensa del Consumidor de Productos Energéticos (I)
- 12.- La pagina Web para los consumidores en la CNE



*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.*

## ● El suministro en el sistema regulado

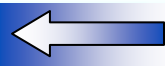
- ▶ Las características del suministro, precio y calidad del servicio están determinadas por normas y decisiones de la Administración energética, en su caso por Entidades reguladoras, que ejercen por esta vía la tutela de los derechos del consumidor.
- ▶ Aún así, el consumidor doméstico o residencial de electricidad y de gas, tiene escasa capacidad para influir en la regulación y la exigencia de estándares de servicio a las empresas suministradoras, más allá de la influencia que puedan tener los colectivos de defensa del consumidor o sus propias Asociaciones.
- ▶ Esto se pone de manifiesto en el plano de la representación en los foros de decisión que condicionan la regulación y funcionamiento de la industria energética y en definitiva como se reparten los excedentes entre las empresas de los sectores energéticos y los consumidores.

## ● El suministro en el sistema liberalizado

- ▶ En un escenario de liberalización del suministro, si bien se otorga al consumidor la capacidad de elegir, también se enfrenta a decisiones mas complejas a la hora de seleccionar de una forma optima al suministrador que mejor se adapta a sus necesidades.
- ▶ Además la introducción de un modelo competitivo no es garantía suficiente para que la comercialización del servicio energético, se adapte a las necesidades del consumidor, y en su caso evite que se produzcan ciertos abusos, entre otros, relativos a:
  - *La práctica de la venta desleal y abusiva*
  - *Dificultades con la facturación*
  - *Los cortes e interrupción del suministro por incapacidad económica del consumidor (Consumidores vulnerables)*

## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

- Los cambios regulatorios
- Modalidades de contratación del suministro
- El acceso de los consumidores al suministro regulado y liberalizado
- Las ofertas de los comercializadores disponibles en el mercado liberalizado



Inicio

Indice

Salir



## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

### ● Las opciones de suministro para el consumidor español

#### ➤ Hasta enero de 2003, suministro regulado

- Lo realiza el distribuidor, a un precio regulado (Tarifa integral que recoge los costes totales del suministro)

#### ➤ Desde enero de 2003 hasta julio de 2009, dos opciones:

- Suministro regulado: Lo realiza el distribuidor, a un precio regulado (Tarifa integral que recoge los costes totales del suministro)
- Suministro liberalizado: Consumidor paga la tarifa de acceso por uso de red y compra la energía al comercializador

#### ➤ Desde Julio de 2009: El consumidor tiene dos opciones:

- Contratar el suministro de último recurso con un comercializador de último recurso: Paga un precio máximo pero puede elegir entre varios.
- Contratar el suministro con un comercializador a precio libre de la energía (La tarifa de acceso permanece regulada)
- El distribuidor no tiene actividad comercial alguna

#### ➤ En la actualidad el SUR esta limitado a consumidores de electricidad con $P < 10$ Kw y consumidores de gas natural con consumo anual $< 50.000$ kWh.

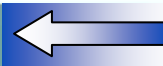
- Estructura del suministro eléctrico: Por puntos de suministro, 91 % R, 9 % L. Por energía, 60 % R, 40% L.
- Estructura del suministro de gas : Por puntos de suministro, 49 % R, 51 % L. Por energía, 5 % R, 95 % L.

## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

### ■ Los cambios regulatorios

Hasta el 1 de Enero de 1998: Regulación en el monopolio

- Empresas verticalmente integradas: Generación Transporte, distribución y suministro
- Explotación unificada del sistema eléctrico
- Retribución regulada de las actividades eléctricas
  - ✓ Suministro regulado al consumidor
  - ✓ Distribuidor de la zona eléctrica
  - ✓ Tarifa regulada, tarifa integral
  - ✓ Contrato regulado, Póliza de abono



Inicio

Indice

Salir



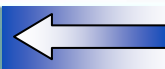


## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

### ■ Los cambios regulatorios

Desde el 1 de Enero de 1998 al 1 de Julio de 2009. Nuevo modelo de funcionamiento del sistema eléctrico. 1 enero de 2003, plena elección de suministrador para el consumidor doméstico.

- Generación y suministro (Comercialización) al consumidor, desarrollo en régimen de competencia
- Actividades de red (Transporte y distribución), desarrollo en régimen de monopolio
- Acceso de usuarios a la red (ATR), regulado
- Separación jurídica de actividades reguladas y liberalizadas
- Coordinación técnica del sistema eléctrico (Operador del sistema) y económica (Operador del Mercado)
- Nuevas opciones de suministro para el consumidor (Elección de suministrador, enero 2003)



Inicio

Indice

Salir



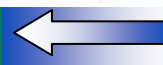
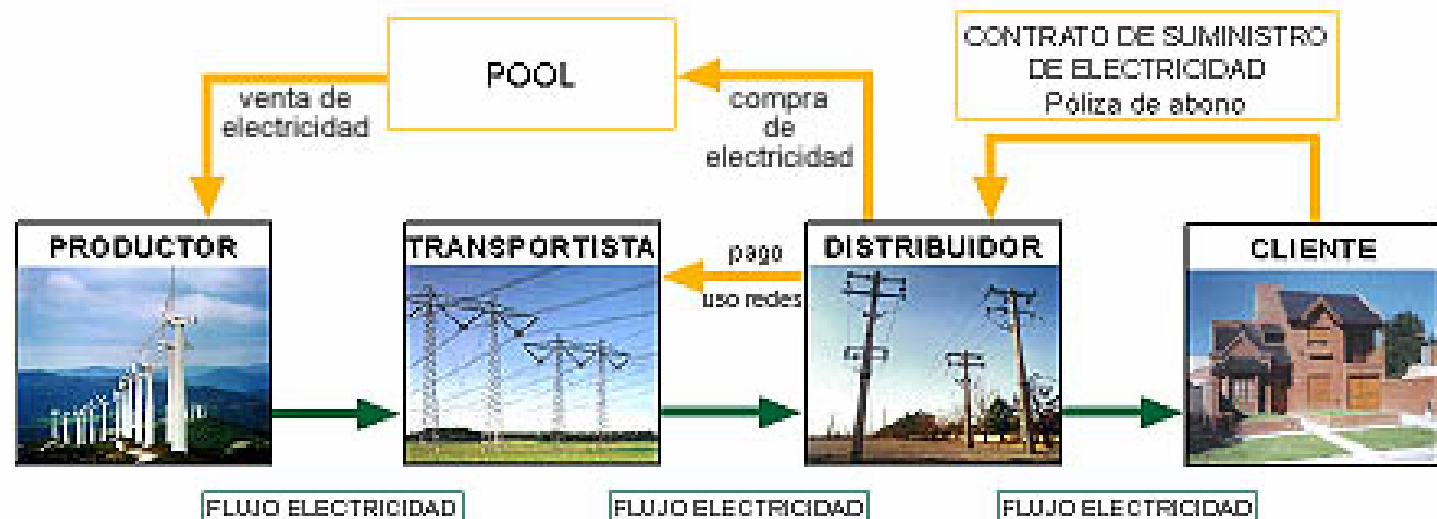
## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

### ■ Los cambios regulatorios

Desde el 1 de Enero de 1998 al 1 de Julio de 2009. Nuevo modelo de funcionamiento del sistema eléctrico. Nuevas opciones de suministro para el consumidor

### ■ El suministro regulado a través del distribuidor

✓ El consumidor se relaciona únicamente con el distribuidor, en los aspectos técnicos (Calidad del suministro) y económicos (Tarifa integral)



Inicio

Indice

Salir



## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

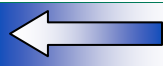
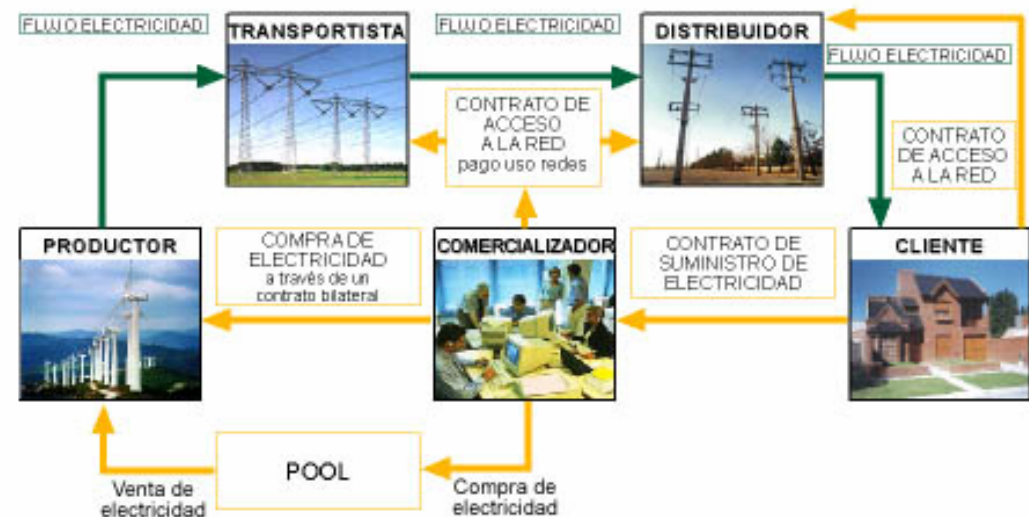
### ■ Los cambios regulatorios

Desde el 1 de Enero de 1998 al 1 de Julio de 2009. Nuevo modelo de funcionamiento del sistema eléctrico. Nuevas opciones de suministro para el consumidor

#### ■ El suministro liberalizado a través del comercializador

- ✓ El consumidor se relaciona con el distribuidor, en los aspectos técnicos (Calidad del suministro) y económicos (Tarifa de acceso, precio regulado)
- ✓ El consumidor se relaciona con el comercializador con el que pacta el precio de la energía
- ✓ El comercializador actúa frente al distribuidor como mandatario del consumidor

El 1 de Julio de 2008, desaparece la tarifa integral de Alta tensión ( $T > 1$  Kv), y todos los titulares de estos puntos de suministros, se ven obligados a contratarlo en el libre mercado



## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

El cambio regulatorio del 1 de Julio de 2009. Modalidades de contratación del suministro de electricidad y de gas.

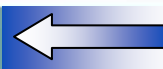
### Suministro de electricidad

**Consumidores con potencia contratada  $P < 10$  kW**

**(P S conectado en Baja Tensión  $T < 1000$  V), 24, 5 Millones, 30 % del consumo**

#### a.- Opción 1: Suministro de último recurso

- Contratación del suministro a tarifa de ultimo recurso con un comercializador de último recurso
- Relaciones con el distribuidor solo sobre aspectos técnicos del suministro relacionados con la red (Acometida, equipo de medida y calidad del suministro)
- Tarifa de último recurso aditiva (Coste energía + coste red y costes permanentes) (Precio regulado)
- Consumidor titular de un contrato regulado con el comercializador (Sustituye a la póliza de abono – distribuidor)



Inicio

Indice

Salir



## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

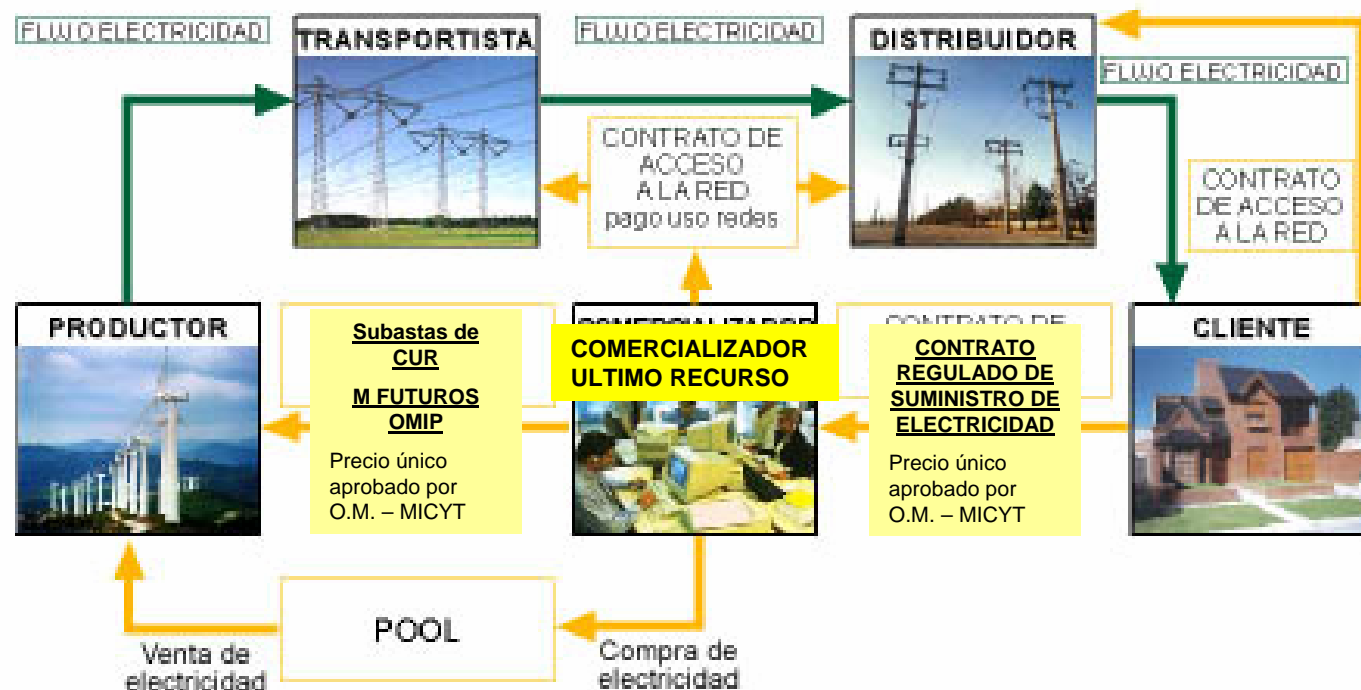
El cambio regulatorio del 1 de Julio de 2009. Modalidades de contratación del suministro de electricidad y de gas.

Suministro de electricidad

**Consumidores con potencia contratada  $P < 10$  kW**

**(P S conectado en Baja Tensión  $T < 1000$  V), 24, 5 Millones, 30 % del consumo**

**a.- Opción 1: Suministro de último recurso**



## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

El cambio regulatorio del 1 de Julio de 2009. Modalidades de contratación del suministro de electricidad y de gas.

### Suministro de electricidad

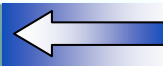
**Consumidores con potencia contratada  $P < 10$  kW**

**(P S conectado en Baja Tensión  $T < 1000$  V), 24, 5 Millones, 30 % del consumo**

#### a.- Opción 1: Suministro de último recurso. Comercializadores de último recurso

Listado de comercializadores publicado por la CNE en virtud de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de energía eléctrica

| Comercializadora ÚLTIMO RECURSO                      | Teléfono de atención al cliente | Dirección de la página web                                     |
|--|---------------------------------|--|
| Endesa Energía XXI, S.L.                             | 902 508 850                     | <a href="http://www.endesaonline.com">www.endesaonline.com</a> |
| Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. | 901 202 020                     | <a href="http://www.iberdrola.es">www.iberdrola.es</a>         |
| Unión Fenosa Metra, S.L.                             | 901 220 380                     | <a href="http://www.unionfenosa.es">www.unionfenosa.es</a>     |
| Hidrocantábrico Energía Último Recurso S.A.U.        | 902 860 860                     | <a href="http://www.hcenergia.com">www.hcenergia.com</a>       |
| E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.        | 902 222 838                     | <a href="http://www.eon-espana.com">www.eon-espana.com</a>     |



Inicio

Indice

Salir



## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

El cambio regulatorio del 1 de Julio de 2009. Modalidades de contratación del suministro de electricidad y de gas.

Suministro de electricidad

**Consumidores con potencia contratada  $P < 10$  kW**  
**(P S conectado en Baja Tensión  $T < 1000$  V), 24, 5 Millones, 30 % del consumo**

**b.- Opción 2: Suministro en el mercado liberalizado**

- Contratación del suministro con un comercializador
- Relaciones con el distribuidor solo sobre aspectos técnicos del suministro relacionados con la red (Acometida, equipo de medida y calidad del suministro)
- Precio del suministro = Tarifa de acceso, precio regulado (Coste uso red + costes permanentes) + precio energía, precio libre que se negocia con el comercializador
- Normalmente, el comercializador ofertará un precio por el suministro y se hará cargo del coste del acceso a la red
- Consumidor titular de un contrato mercantil con el comercializador y un contrato de acceso a la red con el distribuidor



**Inicio**

**Indice**

**Salir**





## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

El cambio regulatorio del 1 de Julio de 2009. Modalidades de contratación del suministro de electricidad y de gas.

Suministro de electricidad

**Consumidores con potencia contratada  $P < 10$  kW**

**(P S conectado en Baja Tensión  $T < 1000$  V), 24, 5 Millones, 30 % del consumo**

**b.- Opción 2: Suministro en el mercado liberalizado**



Inicio

Indice

Salir





## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

El cambio regulatorio del 1 de Julio de 2009. Modalidades de contratación del suministro de electricidad y de gas.

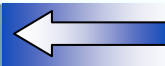
Suministro de electricidad

**Consumidores con potencia contratada  $P < 10$  kW**

**(P S conectado en Baja Tensión  $T < 1000$  V), 24, 5 Millones, 30 % del consumo**

**b.- Opción 2: Suministro en el mercado liberalizado. Listado de comercializadores**

| Comercializadora MERCADO LIBRE              | Teléfono de atención al cliente | Dirección de la página web   |
|---|---------------------------------|--|
| Aduriz Energía SLU                          | 902 106 199                     | <a href="http://www.adurizenergia.es">www.adurizenergia.es</a>       |
| Bassols Energía Comercial S.L.              | 972 260 082                     | <a href="http://www.bassolsenergia.com">www.bassolsenergia.com</a>   |
| Céntrica Energía Generación, S.L.U.         | 902 306 130                     | <a href="http://www.centricaenergia.es">www.centricaenergia.es</a>   |
| Céntrica Energía S.L.U.                     | 902 306 130                     | <a href="http://www.centricaenergia.es">www.centricaenergia.es</a>   |
| Céntrica Energías Especiales S.L.U.         | 902 306 130                     | <a href="http://www.centricaenergia.es">www.centricaenergia.es</a>   |
| Cide Hcenergía, S.A.                        | 902 02 22 92                    | <a href="http://www.chcenergia.es">www.chcenergia.es</a>             |
| Comercializadora Eléctrica de Cádiz, S.A.U. | 956 071 100                     | <a href="http://www.electricadecadiz.es">www.electricadecadiz.es</a> |
| Comercializadora Lersa, S.L.                | 972 700 094                     | <a href="http://www.lersaenergia.com">www.lersaenergia.com</a>       |



Inicio

Indice

Salir



## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

El cambio regulatorio del 1 de Julio de 2009. Modalidades de contratación del suministro de electricidad y de gas.

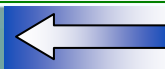
### Suministro de electricidad

Consumidores con potencia contratada  $P < 10$  kW

(P S conectado en Baja Tensión  $T < 1000$  V), 24, 5 Millones, 30 % del consumo

b.- Opción 2: Suministro en el mercado liberalizado. Listado de comercializadores

| Comercializadora MERCADO LIBRE                | Teléfono de atención al cliente | Dirección de la página web   |
|---|---------------------------------|--|
| Electra Energía, S.A.U.                       | 964 160 250                     | <a href="http://www.electraenergia.es">www.electraenergia.es</a>           |
| Electracomercial Centelles, S.L.U.            | 938 810 931                     | <a href="http://www.electradis.cat">www.electradis.cat</a>                 |
| Eléctrica Sollerense, S.A.U.                  | 971 638 145                     | <a href="http://www.electricasollerense.es">www.electricasollerense.es</a> |
| Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. | 956 511 901                     | <a href="http://www.electricadecceuta.com">www.electricadecceuta.com</a>   |
| Endesa Energía, S.A.U.                        | 902 530 053                     | <a href="http://www.endesaonline.com">www.endesaonline.com</a>             |
| Enerco Cuellar, S.L.                          | 921 144 871                     | <a href="http://www.enercocuellar.com">www.enercocuellar.com</a>           |
| Eon Energía, S.L.                             | 902 902 323                     | <a href="http://www.eon-espana.com">www.eon-espana.com</a>                 |
| Estabanell y Pahisa Mercator, S.A.            | 902 472 247                     | <a href="http://www.estabanell.com">www.estabanell.com</a>                 |
| Factor Energía, S.A.                          | 902 501 124                     | <a href="http://www.factorenergia.com">www.factorenergia.com</a>           |
| Gesternova, S.A.                              | 902 431 703                     | <a href="http://www.gesternova.com">www.gesternova.com</a>                 |
| Hidrocantábrico Energía, S.A.U.               | 902 860 860                     | <a href="http://www.hcenergia.com">www.hcenergia.com</a>                   |
| Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A.           | 902 860 860                     | <a href="http://www.hcenergia.com">www.hcenergia.com</a>                   |
| Hidroeléctrica del Valira, S.L.               | 973 350 044                     | <a href="http://www.peusa.es">www.peusa.es</a>                             |
| Iberdrola Generación, S.A.U.                  | 901 202 020                     | <a href="http://www.iberdrola.es">www.iberdrola.es</a>                     |
| Iberdrola S.A.                                | 901 202 020                     | <a href="http://www.iberdrola.es">www.iberdrola.es</a>                     |
| Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U.     | 902 123 456                     | <a href="http://www.naturgasenergia.com">www.naturgasenergia.com</a>       |
| Nexus Energía, S.A.                           | 902 023 024                     | <a href="http://www.nexusenergia.com">www.nexusenergia.com</a>             |
| Unión Fenosa Comercial, S.L.                  | 901 380 220                     | <a href="http://www.unionfenosa.es">www.unionfenosa.es</a>                 |



Inicio

Indice

Salir



## 2.- El mercado minorista en España. El suministro de electricidad para los consumidores

El cambio regulatorio del 1 de Julio de 2009. Modalidades de contratación del suministro de electricidad y de gas.

### Suministro de electricidad

- Consumidores con potencia contratada  $P > 10$  kW  
( $P$  S conectado en Baja Tensión  $T < 1000$  V), 1, 5 Millones, 10 % del consumo eléctrico
- Todos los consumidores conectados a la red de Alta Tensión (1 de Julio de 2008), 110.000 suministros y 60 % del consumo eléctrico

Unica Opción: Suministro en el mercado liberalizado



### 3.- Precios regulados. Esquemas de protección

#### Opciones de suministro para el consumidor

##### Tarifas de último recurso

###### SUMINISTRO ELECTRICO DE ULTIMO RECURSO A CONSUMIDORES CON POTENCIA < 10 k W

| Nivel de consumo de referencia                         | Término fijo<br>Euros / k W h y año | Término variable<br>Cent. Euros / kWh |       |
|--|-------------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Potencia, P < 10 k W<br>Sin discriminación horaria (1) | 20,102425                           | 0,11473                               |       |
| Potencia, P < 10 k W<br>Con discriminación horaria     | 20,102425                           | 0,060976                              | Valle |
|  |                                     | 0,137362                              | Punta |

(1) En la facturación del suministro de último recurso a la tarifa vigente desde el 1 de Julio de 2009. no se considera la bonificación de 12,5 kWh / mes, ni el recargo por exceso de consumo sobre los 500 k W h / mes.

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. (BOE, Nº 151, de 23 de junio de 2009).

### 3.- Precios regulados. Esquemas de protección

#### Opciones de suministro para el consumidor

#### El suministro a tarifa. El Bono Social

##### ***El bono social***

- Desde el 1 de julio de 2009, existirá para los suministros de último recurso ( $P < 10 \text{ k W}$ ), la tarifa aplicable al Bono Social:
- Esta tarifa implica que la tarifa existente antes del 1 de Julio de 2009, NO SE REVISARÁ EN DOS AÑOS
- El Bono social será aplicable para:
  - Personas físicas con potencia contratada  $< 3 \text{ Kw}$ . en su vivienda habitual.
  - Pensionistas con 60 ó más años que perciban pensión mínima por:
    - Jubilación
    - Incapacidad permanente
    - Viudedad
  - Familias numerosas
  - Familias con todos sus miembros en situación de desempleo

**Se solicita en la empresa distribuidora o por correo postal o correo electrónico en la comercializadora de último recursos, mediante los siguientes impresos, y acreditando su condición de beneficiario del bono social**

### 3.- Precios regulados. Esquemas de protección

---

#### Subida de tarifas en julio 2009. Para consumidores de tarifa con dos periodos (antigua nocturna)

Subida de los precios de las horas de día (periodo caro)

Antes: 0,135145 €/kWh    Ahora: 0,137362 €/kWh

Subida      1,64%

Subida de los precios de las horas de noche (periodo barato)

Antes: 0,059614 €/kWh    Ahora: 0,060976 €/kWh

Subida      2,28%

### 3.- Precios regulados. Esquemas de protección

## TARIFAS PARA BONO SOCIAL

|  | Término de potencia | Término de energía |
|--|---------------------|--------------------|
| ❖ Para potencias contratadas menores de 1 kW...                            | 0,402318 €/kW/mes   | 0,089365 €/kWh     |
| ❖ Tarifa Social. Para potencias 1,2. 1,7. 2,3 kW (*)                       | 0,00 €/kW/mes       | 0,112480 €/kWh     |
| ❖ Para 3,5 (3,3). 4,6 (4,4). 5,8 (5,5). 6,9 (6,6).<br>8,1 (7,7). 9,2 (8,8) | 1,642355 €/Kw./mes  | 0,112480 €/kWh     |

- 12,5 kWh en cada mes son gratuitos (con medidas reales)
- El consumo que exceda de 500 kWh/mes: Recargo de 0,02839 €/Kwh (con medidas reales)
- Estas tarifas no pueden tener dos periodos horarios
- (\*) Esta tarifa no tiene ni consumo gratuito ni recargos

Estas tarifas son las mismas que las vigentes desde enero 2009

### 3.- Precios regulados. Esquemas de protección

#### Opciones de suministro para el consumidor

##### Tarifas de último recurso

##### TARIFAS DE REFERENCIA PARA LA APLICACIÓN DEL BONO SOCIAL

SUMINISTRO ELECTRICO DE ULTIMO RECURSO A CONSUMIDORES CON POTENCIA < 10 k W,  
ACOGIDOS AL BONO SOCIAL

| Nivel de consumo de referencia       | Término fijo<br>Euros / k W h y mes | Término variable<br>Cent. Euros / kWh |       |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Sin discriminación horaria (1) y (2) | 1,642355                            | 0,11248                               |       |
| Con discriminación horaria (1) y (2) | 1,642355                            | 0,059614                              | Valle |
|                                      |                                     | 0,135145                              | Punta |

(1) La energía correspondiente al consumo de hasta 12,5 kWh en un mes o en su caso su promedio diario equivalente quedará exenta de facturar el término básico de energía.

(2) Cuando la energía consumida por encima del consumo promedio diario sea superior al equivalente a 500 kWh en un mes, a la energía consumida por encima de dicha cuantía se le aplicará un recargo de 0,02839 Euros / kWh en exceso consumido.

Orden ITC71723/2009, 26 de junio, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de julio de 2009 y las tarifas y primas de determinadas instalaciones de régimen especial. (BOE, Nº 156, de 29 de junio de 2009).



### 3.- Precios regulados. Esquemas de protección

#### Opciones de suministro para el consumidor

##### ¿Qué es la denominada “Tarifa Social”?

Es una nueva tarifa creada por el Ministerio de Industria.

Se diferencia de la tarifa general en que la potencia contratada resulta gratuita. Es decir, el consumidor no paga un término fijo de potencia y sólo paga por lo que consume.

##### ¿Qué requisitos hay que cumplir?

- Que el titular del contrato sea una persona física (que no sea un empresa, asociación, comunidad, etc.).
- Que tenga una potencia contratada inferior a 3 kW.
- Que tenga instalado un interruptor de control de potencia (ICP) o limitador.
- Si no lo tiene la distribuidora lo instalará en un mes.
- Que se trate de la vivienda habitual del titular del contrato.

Los consumidores que cumplan los 3 primeros requisitos recibirán de la distribuidora eléctrica, junto con la factura, una información específica sobre la tarifa social.

##### ¿Cómo solicitarla?

Las empresas distribuidoras eléctricas facilitarán el modelo de solicitud, que se acompañará de un certificado de empadronamiento vigente que justifique que es la vivienda habitual y de una declaración responsable de que los datos son verdaderos.

#### El suministro a tarifa. La tarifa social



##### ¿Cuál es el ahorro?

Los consumidores que dispongan de potencia contratada de 2,3 kW se ahorran 4,55 €/mes, lo que supone unos **55 € anuales** (impuestos incluidos).

Si el consumidor solicita una reducción de potencia, el ahorro sería mayor a cambio de disponer de menos potencia contratada. Por ejemplo, reduciendo de 3,5 a 2,3 kW y solicitando la tarifa social, el ahorro sería de 6,87 €/mes, lo que supone **82 € anuales** (impuestos incluidos).

### 3.- Precios regulados. Esquemas de protección

#### Opciones de suministro para el consumidor

##### Tarifas de último recurso

##### TARIFAS DE REFERENCIA PARA LA APLICACIÓN DEL BONO SOCIAL

**SUMINISTRO ELECTRICO DE ULTIMO RECURSO A CONSUMIDORES CON POTENCIA < 3 k W,  
ACOGIDOS AL BONO SOCIAL**

| Nivel de consumo de referencia  | Término fijo<br>Euros / k W h y mes | Término variable<br>Cent. Euros / kWh |
|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Tarifa Social, Potencia < 3 k W | 0,000000                            | 0,11248                               |
| Potencia < 1 k W (2)            | 0,402318                            | 0,089365                              |

**(2) Cuando la energía consumida por encima del consumo promedio diario sea superior al equivalente a 500 kWh en un mes, a la energía consumida por encima de dicha cuantía se le aplicará un recargo de 0,02839 Euros / kWh en exceso consumido.**

Orden *ITC71723/2009*, 26 de junio, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de julio de 2009 y las tarifas y primas de determinadas instalaciones de régimen especial. (BOE, Nº 156, de 29 de junio de 2009).

### 3.- Precios regulados. Esquemas de protección

#### Revisión de tarifas en julio 2009. Para consumidores de tarifa plana

|                             | Antes de julio 2009 |                 | Desde julio 2009 |                 | Variación % |
|-----------------------------|---------------------|-----------------|------------------|-----------------|-------------|
| Consum. medio<br>18.000.000 | P.C. Kw             | Energía Kwh     | P.C. Kw          | Energía Kwh     |             |
|                             | 4,5                 | 3.072           | 4,5              | 3.072           |             |
|                             | Termino fijo        | Termino energía | Termino fijo     | Termino energía |             |
| Precios                     | 19,708260           | 0,112480        | 20,102425        | 0,11473         | 2,0         |
| Importe anual €             | <b>88,69</b>        | <b>328,67</b>   | <b>90,46</b>     | <b>352,45</b>   | 7,2         |
| <b>TOTAL FACTURA €</b>      | <b>417,36</b>       |                 | <b>442,91</b>    |                 | <b>6,1</b>  |

|                              | Antes de julio 2009 |                 | Desde julio 2009 |                 | Variación % |
|------------------------------|---------------------|-----------------|------------------|-----------------|-------------|
| C. mayoritario<br>12.000.000 | P.C. Kw             | Energía Kwh     | P.C. Kw          | Energía Kwh     |             |
|                              | 3,3                 | 2.400           | 3,3              | 2.400           |             |
|                              | Termino fijo        | Termino energía | Termino fijo     | Termino energía |             |
| Precios                      | 19,708260           | 0,112480        | 20,102425        | 0,114730        | 2,0         |
| Importe anual €              | <b>65,04</b>        | <b>253,08</b>   | <b>66,34</b>     | <b>275,35</b>   | 8,8         |
| <b>TOTAL FACTURA €</b>       | <b>318,12</b>       |                 | <b>341,69</b>    |                 | <b>7,4</b>  |

|                             | Antes de julio 2009 |                 | Desde julio 2009 |                 | Variación % |
|-----------------------------|---------------------|-----------------|------------------|-----------------|-------------|
| C. minoritario<br>3.000.000 | P.C. Kw             | Energía Kwh     | P.C. Kw          | Energía Kwh     |             |
|                             | 7,7                 | 7.200           | 7,7              | 7.200           |             |
|                             | Termino fijo        | Termino energía | Termino fijo     | Termino energía |             |
| Precios                     | 19,708260           | 0,112480        | 20,102425        | 0,114730        | 2,0         |
| Importe anual €             | <b>151,75</b>       | <b>843,92</b>   | <b>154,79</b>    | <b>826,06</b>   | -2,1        |
| <b>TOTAL FACTURA €</b>      | <b>995,67</b>       |                 | <b>980,84</b>    |                 | <b>-1,5</b> |

## 4.- El suministro liberalizado. Precios en el periodo transitorio

### Opciones de suministro para el consumidor

#### Tarifas de referencia

Para los consumidores conectados en baja tensión con potencias contratadas mayores de 10 k W, que no tengan, a partir de 1 de julio de 2009, contrato con un comercializador se les facturará la energía consumida a los siguientes precios:

| SUMINISTRO ELECTRICO A CONSUMIDORES CON POTENCIA CONTRATADA. $10 < P \leq 15$ k W |                                    |                                       |       |
|---|------------------------------------|---------------------------------------|-------|
|   |                                    |                                       |       |
| Nivel de consumo de referencia  | Término fijo<br>Euros / k Wh y mes | Término variable<br>Cent. Euros / kWh |       |
| Potencia, $10 < P < 15$ k W<br>Sin discriminación horaria                         | 2,07975                            | 0,133245                              |       |
| Potencia, $10 < P < 15$ k W<br>Con discriminación horaria                         | 1,8585                             | 0,063107                              | Valle |
|   |                                    | 0,143063                              | Punta |

A partir de octubre de 2009 esos precios se incrementarán trimestralmente, hasta el 1 de abril de 2010 un 5%. Desde el 1 de abril y durante seis meses se aplicarán los precios de la TUR sin discriminación horaria incrementados un 20%. Transcurridos esos seis meses sin que el consumidor contrate con un comercializador en mercado se considerará rescindido el contrato con el comercializador de último recurso, y se procederá a la suspensión del suministro

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. (BOE, Nº 151, de 23 de junio de 2009).

## 4.- El suministro liberalizado. Precios en el periodo transitorio

### Opciones de suministro para el consumidor

#### Tarifas de referencia

Para los consumidores conectados en baja tensión con potencias contratadas mayores de 10 k W, que no tengan, a partir de 1 de julio de 2009, contrato con un comercializador se les facturará la energía consumida a los siguientes precios:

| SUMINISTRO ELECTRICO A CONSUMIDORES CON POTENCIA CONTRATADA. P > 15 k W |                                     |                                       |       |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Nivel de consumo de referencia  | Término fijo<br>Euros / k W h y mes | Término variable<br>Cent. Euros / kWh |       |
| Potencia, P > 15 k W<br>Con discriminación horaria                      | 1,8585                              | 0,082405                              | Valle |
|   |                                     | 0'121359                              | Llano |
|   |                                     | 0,150208                              | Punta |

A partir de octubre de 2009 esos precios se incrementarán trimestralmente, hasta el 1 de abril de 2010 un 5%.

Desde el 1 de abril y durante seis meses se aplicarán los precios de la TUR sin discriminación horaria incrementados un 20%.

Transcurridos esos seis meses sin que el consumidor contrate con un comercializador en mercado se considerará rescindido el contrato con el comercializador de último recurso, y se procederá a la suspensión del suministro

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. (BOE, Nº 151, de 23 de junio de 2009).

## 4.- El suministro liberalizado. Precios en el periodo transitorio

### El suministro a tarifa.

#### CONSUMIDORES CON POTENCIA CONTRATADA, $10 < P \leq 15 \text{ k W}$

| Tarifa de referencia   | Tarifa (1) antes 1 de Julio         |                                     | Tarifa REF (2) en vigor 1 de Julio  |                                     | Variaciones, en % |                  |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|------------------|
|  | Término energía, Cent. Euros / k Wh | Término potencia, Euros / k W y mes | Término energía, Cent. Euros / k Wh | Término potencia, Euros / k W y mes | Término energía   | Término potencia |
| Suministro con $10 < P \leq 15 \text{ k W}$<br>Sin discriminación horaria                    | 0,1134                              | 1,77                                | 0,133245                            | 2,07975                             | 17,50             | 17,5             |
| Suministro con $10 < P \leq 15 \text{ k W}$<br>Con discriminación horaria<br>(Valle y Punta) | 0,060102                            | 1,77                                | 0,063107                            | 1,8585                              | 5,00              | 5,00             |
|  | 0,13625                             |                                     | 0,143063                            |                                     |                   |                  |

#### CONSUMIDORES CON POTENCIA CONTRATADA, $P > 15 \text{ k W}$

| Tarifa de referencia | Tarifa (1) antes 1 de Julio         |                                     | Tarifa REF (2) en vigor 1 de Julio  |                                     | Variaciones, en % |                  |
|----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|------------------|
|                      | Término energía, Cent. Euros / k Wh | Término potencia, Euros / k W y mes | Término energía, Cent. Euros / k Wh | Término potencia, Euros / k W y mes | Término energía   | Término potencia |
| D.H. Periodo Valle   | 0,078481                            | 1,77                                | 0,082405                            | 1,8585                              | 5,00              | 5,00             |
| D.H. Periodo Llano   | 0,11558                             |                                     | 0,121359                            |                                     |                   |                  |
| D.H. Periodo Punta   | 0,143055                            |                                     | 0,150208                            |                                     |                   |                  |

## 5.- El suministro de electricidad y de gas para los consumidores

### El acceso de los consumidores al suministro regulado y liberalizado

#### PUNTOS DE SUMINISTRO

Desglose del número de suministros según su aprovisionamiento en los mercados regulado o en TUR y liberalizado de energía (31.12.08)

| Número de puntos de suministro              | Mercado regulado |        | Mercado ATR liberalizado |        | Mercado Total |        | Mercado ATR s/<br>mercado total (%) |
|---|------------------|--------|--------------------------|--------|---------------|--------|-------------------------------------|
|   | No. Sum.         | %      | No. Sum.                 | %      | No. Sum.      | %      |                                     |
| Suministro de electricidad                  | 24.885.279       | 87,92  | 2.114.046                | 38,24  | 26.999.325    | 79,80  | 7,83                                |
| Suministro de gas natural                   | 3.419.819        | 12,08  | 3.414.111                | 61,76  | 6.833.930     | 20,20  | 49,96                               |
| Todos los suministros de Elec & Gas natural | 28.305.098       | 100,00 | 5.528.157                | 100,00 | 33.833.255    | 100,00 | 16,34                               |

#### ENERGÍA

Desglose de la energía suministrada en los mercados regulado o en TUR y liberalizado de electricidad y de gas natural (31.12.08)

| Suministro de energía                       | Mercado regulado |        | Mercado ATR liberalizado |        | Mercado Total |        | Mercado ATR s/<br>mercado total (%) |
|---|------------------|--------|--------------------------|--------|---------------|--------|-------------------------------------|
|   | Energía (Gwh)    | %      | Energía (Gwh)            | %      | Energía (Gwh) | %      |                                     |
| Suministro de electricidad                  | 144.075          | 83,60  | 105.202                  | 20,49  | 249.278       | 36,35  | 42,20                               |
| Suministro de gas natural                   | 28.273           | 16,40  | 408.133                  | 79,51  | 436.406       | 63,65  | 93,52                               |
| Todos los suministros de Elec & Gas natural | 172.348          | 100,00 | 513.335                  | 100,00 | 685.684       | 100,00 | 74,86                               |



Inicio

Índice

Salir

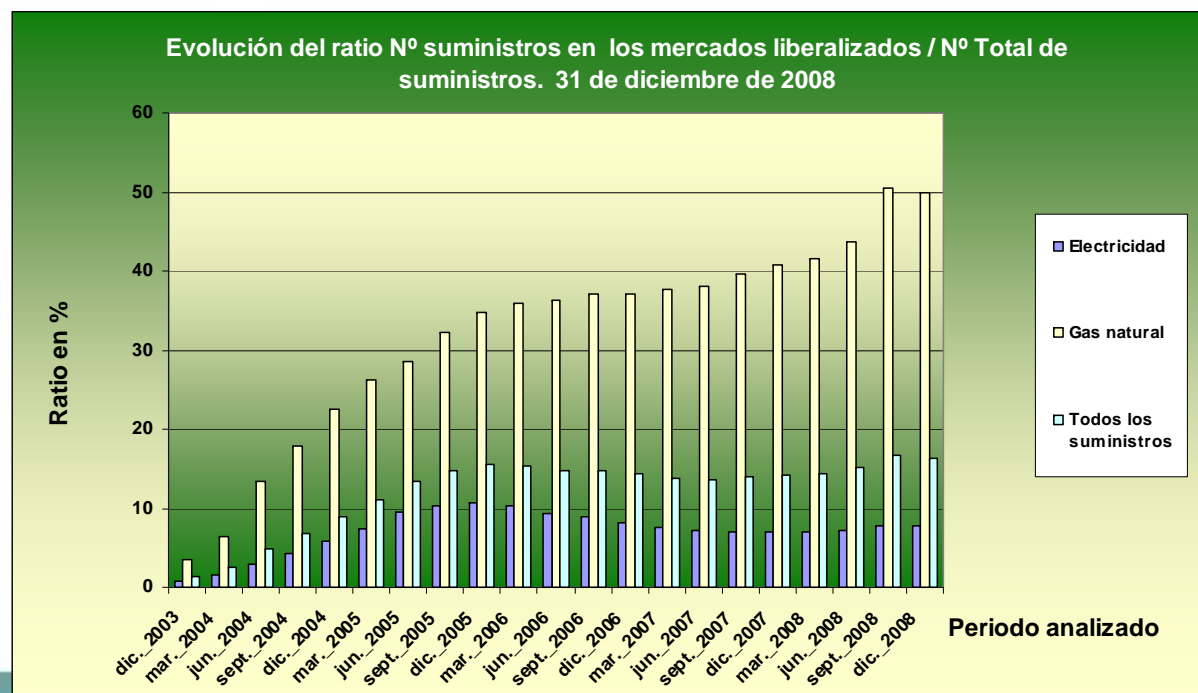


## 5.- El suministro de electricidad y de gas para los consumidores

### El acceso de los consumidores al suministro regulado y liberalizado

#### PUNTOS DE SUMINISTRO

| Evolución del ratio (En %) : N° Suministros en los mercados liberalizados / N° Total de suministros. Actualización: 30 de septiembre de 2008 |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |          |
|--|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|
| Suministros  | dic_2003 | mar_2004 | jun_2004 | sept_2004 | dic_2004 | mar_2005 | jun_2005 | sept_2005 | dic_2005 | mar_2006 | jun_2006 | sept_2006 | dic_2006 | mar_2007 | jun_2007 | sept_2007 | dic_2007 | mar_2008 | jun_2008 | sept_2008 | dic_2008 |
| Electricidad   | 0,79     | 1,53     | 2,82     | 4,21      | 5,73     | 7,42     | 9,42     | 10,37     | 10,66    | 10,2     | 9,28     | 8,86      | 8,21     | 7,56     | 7,10     | 6,97      | 6,91     | 6,97     | 7,26     | 7,77      | 7,83     |
| Gas natural  | 3,43     | 6,39     | 13,37    | 17,86     | 22,52    | 26,29    | 28,57    | 32,29     | 34,72    | 36,00    | 36,31    | 37,06     | 37,10    | 37,69    | 37,97    | 39,56     | 40,72    | 41,53    | 43,66    | 50,48     | 49,96    |
| Todos los suministros  | 1,28     | 2,48     | 4,77     | 6,83      | 8,97     | 11,09    | 13,35    | 14,79     | 15,50    | 15,42    | 14,79    | 14,75     | 14,28    | 13,78    | 13,66    | 13,94     | 14,08    | 14,41    | 15,05    | 16,60     | 16,34    |



Inicio

Indice

Salir



## 5.- El suministro de electricidad y de gas para los consumidores

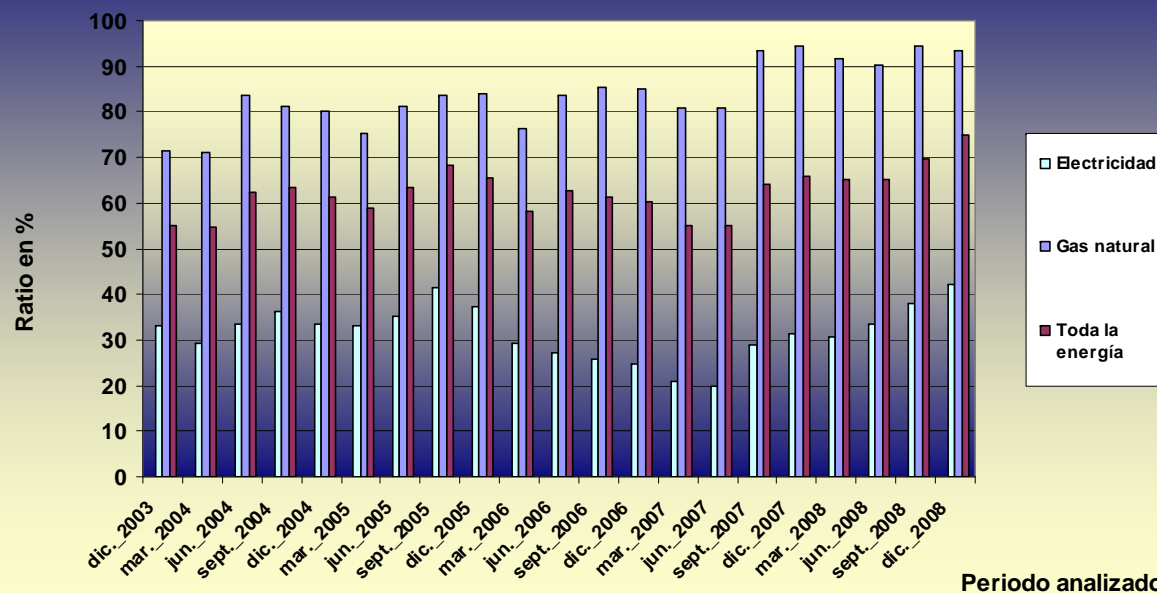
### El acceso de los consumidores al suministro regulado y liberalizado

#### ENERGIA

Evolución del ratio (En %) : Energía suministrada en los mercados liberalizados / Total de energía suministrada. Actualización: 30 de septiembre de 2008

| Energía         | dic._2003 | mar._2004 | jun._2004 | sept._2004 | dic._2004 | mar._2005 | jun._2005 | sept._2005 | dic._2005 | mar._2006 | jun._2006 | sept._2006 | dic._2006 | mar._2007 | jun._2007 | sept._2007 | dic._2007 | mar._2008 | jun._2008 | sept._2008 | dic._2008 |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|
| Electricidad    | 33,25     | 29,30     | 33,60     | 36,19      | 33,57     | 33,15     | 35,34     | 41,39      | 37,41     | 29,38     | 27,10     | 25,74      | 24,60     | 20,89     | 19,83     | 28,99      | 31,49     | 30,68     | 33,28     | 37,86      | 42,20     |
| Gas natural     | 71,60     | 70,91     | 83,50     | 81,14      | 80,00     | 75,10     | 81,05     | 83,67      | 84,01     | 76,29     | 83,60     | 85,23      | 84,92     | 80,98     | 80,99     | 93,54      | 94,33     | 91,76     | 90,30     | 94,29      | 93,52     |
| Toda la energía | 55,16     | 54,68     | 62,36     | 63,26      | 61,46     | 58,93     | 63,47     | 68,15      | 65,43     | 58,17     | 62,57     | 61,49      | 60,37     | 54,92     | 54,96     | 63,96      | 65,71     | 65,15     | 65,15     | 69,79      | 74,86     |

Evolución del ratio (%) Energía suministrada en los mercados liberalizados / Total de energía suministrada. 31 de diciembre de 2008



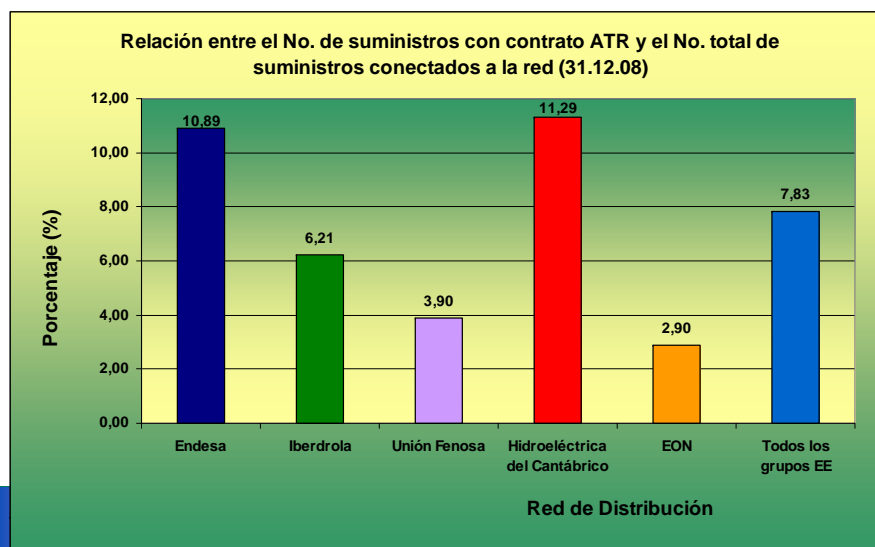
## 5.- El suministro de electricidad y de gas para los consumidores

### El acceso de los consumidores al suministro regulado y liberalizado

Participación suministros contrato ATR sobre total de suministros por redes de distribución de electricidad. (31.12.08)

| Grupo empresarial de distribución | Mercado regulado |        | Mercado ATR liberalizado |        | Mercado Total |        | Mercado ATR s/ mercado total (%) |
|-----------------------------------|------------------|--------|--------------------------|--------|---------------|--------|----------------------------------|
|                                   | No. Sum.         | %      | No. Sum.                 | %      | No. Sum.      | %      |                                  |
| Endesa                            | 9.879.789        | 39,70  | 1.207.474                | 57,12  | 11.087.263    | 41,06  | 10,89                            |
| Iberdrola                         | 9.784.874        | 39,32  | 647.758                  | 30,64  | 10.432.632    | 38,64  | 6,21                             |
| Unión Fenosa                      | 3.969.578        | 15,95  | 161.055                  | 7,62   | 4.130.633     | 15,30  | 3,90                             |
| Hidroeléctrica del Cantábrico     | 619.999          | 2,49   | 78.937                   | 3,73   | 698.936       | 2,59   | 11,29                            |
| EON                               | 631.039          | 2,54   | 18.822                   | 0,89   | 649.861       | 2,41   | 2,90                             |
| Todos los grupos EE               | 24.885.279       | 100,00 | 2.114.046                | 100,00 | 26.999.325    | 100,00 | 7,83                             |

Suministros de electricidad regulado y liberalizado por Grupos Empresariales de Distribución



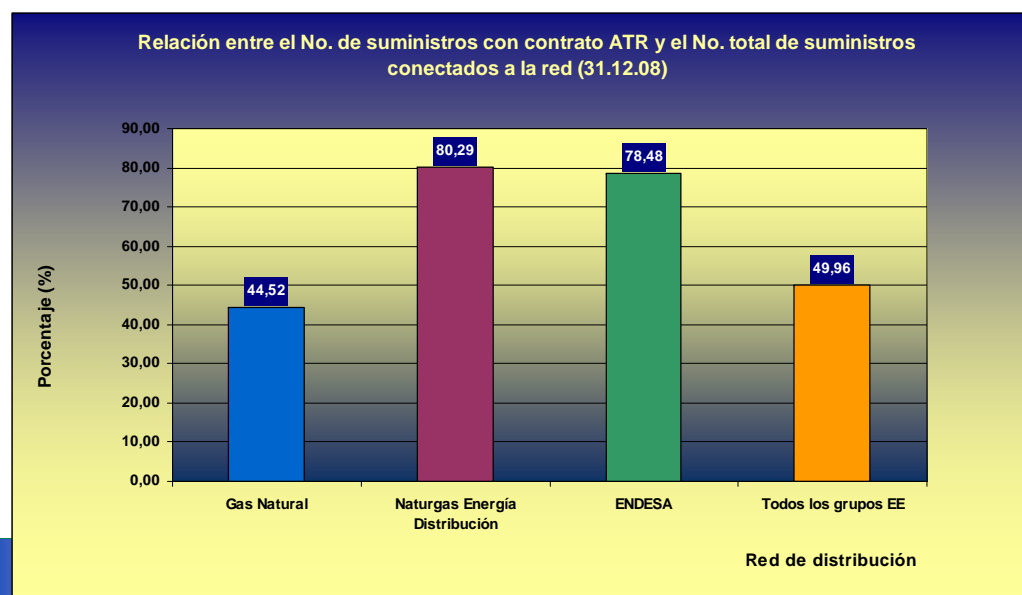
## 5.- El suministro de electricidad y de gas para los consumidores

### El acceso de los consumidores al suministro regulado y liberalizado

Participación suministros con contrato ATR sobre total de suministros por redes de distribución de gas natural. (31.12.08)

| Grupo empresarial de distribución | Tarifa último recurso |        | Mercado ATR liberalizado |        | Mercado Total |        | Mercado ATR s/ mercado total (%) |
|-----------------------------------|-----------------------|--------|--------------------------|--------|---------------|--------|----------------------------------|
|                                   | No. Sum.              | %      | No. Sum.                 | %      | No. Sum.      | %      |                                  |
| Gas Natural                       | 3.204.538             | 93,70  | 2.571.801                | 75,33  | 5.776.339     | 84,52  | 44,52                            |
| Naturgas Energía Distribución     | 134.140               | 3,92   | 546.371                  | 16,00  | 680.511       | 9,96   | 80,29                            |
| ENDESA                            | 81.141                | 2,37   | 295.939                  | 8,67   | 377.080       | 5,52   | 78,48                            |
| Todos los grupos EE               | 3.419.819             | 100,00 | 3.414.111                | 100,00 | 6.833.930     | 100,00 | 49,96                            |

Suministros de gas natural regulado y liberalizado por Grupos Empresariales de Distribución



## 6. Las ofertas de los comercializadores disponibles en el mercado liberalizado

### INFORMACION DERIVADA DE LA SUPERVISION DEL MERCADO MINORISTA DE ELECTRICIDAD REALIZADA POR LA CNE

#### Análisis de las Ofertas de las Empresas Comercializadoras de Electricidad y de Gas para los consumidores españoles

La Comisión Nacional de Energía, en el ámbito de las actividades de supervisión del mercado minorista, realizadas por las Direcciones de Energía Eléctrica y de Gas, ha considerado oportuno la realización de un análisis de las ofertas de suministro de electricidad y de gas que las empresas comercializadoras están ofreciendo en la actualidad a los consumidores españoles, del segmento doméstico residencial.



## 7.- Un esquema de protección del consumidor de energía

- **Esquemas de protección del consumidor de energía (Electricidad y gas)**

- ▶ Con carácter general en la provisión de servicios (Normalmente referidos como servicios públicos) a los consumidores y en particular en los sistemas regulados o liberalizados aplicables al suministro de energía, existen una serie de principios que son considerados en el ámbito de todo sistema de protección del consumidor que persiga un cierto nivel de eficacia.

- ▶ Básicamente se refieren a:

- ➔ *Educación y formación de los consumidores*
    - ➔ *La capacidad de elección del consumidor*
    - ➔ *El carácter básico de los servicios energéticos. El suministro eléctrico como servicio universal*
    - ➔ *La información al consumidor*
    - ➔ *El suministro energético para el consumidor / relaciones con el proveedor. Carta de Servicios y Códigos de Conducta*
    - ➔ *La representación del consumidor*
    - ➔ *Vías de reclamación de los consumidores y procedimientos de resolución*
    - ➔ *La protección del consumidor vulnerable*

## 7.- Un esquema de protección del consumidor de energía

---

- **La protección del consumidor y la responsabilidad de las instituciones**

- ▶ Hay que insistir en la asimetría que caracteriza a las capacidades de empresas suministradoras y consumidores para defender sus intereses en el ámbito de la energía y la situación poco ventajosa de estos últimos, especialmente en escenarios de mercados minoristas liberalizados, en los que la mejor regulación no garantiza que se satisfagan las necesidades del consumidor.
- ▶ Ante esta situación hay que pensar cual es el papel en la protección del consumidor, y si éste es efectivo, ¿Que papel le corresponde desempeñar a los Gobiernos (Administraciones energéticas, Ministerios, etc.), los Reguladores, y las Asociaciones de Consumidores?, para asegurar que en el proceso no haya perdedores; Aquellos que no se pueden beneficiar de la implantación del suministro liberalizado, los consumidores vulnerables.
- ▶ En este sentido, la creación de reguladores independientes en un escenario de mercados competitivos (Mercado Interior Europeo), respondía a la necesidad de disponer de entidades con capacidad de regular, dirimir conflictos entre los operadores y propietarios de infraestructuras (Redes) y los usuarios, entre ellos los consumidores, y con el objetivo se contribuir a la protección del consumidor.

## 7.- Un esquema de protección del consumidor de energía

---

- **La protección del consumidor y la responsabilidad de las instituciones**

- ▶ Si bien los Gobiernos y las Administraciones tienen como objeto velar por los intereses generales, a veces poco identificables con los de un sector determinado (Dada la interrelación entre las políticas económicas, industriales y energéticas) o la de sus destinatarios y participantes, empresas y consumidores, en ocasiones se corre el riesgo de que las mismas se orienten en función de la capacidad de influencia de unos pocos con intereses bien identificados, pero muy relevantes.
- ▶ Los reguladores son depositarios de una responsabilidad en sus actuaciones encaminadas a garantizar un funcionamiento efectivo de los sectores y mercados, así como su viabilidad como mejor vía para la defensa de los intereses de agentes y consumidores, actuales y futuros, pueden correr el riesgo de orientar sus preocupaciones a conseguir objetivos más tangibles como la eficiencia en los sectores o un mayor nivel de competencia en los mercados energéticos (El medio) y no dirigirlos al logro de la protección eficaz del consumidor (El fin).
- ▶ Respecto a las Asociaciones de Consumidores, ¿Qué papel pueden jugar?. En mi opinión poco relevante, dada la complejidad para entender los términos económicos y técnicos de la energía y la capacidad y especialización necesarias de la que hay que disponer para plantear posiciones eficaces en el sistema y debate regulatorio para la defensa de los intereses del consumidor. Por ello, su aportación en el sistema de protección del consumidor de energía, sin ser desdeñable, no garantiza por sí misma un resultado satisfactorio.

## 7.- Un esquema de protección del consumidor de energía

### ● La protección del consumidor y la responsabilidad de las instituciones

- ▶ Dado el manifiesto desequilibrio entre la capacidad o poder de las empresas del sector y la capacidad de ejercer los derechos por parte de los consumidores (Pequeñas empresas y residenciales), los sistemas regulatorios deben considerar estructuras especializadas en la defensa del consumidor. con la organización, recursos y procedimientos adecuados y el reconocimiento de su rol al nivel de otras instituciones de la regulación, que además se antojan como imprescindibles y mas aún, su implantación debería tener un carácter previo a la introducción de importantes cambios regulatorios (Apertura de los mercados, etc.) que afectasen al suministro de energía a los consumidores.
- ▶ Estas estructuras deben proporcionar información básica de los aspectos esenciales del suministro, de los derechos que asisten al consumidor, información sobre alternativas de suministro y ofertas en su caso de los comercializadores y en general orienten, tramiten y en su caso resuelvan las reclamaciones.
- ▶ En este ultimo ámbito de las reclamaciones, existen opiniones que se decantan por una defensa colectiva de los derechos del consumidor, en la medida que su defensa al nivel individual se manifiesta como ineficaz, y difícil de ejercer en un ámbito tan complejo como el suministro de energía y más aún en sistemas liberalizados.



## 8.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (I)

- **Algunas conclusiones derivadas de la implantación del mercado liberalizado de electricidad y de gas en el Reino Unido. ¿Porque fue necesaria la creación de ENERGYWATCH?**

“Y ello es así porque de entrada existe un fuerte desequilibrio entre la capacidad de defensa de sus intereses del sector empresarial y de los colectivos de consumidores. Por ello, es clave la creación de instituciones que tengan la misión de equilibrar esta asimetría y listas para actuar con carácter previo a la apertura de los mercados. Solo de esta forma los gobiernos podrán garantizar que la liberalización proporciona ventajas reales a los consumidores. En el Reino Unido, la política de liberalización carecía de dos elementos esenciales: un adecuado control normativo y protección para los consumidores”

*“Durante los primeros años de competencia, los consumidores se vieron solos e indefensos, sin la protección adecuada, ante una oleada de agresivas prácticas comerciales. Cuando se abrió el mercado energético, las empresas tuvieron que aprender a vender, transferir clientes y cobrar: lo más básico en un mercado competitivo. Pero no supieron hacerlo y los consumidores lo pagaron...”*

**Alan Asher, Ex Director General de EnergyWatch, Oficina de protección del Consumidor de electricidad y de gas en el Reino Unido**

## 8.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (I)

### ● La protección del consumidor de energía. La experiencia en el Reino Unido

#### ► El criterio de Energywatch

- ✓ En el Reino Unido, las propuestas del mercado energético para hacer cambios en las condiciones de las licencias se basaban en la creencia de que con menos restricciones en las licencias, además de la competencia general, la legislación de consumo y una serie de programas basados en la auto-regulación pero sin haber sido experimentados, los consumidores estarían bien protegidos.
- ✓ Pero se trataba de suministros esenciales en un mercado en el que los suministradores prestan un servicio necesario para vivir, por lo que los consumidores — especialmente los más vulnerables — necesitan protección. En este sentido, no debería esperarse que conociesen los detalles de la ley, ni que tuviesen que buscar compensación formulando denuncias individuales ante los tribunales. La experiencia que tienen los consumidores en el mercado energético, especialmente en el caso de personas con bajos ingresos y pocos recursos, justifica la disposición de medios capaces de facilitar una compensación de forma efectiva.

**Energywatch, “the advocacy body” para todos los consumidores, especialmente para aquellos que no tienen capacidad para reclamar sus derechos, como beneficiarios del proceso de liberalización de los servicios energéticos**

## 8.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (I)

### ● La protección del consumidor de energía. La experiencia en el Reino Unido

- ▶ La iniciativa de crear Energywatch
  - ✓ Establecimiento de un mercado liberalizado para el suministro de electricidad y gas para todos los consumidores.
  - ✓ Equilibrar la posición del consumidor frente a la industria energética
  - ✓ Constatación de carencias relevantes en la comercialización del servicio energético y abuso del consumidor
    - La práctica de la venta desleal y abusiva
    - Dificultades con la facturación
    - Consideración de los consumidores vulnerables
    - Los cortes e interrupción del suministro
    - Deficiente funcionamiento del mercado minorista
    - Escasa influencia del consumidor en el proceso regulatorio

**Su misión: Consistía en proporcionar a los consumidores información y asesoramiento, de forma que estuviesen bien preparados para presentar quejas y se sintiesen seguros de sí mismos, y así lograr que las empresas energéticas se viesen obligadas a mejorar su servicio a los clientes. En definitiva evitar que en este proceso haya perdedores**

## 8.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (II)

### ● La protección del consumidor. Directrices Comunitarias

- ▶ En términos legislativos no es hasta el **Acta Única Europea de 1986** cuando se habla por primera vez de protección de los consumidores.
- ▶ El **Tratado de Maastricht** el que consolidó la política de protección a los consumidores europeos. Así, dentro de su Título XI, dedicado a la Protección de los Consumidores, el artículo 129 A señala los mecanismos a través de los cuales la entonces Comunidad Europea contribuiría a conseguir el antedicho “alto nivel de protección de los consumidores”
- ▶ El **Tratado de Ámsterdam** modifica el antedicho artículo que comienza ahora haciendo una enumeración de los derechos de los consumidores.
- ▶ El **Proyecto de Constitución Europea** finaliza la “*Carta de Derechos fundamentales de la Unión*” afirmando que “*en las políticas de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de los consumidores*”.
- ▶ El **Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea** sentó las bases que permitieron la adopción de la **Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores para los años 2007-2013**. Dicha estrategia tiene como objetivo establecer un nivel equivalente de seguridad y de protección en toda la Unión Europea, y un mercado interior más integrado.

## 8.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (II)

### ● La protección del consumidor de energía. Directrices Comunitarias (Cont.)

- ▶ **La iniciativa para fortalecer la protección de los consumidores de energía** viene de la mano de la Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía y, responde a la petición de los Ministros de Energía y de los Jefes de Estado o de Gobierno de la UE a la vista de la plena apertura de los mercados de energía en julio de 2007.
- ▶ **Los objetivos de la Carta** se centran en:
  - . protección más eficaz de los ciudadanos vulnerables
  - . más información a los consumidores
  - . menos burocracia para cambiar de suministrador
  - . proteger al consumidor de las prácticas de venta abusivas
- ▶ **El Comisario Europeo de Energía, Andris Piebalgs (Energy Commissioner)** sobre los derechos de los consumidores de energía, “Consumers Come First in the Internal Energy Market”, que tuvo lugar en Bruselas el 6 de mayo de 2008 (SPEECH/08/227).

## 8.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (II)

### ● La protección del consumidor. Directrices Comunitarias (Cont.)

“La Comisión Europea es consciente de que la liberalización de los servicios energéticos conlleva la implantación de un eficaz sistema de protección del consumidor, especialmente los más vulnerables”, y en consecuencia ha desarrollado y esta desarrollando las siguientes iniciativas:

La comisión europea, consciente de la necesidad de protección e información al consumidor, ha llevado a cabo varias iniciativas en este sentido:



### ● La protección del consumidor de energía. Otras experiencias

La información sobre los procesos de liberalización en Europa, se establecen a las siguientes plataformas:

- ▶ **Comunicación puntual de organismos reguladores: OFGEN (UK) / AEEG (IT)**
  - ✓ Campañas puntuales, folletos informativos, Atención del cliente
- ▶ **Centros de información al consumidor dependiente de organismos reguladores**
  - ✓ Página Web, Teléfono de Atención al Cliente, **OFGEN (UK) / AEEG (IT)/DERA (DK)/EMA (FI)/BNA (GE)**
- ▶ **Centros de información al consumidor independientes de organismos reguladores**
  - ✓ Consumer Focus (Consumer Direct) UK, Energy Info, FR, Energia semplice, IT, OSACE, SW, OGOBC, NED
- ▶ **Información de comercializadores**
  - ✓ Preguntas frecuentes sobre la liberalización,
- ▶ **Información de otros organismos**
  - ✓ Folletos informativos de otros agentes (Organización local de distribuidores de energía, y asociaciones de consumidores)

***En general la información se refiere a:***

- ***Aspectos básicos del proceso de liberalización***
- ***Aspectos básicos del suministro***
- ***Derechos del consumidor***
- ***Información de ofertas del mercado***
- ***Comparación de precios***
- ***Como reclamar***
- ***Información pública del cumplimiento de los estándares del servicio de los operadores y comercializadores***

### ● La protección del consumidor de energía. Conclusiones

- ▶ El mecanismo mas importante de protección del consumidor es un eficaz sistema de reclamaciones
  - ✓ En la mayoría de los casos, esta competencia está separada de los organismos reguladores
- ▶ El consumidor, en los proceso de liberalización, es sujeto de los siguientes derechos:
  - ✓ Derecho a conocer la posibilidad de elegir, mediante sistemas y plataformas de información, accesibles, gratuitos, e inteligibles.
  - ✓ Derecho a ser suministrado en condiciones competitivas, bajo un comportamiento no abusivo del comercializador
  - ✓ Derecho a reclamar, o a disponer de los mecanismos de reclamación eficiente, y en su caso la asistencia para hacerlo
  - ✓ Derecho a la compensación justa por carencias del suministro, con carácter de oficio
  - ✓ Derecho a disponer de protección especial, en el caso del consumidor vulnerable

***La tendencia es la creación de centros de información permanente al consumidor de energía, facilitando el acceso del cliente mediante la centralización de la información.***

***En su caso , centralizando la tramitación o resolución de las reclamaciones***

***Se evita la dispersión (Mayor claridad, comodidad y eficacia para el consumidor), se homogeneiza la información (Se favorece la competencia)***

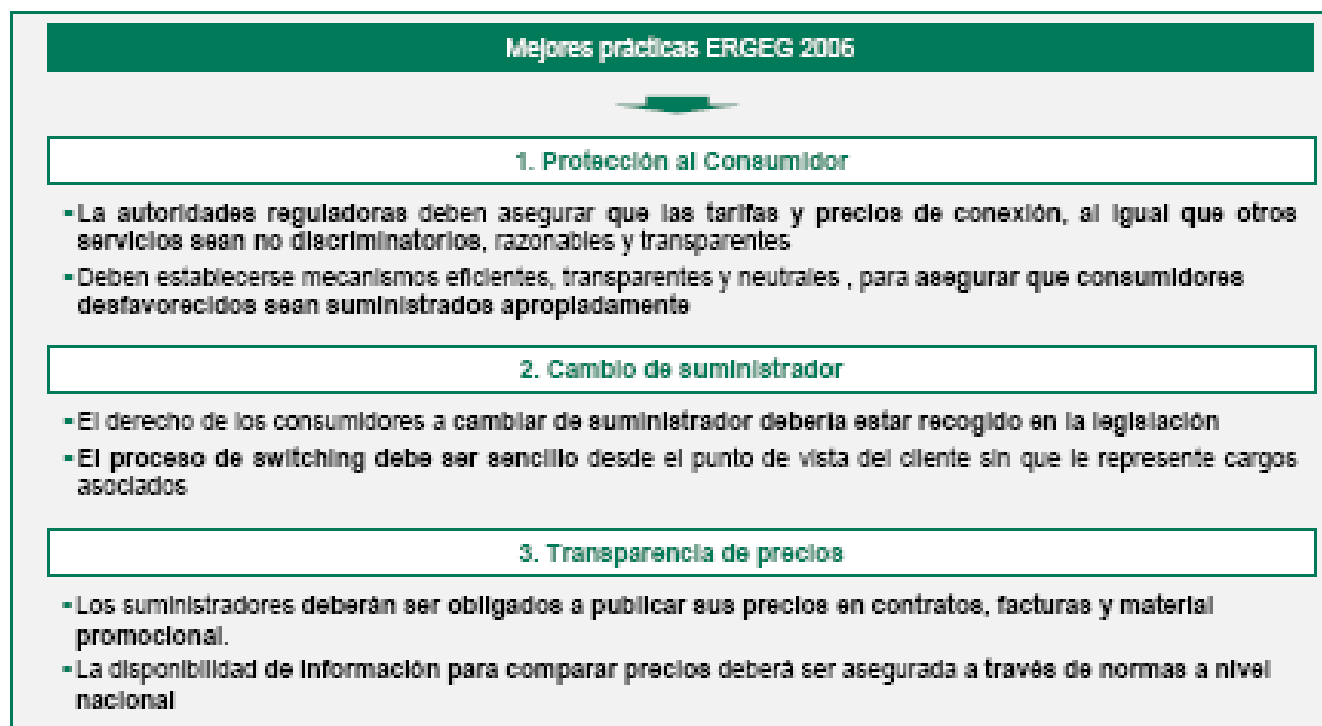


## 9.- El papel del regulador en la defensa de los intereses del consumidor (I)

### ● La protección del consumidor. Actuaciones y directrices desde los reguladores

#### ERGEG (European Regulators Group for Electricity and Gas)

ERGEG ha elaborado un seguimiento de la evolución de los derechos del consumidor de energía en la Unión Europea, identificando mejores prácticas de protección al consumidor, cambio de suministrador y transparencia:



### ● El sistema de protección y la percepción del consumidor

En general en el consumidor, considera que desde la regulación y la estructura institucional responsable (Reguladores y Administraciones Publicas) de la protección de los consumidores no se ha prestado con la debida suficiencia atención a los intereses de los consumidores, al margen de la reducción del precio realmente producida, escasamente percibida por estos últimos, pero que ahora, ante cambios regulatorios relativos a determinados tipos de tarifas eléctricas y la elevación de los precios regulados, si ha provocado una cierta movilización y respuesta de incomprensión ante la situación que les afecta.

#### ► Algunas consideraciones sobre elementos que juegan un papel relevante en la protección del consumidor:

- Capacitación e información
- Representación y participación en el debate y proceso regulatorio
- Acceso a la justicia, resolución de las reclamaciones
- Otras carencias especificas mostradas en la práctica en la aplicación del sistema de defensa de los intereses del consumidor

### ● El sistema de protección y percepción del consumidor (Cont.)

#### ► Algunas consideraciones sobre elementos que juegan un papel relevante en la protección del consumidor:

##### ► Otras insuficiencias mostradas en la práctica en la aplicación del sistema de defensa de los intereses del consumidor

- ➔ Respecto a los cambios regulatorios y la información al consumidor
- ➔ Respecto a la información del mercado
- ➔ Respecto a la calidad del servicio y compromisos de los suministradores
- ➔ Respecto a la transparencia y conductas de los agentes
- ➔ Respecto a los consumidores vulnerables
- ➔ Respecto a las reclamaciones
- ➔ Respecto a la dispersión de las estructuras informativas y de protección del consumidor
- ➔ Respecto a las Asociaciones de Consumidores

## 11.- Una propuesta de creación de la Oficina de Defensa del Consumidor de Productos Energéticos (I)

- Real Decreto Ley 1/2009, de 23 de Febrero, de Medidas urgentes en materia de telecomunicaciones, que en su capítulo III, dispone la creación de la Oficina de Defensa del Consumidor de Productos Energéticos (ODCPE)
- La disposición legal se establece en los términos del siguiente articulado:
  - ▶ **.- Artículo 4.** *Creación y puesta en funcionamiento de la Oficina de Defensa del Consumidor.*  
*La Comisión Nacional de Energía procederá de inmediato a la creación y puesta en funcionamiento de una Oficina de Defensa del Consumidor de productos energéticos.*
  - ▶ **.- Artículo 5.** *Modificación del apartado tercero.1 de la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector hidrocarburos.*  
*Se modifica el apartado tercero.1 de la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector hidrocarburos, añadiéndose una función nueva decimonovena:*  
***“Decimonovena: ejercerá por medio de la Oficina de Defensa del Consumidor, las siguientes funciones:***
    - ➔ Informar y atender al consumidor de productos energéticos.
    - ➔ Resolver controversias entre operadores del sector energético y consumidores de productos energéticos. Esta función de arbitraje tendrá carácter voluntario para las partes.
    - ➔ Informar a la Secretaría General de Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de las reclamaciones y proponer, en su caso, las correspondientes mejoras regulatorias.

## 11.- Una propuesta de creación de la Oficina de Defensa del Consumidor de Productos Energéticos (I)

### ● Ambito de las actividades

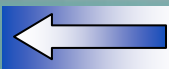
*Las competencias atribuidas a la CNE a través de esta Oficina y con relación al desarrollo de actividades en el ámbito de la función a), se pueden resumir en aquellas que tienen que ver con:*

- ▶ Información básica sobre el suministro de energía
- ▶ Información sobre los mercados minoristas de electricidad y de gas, de sus ofertas, aportando herramientas para su comparación.
- ▶ Aportación de información y participar en actividades de divulgación que contribuyan a la capacitación de los consumidores y sus Asociaciones que les representan
- ▶ Soporte a la actividad de representación de los consumidores
- ▶ Atención de las consultas y quejas y orientación para el planteamiento de las reclamaciones ante las Administraciones competentes
- ▶ Análisis de propuestas y gestión de medidas específicas para la protección de los consumidores considerados vulnerables
- ▶ En el ámbito del desarrollo normativo y decisiones de la regulación y funcionamiento de los sectores de la energía, mediante la aportación a la CNE de la información, estadística en su caso y análisis de las características del suministro de energía a los consumidores conocidos a través de la gestión y funcionamiento de la Oficina
- ▶ Elaboración de informes periódicos relativos al suministro de energía a los consumidores, y cuando sea requerido por el Consejo de Administración de la CNE.

## 12.- La pagina Web para los consumidores en la CNE

### Renovación de la página web

- Mayor **simplicidad y claridad** en las explicaciones.
- Apuesta por los apartados de **preguntas frecuentes (FAQs)**.
- División en **tres sectores**:
  1. *Electricidad*
  2. *Gas*
  3. *Gases licuados del petróleo (GLP – Butano)*
- Punto de referencia para **orientar al consumidor** en sus decisiones para contratar el suministro
- Punto de referencia para los interesados en general
- Disponibilidad para terceros para ampliar su difusión publica y accesibilidad



Inicio

Indice

Salir



## NUEVA PAGINA WEB PARA LOS CONSUMIDORES DE ENERGIA EN LA CNE

**Acceso a la información**

**[www.cne.es](http://www.cne.es)**

**Pinchar en el icono**



Comisión Nacional de Energía

### Consumidores

Estimado consumidor, en esta sección podrá encontrar toda la información que necesita en relación a sus suministros de electricidad, gas natural y GLP.

**Consumidores de electricidad**

Desde el 1 de julio de 2009, los consumidores de electricidad con potencia contratada inferior a 10 kW pueden ser suministrados por:

- Un Comercializador de Último Recurso (CUR) a un precio establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio que se llama Tarifa de Último Recurso (TUR).
- Un comercializador a precio libremente pactado entre el consumidor y el comercializador....

[Más información...](#)

**Consumidores de gas**

Desde el 1 de julio de 2009, los consumidores de gas natural con un consumo anual inferior o igual a 50.000 kWh/año pueden ser suministrados por:

- Un Comercializador de Último Recurso (CUR) a un precio establecido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio que se llama Tarifa de Último Recurso (TUR).
- Un comercializador a precio libremente pactado entre el consumidor y el comercializador...

[Más información...](#)

**Consumidores de GLP**

Los consumidores de GLP envasado, en concreto los de bombonas de 8 a 20 kg excluido el GLP de automoción, pagan precios regulados por sus suministros.

Los consumidores de GLP a granel deberán negociar el precio que paguen por su suministro con una empresa suministradora.

Sin embargo, los consumidores de GLP canalizado deben pagar un precio regulado, es decir, deben pagar un precio fijado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio mensualmente.

[Más información...](#)

**Contactar**

© Comisión Nacional de Energía, 2009 | Aviso legal | Privacidad



**Inicio**

**Indice**

**Salir**





# NUEVA PAGINA WEB PARA LOS CONSUMIDORES DE ENERGIA EN LA CNE

**Acceso a la información**

[www.cne.es](http://www.cne.es)

Pinchar en el icono



## Sección gas natural

**Consumidores de electricidad**

El siguiente esquema divide toda la información que puede encontrar en nuestro web. Pinche en cada epígrafe para acceder al formato html o pinche en su icono correspondiente para descargarse la documentación en PDF que más le interese.

- Descripción del mercado / Organización del mercado
- Contratación del suministro
- Contratación de un nuevo punto de suministro
- Precios. Calculador de precios
- La factura del suministro de electricidad
- Cambio de suministrador
- Calidad del suministro
- Derechos de los consumidores
- Dónde informarse o formular una reclamación
- Preguntas más frecuentes

Calculador de precios  
Sin discriminación  
Con discriminación  
Volver  
Versión completa en PDF

**Consumidores de gas**

El siguiente esquema divide toda la información que puede encontrar en nuestro web. Pinche en cada epígrafe para acceder al formato html o pinche en su icono correspondiente para descargarse en PDF la documentación que más le interese.

- Descripción del mercado / Organización del mercado
- Precios
- Nuevo suministro
- Cambio de suministro
- Inspecciones y revisiones
- Dónde formular una reclamación
- Preguntas más frecuentes

Calculador de precios  
Volver  
Versión completa en PDF

## Sección electricidad

**Consumidores de GLP**

El siguiente esquema divide toda la información que puede encontrar en nuestro web. Pinche en cada epígrafe para acceder al formato html o pinche en su icono correspondiente para descargarse en PDF la documentación que más le interese.

| A GRANEL                     | ENVASADO              |
|------------------------------|-----------------------|
| • Precios                    | • Precios             |
| • Depósitos de gas           | • Tipos de bombonas   |
| • Mantenimiento y revisiones | • Normas de seguridad |
| • Reclamaciones              | • Reclamaciones       |

Volver  
Versión completa en PDF: A granel Envasado

## Sección GLP'S (Butano / propano)



## NUEVA PAGINA WEB PARA LOS CONSUMIDORES DE ENERGIA EN LA CNE

**Acceso a la información**

**[www.cne.es](http://www.cne.es)**

**Pinchar en el icono**



Comisión Nacional de Energía

**Consumidores**

Estimado consumidor, en esta sección podrá encontrar toda la información que necesita en relación a sus suministros de electricidad, gas natural y GLP.

[Consumidores de electricidad](#)
[Consumidores de gas](#)
[Consumidores de GLP](#)
[Contactar](#)

### Consumidores de electricidad

El siguiente esquema divide toda la información que puede encontrar en nuestro web. Pinche en cada epígrafe para acceder al formato html o pinche en su icono correspondiente para descargarse la documentación en PDF que más le interese.

- Descripción del mercado / Organización del mercado
- Contratación del suministro
- Contratación de un nuevo punto de suministro
- Precios. Calculador de precios
- La factura del suministro de electricidad
- Cambio de suministrador
- Calidad del suministro
- Derechos de los consumidores
- Dónde informarse o formular una reclamación.
- Preguntas más frecuentes

**Calculador de precios**

→ Sin discriminación

→ Con discriminación

[Volver](#)

[Versión completa en PDF](#)

**Sección electricidad**

## NUEVA PAGINA WEB PARA LOS CONSUMIDORES DE ENERGIA EN LA CNE

Acceso a la información

[www.cne.es](http://www.cne.es)

Pinchar en el icono



Comisión Nacional de Energía

**Consumidores**

Estimado consumidor, en esta sección podrá encontrar toda la información que necesita en relación a sus suministros de electricidad, gas natural y GLP.

Consumidores de electricidad

Consumidores de gas

Consumidores de GLP

Contactar

### Consumidores de gas

El siguiente esquema divide toda la información que puede encontrar en nuestro web. Pinche en cada epígrafe para acceder al formato html o pinche en su icono correspondiente para descargarse en PDF la documentación que más le interese.

- Descripción del mercado / Organización del mercado
- Precios
- Nuevo suministro
- Cambio de suministro
- Inspecciones y revisiones
- Dónde formular una reclamación
- Preguntas más frecuentes

Calculador de precios

Volver

Versión completa en PDF

© Comisión Nacional de Energía, 2009 | Aviso legal | Privacidad

Sección gas natural

← Inicio

Indice

Salir →

**II SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE LA ENERGIA  
OSINERGMIN – CIER  
LIMA, 21 – 22 SEPTIEMBRE 2009**



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

**Rafael Durban  
E-Mail: [rdr@cne.es](mailto:rdr@cne.es)**

**Para recibir información**

- Pueden contactar con la CNE a través de :

**Tfno : 91- 4329600      Fax : 91- 5776218**

**E-mail : [dre@cne.es](mailto:dre@cne.es)**

**Comisión Nacional de Energía  
C/ Alcalá, 47- 28014 - Madrid.**

- Pueden consultar la Pagina WEB de la CNE - **[www.cne.es](http://www.cne.es)**
- Reguladores Iberoamericanos: Pueden consultar la Pagina WEB de ARIAE-  
**[www.ariae.org](http://www.ariae.org)**