



asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia

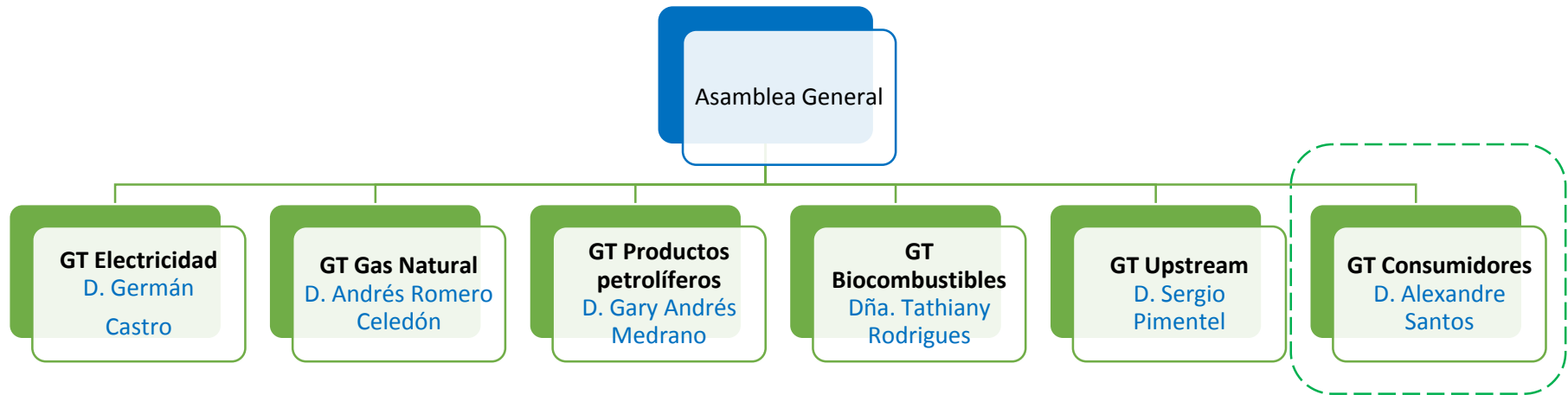
Primeras conclusiones del Grupo de Trabajo de ARIAE de Consumidores - GTC

D. Alexandre Santos (ERSE)

Director del Grupo de Trabajo de Consumidores

XVI JUNTA ANUAL ORDINARIA DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ARIAE

19 de abril de 2017



Grupo de trabajo con participación ampliada

Bolivia, Brasil, Chile, España, Guatemala, México, Panamá, Perú, Portugal, República Dominicana



Ejes de trabajo posibles para 2016-2018

A

**Consumidores vulnerables
2016**

Estudio benchmark sobre el entorno y la protección de los consumidores vulnerables en los países ARIAE

B

**Información y atención al consumidor
2017**

Informe sobre las estrategias de información y apoyo a los consumidores de energía, tipo de información, gestión de conflictos, cooperación con asociaciones de consumidores

C

**Consumidores y ofertas en el mercado minorista
2018**

Informe Fact-finding sobre los ejes de desarrollo del mercado minorista de energía, los efectos de las estrategias de liberalización y la participación de los consumidores en la promoción de la flexibilidad de la demanda

Eje A – Resumen

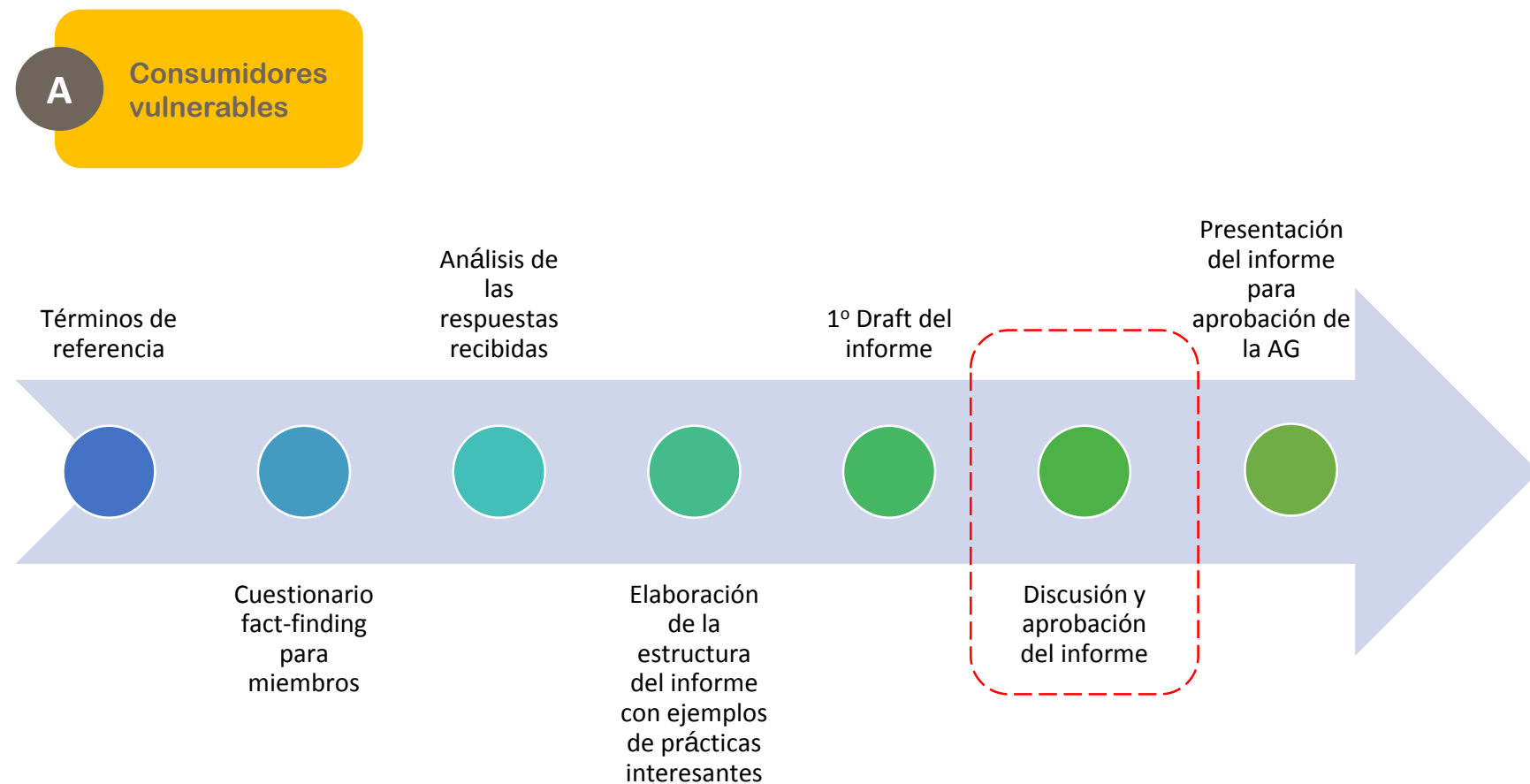
A

Consumidores
vulnerables

- ***Estudio benchmark sobre consumidores vulnerables*** incluyendo:
 - **Existencia del concepto y su alcance**
 - **Acciones/Políticas orientadas para la protección** de consumidores vulnerables
 - **Implementación de acciones** destinadas a los consumidores vulnerables
 - **Financiación, supervisión y evaluación** de las acciones dirigidas a los consumidores vulnerables

Objetivo: establecer un cierto nivel de información comparable sobre las diferentes políticas y prácticas en los países miembros de ARIAE con respecto a la definición y el tratamiento de consumidores vulnerables en este sector.

Eje A – Proceso y metodología



Cuestionario electrónico

Se envió el cuestionario a los reguladores de energía de los países miembros de ARIAE

Secção 1 de 4

ARIAE - Cuestionario sobre consumidores vulnerables

Descrição do formulário

Endereço de email *

Endereço de email válido

Este formulário está a recolher endereços de email. [Alterar definições](#)

Título da imagem



asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía
associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia

Sección 2 de 4

Sección 1: Concepto de consumidor vulnerable

Descripción (opcional)

1. ¿Existe una definición explícita de 'consumidor vulnerable' en el marco legal actual de su país? (S/N)

☐ Si

☐ No

☐ Otro...

1.1 ¿En caso afirmativo, se aplica a la electricidad? (S/N)

☐ Si

☐ No

1.2 ¿En caso afirmativo, se aplica a gas natural? (S/N)

☐ Si

☐ No

Participación en el cuestionario

Obtuvimos respuesta sde 11 reguladores:



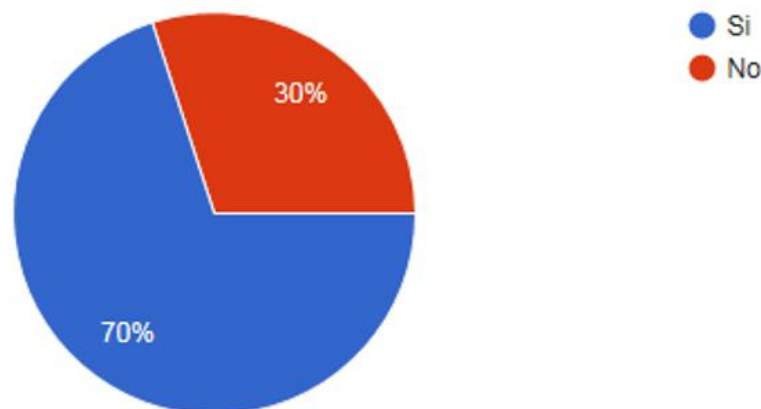
Además, se recibieron respuestas de dos reguladores sin identificar ni la identidad ni la nacionalidad.



Principales conclusiones: Concepto de vulnerabilidad

(10 respuestas)

En el sector
eléctrico:



La mayoría de los países reconocen el concepto de vulnerabilidad, sea a través de una definición explícita en su legislación o mediante la aplicación de medidas prácticas que confieren cierta protección a estos consumidores.

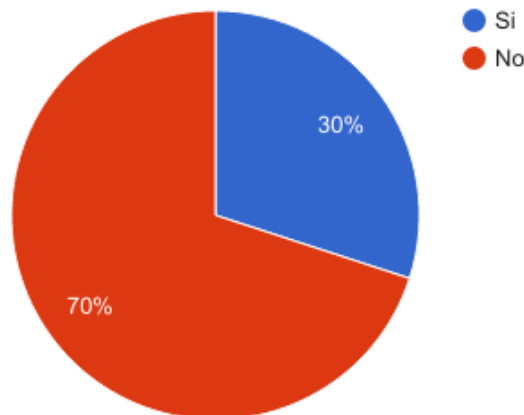
La mayoría de mecanismos de apoyo registrados consideran para su aplicación criterios de consumo de energía.

Por otro lado, 7 de 12 países utilizan criterios socioeconómicos, estando 5 de éstos combinados con criterios de energía.

Principales conclusiones: Concepto de vulnerabilidad

**En el sector
gasista:**

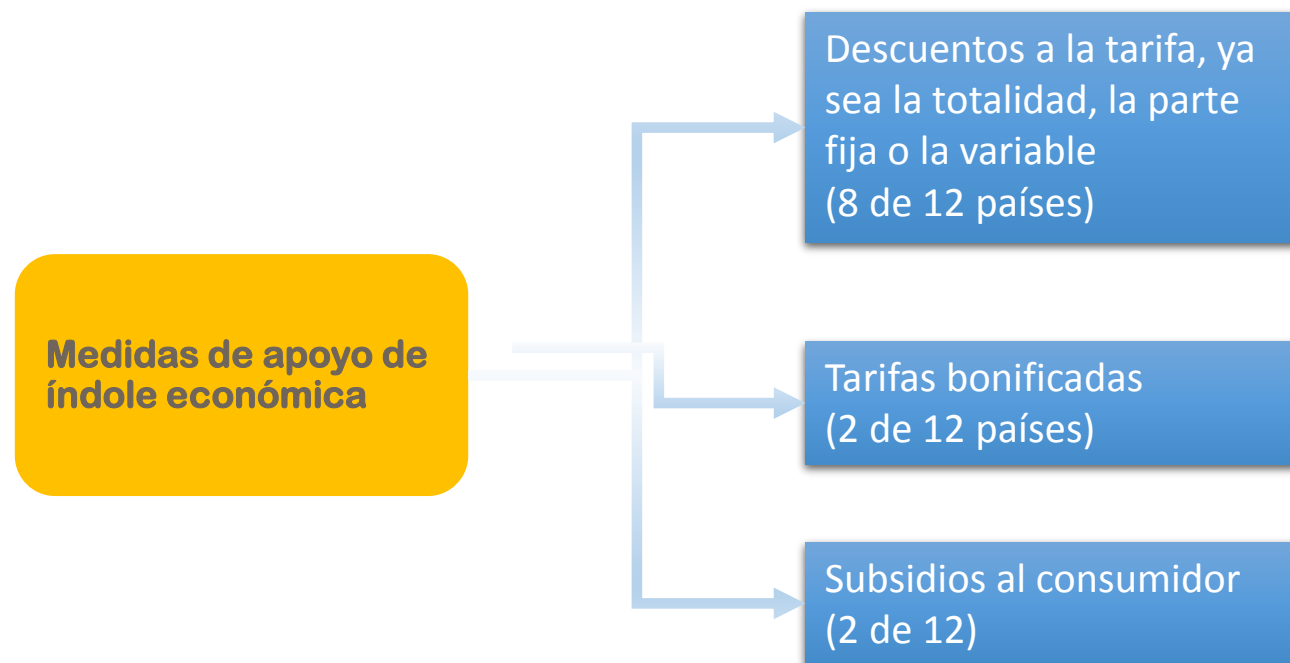
(10 respuestas)



La definición está extendida en menor medida, con únicamente 3 países de 13 contemplándola: Argentina, Portugal y Perú.

La mitad de las medidas de apoyo se asignan con base a criterios de consumo energético.

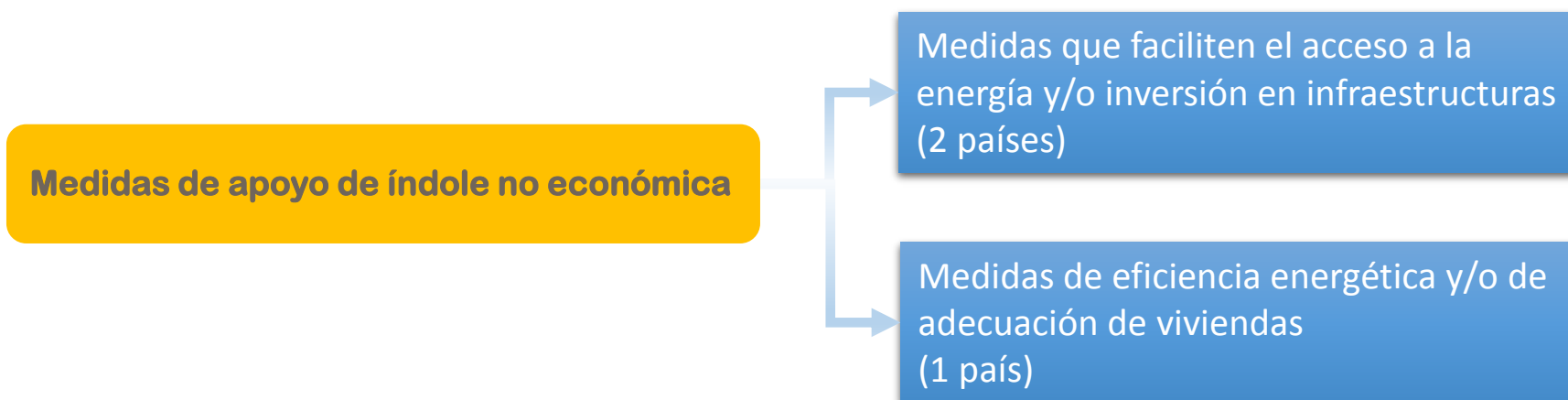
Principales conclusiones: tipos de mecanismo en el sector eléctrico



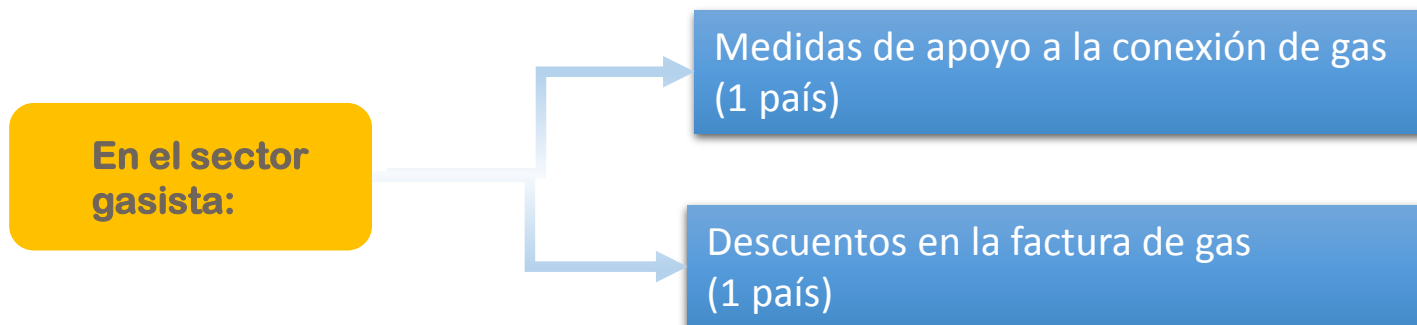
Los mecanismos de apoyo económico se traducen en reducciones de la factura media del consumidor vulnerable que pueden oscilar entre el 10% hasta el 80%.

El porcentaje de población cubierta es extremadamente variable, dependiendo de la coyuntura de cada país.

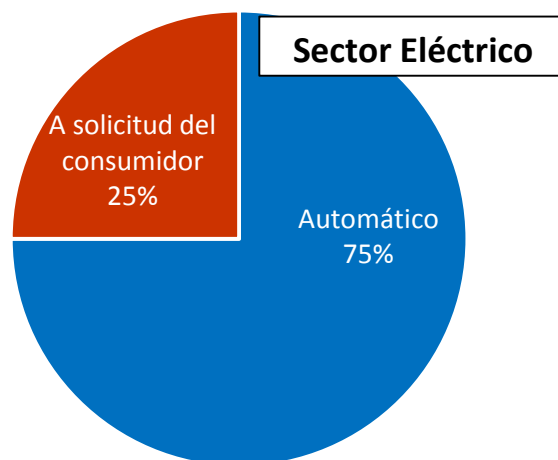
Principales conclusiones: tipos de mecanismo de apoyo en el sector eléctrico



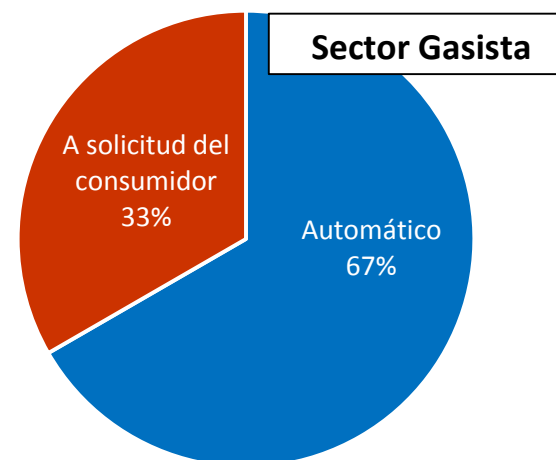
Principales conclusiones: tipos de mecanismo de apoyo en el sector gasista



Principales conclusiones: aplicación de los mecanismos



■ Automático ■ A solicitud del consumidor



■ Automático ■ A solicitud del consumidor

La responsabilidad de la detección de los consumidores susceptibles de recibir subsidios y otros tipos de ayudas recae mayoritariamente en los organismos públicos en electricidad y gas, aunque en electricidad, en un tercio de los casos deben ser agentes privados sectoriales los encargados de la detección

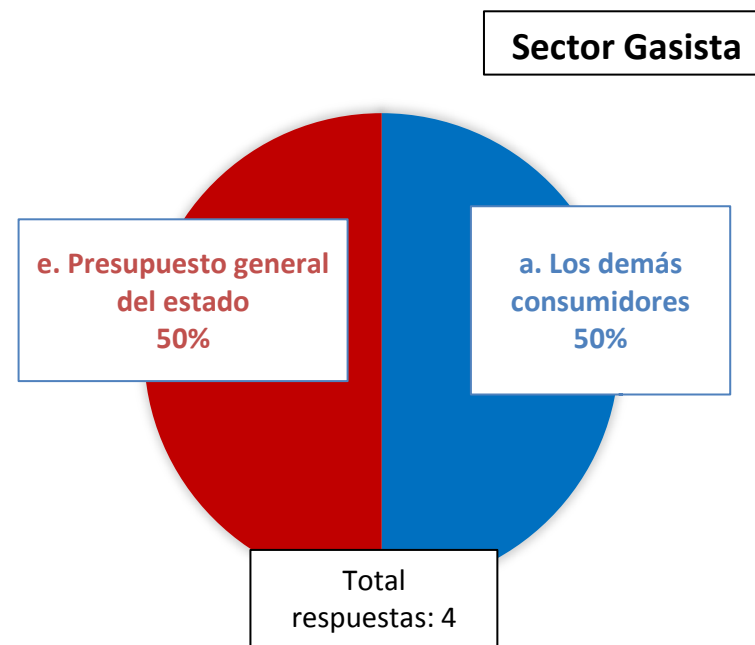
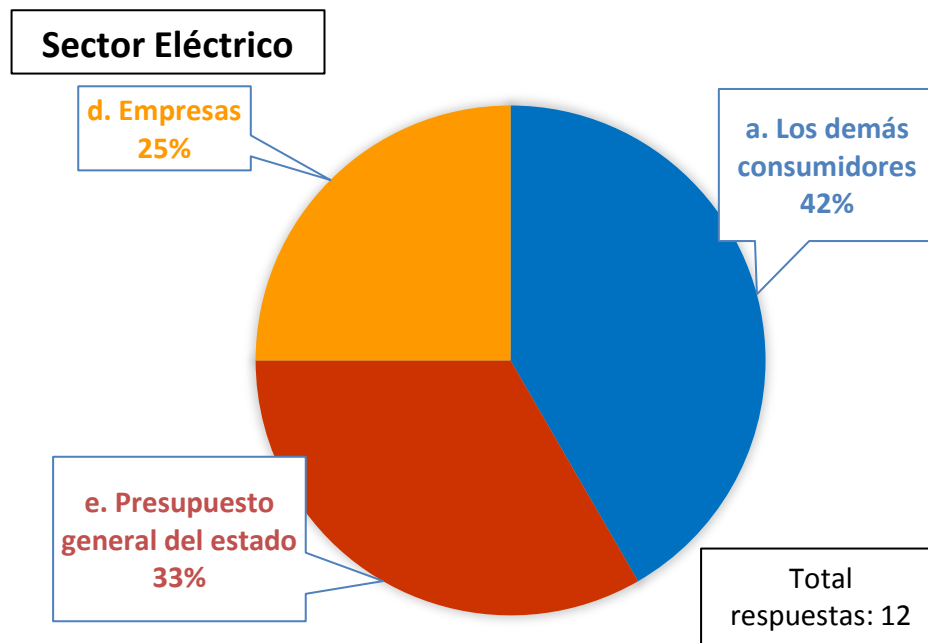
Principales conclusiones: aplicación de los mecanismos

La práctica totalidad de países que cuentan con medidas de ayuda a consumidores vulnerables se aseguran de que de algún modo éste pueda acceder a las mismas.

Los criterios utilizados para la su aplicación son esencialmente de consumo de energía, complementados con datos socioeconómicos en cerca de la mitad de estos casos.

Únicamente en gas se encuentra un mecanismo automático basado en datos puramente socioeconómicos.

Principales conclusiones: financiación de los mecanismos



Principales conclusiones: financiación de los mecanismos

La financiación de los mecanismos es gestionada principalmente por entidades de tipo gubernamental.

La supervisión de las actuaciones para su correcta aplicación es realizada mayoritariamente a través de los reguladores nacionales sectoriales.

Por último, aunque la práctica totalidad de los países publican los resultados de sus medidas de apoyo a consumidores vulnerables, sin embargo apenas la mitad evalúan el impacto de estas medidas, siendo la administración estatal la responsable en todos los países, y únicamente en uno país los agentes del sector colaboran en la tarea junto al ministerio del sector y el regulador.



asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia

Envíen sus comentarios hasta el 1 de mayo!

Muchas gracias por vuestra atención