



asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia

## **INFORME SOBRE CONSUMIDORES VULNERABLES**

Febrero 2018



---

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>CONCEPTO DE CONSUMIDOR VULNERABLE</b> .....	<b>3</b>
2.1	Consumidores vulnerables en el sector de electricidad .....	3
2.2	Consumidores vulnerables en el sector del gas natural.....	5
<b>3</b>	<b>MECANISMOS DE APOYO A LOS CONSUMIDORES VULNERABLES</b> .....	<b>7</b>
3.1	Características de las medidas de apoyo .....	11
3.2	Cobertura de las medidas de apoyo .....	12
<b>4</b>	<b>GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS MECANISMOS DE APOYO</b> .....	<b>17</b>
4.1	Identificación y detección de los consumidores vulnerables .....	17
4.2	Financiación de los mecanismos de apoyo .....	23
4.3	Supervisión de los mecanismos de apoyo.....	26
4.4	Evaluación de los mecanismos de apoyo.....	28
<b>5</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>31</b>



---

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 2-1 – Definición explícita de “consumidor vulnerable” para electricidad.....	4
Figura 2-2 – Definición explícita de “consumidor vulnerable” para el gas natural .....	6
Figura 3-1 – Mecanismos de apoyo/protección para los “consumidores vulnerables” en el sector energético .....	7
Figura 3-2 – Mecanismos de apoyo/protección para los “consumidores vulnerables” que dependen de un criterio de consumo de energía .....	8
Figura 3-3 – Caracterización de los mecanismos de apoyo/protección para los “consumidores vulnerables” .....	11
Figura 4-1 – Categorización del consumidor vulnerable .....	18
Figura 4-2 – Publicidad de los mecanismos de Apoyo por parte de las empresas .....	18
Figura 4-3 – Mecanismos Automáticos. Criterios utilizados para la identificación del consumidor vulnerable .....	20
Figura 4-4 – Mecanismos Automáticos: agentes responsables de su detección .....	21
Figura 4-5 –Revisión condición vulnerabilidad y agentes responsables de la misma .....	22
Figura 4-6 – Cómo se financian los costos de los mecanismos de apoyo .....	24
Figura 4-7 – Entidades responsables de la financiación.....	25
Figura 4-8 – Entidades responsables de la correcta aplicación de los mecanismos .....	27
Figura 4-9 – Detalle de las entidades responsables de la supervisión de las acciones dirigidas a los consumidores vulnerables .....	27
Figura 4-10 – Publicación de los resultados de los mecanismos de apoyo y medición de su impacto .....	29
Figura 4-11 – Entidades responsables de la evaluación .....	29

---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1 – Medidas prácticas dirigidas a “consumidores vulnerables” .....	4
Tabla 2-2 – Aspectos cubiertos por la definición de “consumidor vulnerable” .....	5
Tabla 3-1 – Consumos anuales de energía eléctrica para la asignación de medidas de apoyo/protección a los “consumidores vulnerables” .....	8
Tabla 3-2 – Consumos anuales de gas natural para la asignación de medidas de apoyo/protección a los “consumidores vulnerables” .....	9
Tabla 3-3 – Potencia/capacidad contratada de energía eléctrica para la asignación de medidas de apoyo/protección a los “consumidores vulnerables” .....	9
Tabla 3-4 – Otros criterios para la atribución de un mecanismo de apoyo.....	10
Tabla 3-5 – Medidas de apoyo/protección de los “consumidores vulnerables”, sin carácter económico .....	12
Tabla 3-6 – Representación de los mecanismos de apoyo, en media y en porcentaje, en la factura de electricidad.....	12
Tabla 3-7 – Representación de mecanismos de apoyo, en media y en porcentaje, en la factura de gas natural .....	13
Tabla 3-8 – Consumidores domésticos cubiertos por el apoyo económico para “consumidores vulnerables” en el sector eléctrico (en porcentaje).....	14
Tabla 3-9 – Consumidores domésticos cubiertos por un apoyo económico para “consumidores vulnerables” en el sector del gas natural (en porcentaje) .....	14
Tabla 4-1 –Detalle de las respuestas sobre el acceso a los mecanismo de apoyo y la publicidad de los mismo.....	19
Tabla 4-2 – Mecanismos Automáticos. Detalle de los métodos de Identificación de consumidores vulnerables .....	20
Tabla 4-3 – Mecanismos Automáticos: detalle de los métodos de Identificación de consumidores vulnerables .....	21
Tabla 4-4 – Detalle respuestas a la revisión condición vulnerabilidad y agentes responsables de la misma .....	22
Tabla 4-5 – Detalle respuestas a la financiación de los mecanismos de apoyo y las entidades responsables .....	25
Tabla 4-6 – Detalle de respuestas de la supervisión de los mecanismos de apoyo y de la supervisión de las acciones dirigidas a los consumidores vulnerables .....	28
Tabla 4-7 – Detalle respuestas respecto a la evaluación de los mecanismos de apoyo .....	30

---

## 1 INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la misión de promover un enfoque común sobre los principios de protección al consumidor, ARIAE decidió llevar a cabo un estudio para el año 2016 que permitiera comparar las diferentes políticas y prácticas relacionadas con el tratamiento de los consumidores vulnerables en el sector de la energía desarrolladas por los miembros de ARIAE. El objetivo de este estudio es la consolidación de la realidad de cada país en el tratamiento de estos consumidores.

Para ello, el grupo de trabajo ARIAE preparó un cuestionario que permite recopilar información de los diferentes países para responder a aspectos tales como:

- definición de los consumidores vulnerables;
- diferencias de regulación clave en la definición de este tipo de consumidor;
- existencia de mecanismos y requisitos para su asignación de apoyo; y
- supervisión y sanciones.

De este modo, se envió un cuestionario para los 19 reguladores de energía de los países miembros de ARIAE - Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Portugal, República Dominicana, Uruguay y Venezuela, y el regulador del mercado en América central, la Comisión regional de Interconexión eléctrica (CRIE).

Al respecto se obtuvo respuesta de 12 reguladores - México, Portugal, Brasil, España, Nicaragua, Panamá, Costa Rica, Uruguay, República Dominicana, Argentina, Perú y El Salvador. Además, se recibieron respuestas de dos reguladores sin identificar ni la identidad ni la nacionalidad.

Seguidamente se consolidaron todas las respuestas en una base de datos en la que se tuvieron en cuenta diversos aspectos y parámetros con el fin de generar resultados consistentes. Por lo tanto, este informe con base en estos resultados, pretende identificar las prácticas adoptadas por los diferentes países en la definición y el tratamiento de los consumidores vulnerables.



---

## **2 CONCEPTO DE CONSUMIDOR VULNERABLE**

La energía es un elemento esencial dentro de la sociedad del bienestar. Las decisiones adoptadas tanto por los organismos reguladores como por los gobiernos influyen en este sector, por lo que sus funciones son esenciales para lograr un equilibrio entre la sostenibilidad económica del mismo, la seguridad del suministro de energía y asegurar el más alto nivel de protección a los consumidores.

Este objetivo de dirigir los recursos de manera eficiente para asegurar precios razonables y justos, así como evitar la subvención cruzada entre los diferentes consumidores, se hace aún más acuciante en el caso de los consumidores vulnerables.

Estos consumidores se enfrentan a dificultades de diversa índole, estando más expuestos a las variaciones en el costo de vida y a tener una menor capacidad para defender sus propios intereses.

La pobreza energética puede tener impactos muy negativos en las condiciones de vida y salud de los consumidores. Sus causas pueden ser diversa y resultantes de condiciones económicas bajas, viviendas con recursos ineficientes, o espacios caracterizados por ineficiencia energética.

Para combatir la pobreza energética es esencial adopción de medidas, por parte de las autoridades a nivel nacional, regional y / o local, en el aspecto social.

La mera identificación de este tipo de consumidores no garantiza suficiente información sobre el nivel de protección aplicable a los consumidores vulnerables. A continuación, nuestro objetivo es entender cómo es percibido el concepto de consumidor vulnerable por los países representantes de ARIAE.

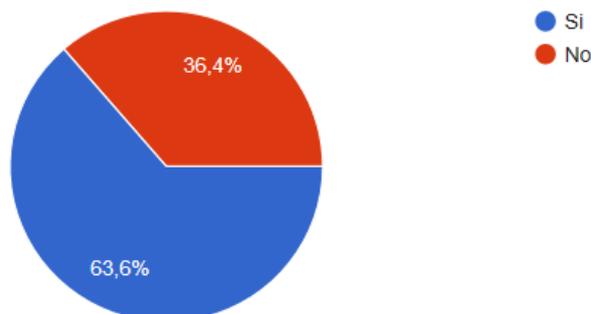
### **2.1 CONSUMIDORES VULNERABLES EN EL SECTOR DE ELECTRICIDAD**

En este sentido, se encontró que 7 de los 14 países que respondieron al cuestionario establecieron en su legislación una definición explícita de los consumidores vulnerables en el sector eléctrico.

Del análisis de los países que han implementado una definición explícita de consumidor vulnerable, y como se observa en la tabla que se muestra a continuación (Figura 2-1), 6 confirmaron su aplicación en el sector eléctrico. Un país (Argentina) no explicitó si se contempla la definición de consumidor vulnerable en electricidad.

**Figura 2-1 – Definición explícita de “consumidor vulnerable” para electricidad**

11 respuestas



En cuanto a los 7 países que respondieron negativamente, 4 afirman contar con medidas prácticas dirigidas a los consumidores vulnerables, en particular Uruguay, Costa Rica, Nicaragua y El Salvador (según la Tabla 2-1). Los tres países restantes no especificaron si existen tales medidas.

Se puede concluir que la mayoría de los países reconocen la existencia de consumidores de electricidad en condiciones de vulnerabilidad, ya sea a través de una definición explícita en la legislación de cada país o mediante la aplicación de medidas prácticas que confieren cierta protección a éstos.

**Tabla 2-1 – Medidas prácticas dirigidas a “consumidores vulnerables”**

<b>Uruguay</b>	<i>Existe en electricidad una tarifa para consumos básicos residenciales y descuentos para viviendas modestas y beneficiarios de planes del Ministerio de Desarrollo Social.</i>
<b>Costa Rica</b>	<i>Subsidio para el primer bloque de consumo de electricidad (menos de 200 kWh/mes) y tarifas subsidiadas para algunos sectores sociales (asilos de ancianos, Cruz Roja, centros educativos, etc.)</i>
<b>Nicaragua</b>	<i>Descuento en tarifa eléctrica que asume el Estado</i>
<b>El Salvador</b>	<i>Descuento en la factura a cierto sector de usuario residencial y suministros utilizados para el bombeo de agua potable.</i>

Además de la definición de "consumidor vulnerable" también es importante analizar los criterios de calificación como consumidores vulnerables.

De esta manera se busca evaluar qué aspectos son cubiertos por la definición de "consumidores vulnerables". En la Tabla 2-2 se muestra que la mayoría de los países analizados utilizan criterios

socioeconómicos para la implementación de medidas de apoyo a los consumidores vulnerables, aunque se contemplan criterios específicos para el sector energético.

**Tabla 2-2 – Aspectos cubiertos por la definición de “consumidor vulnerable”**

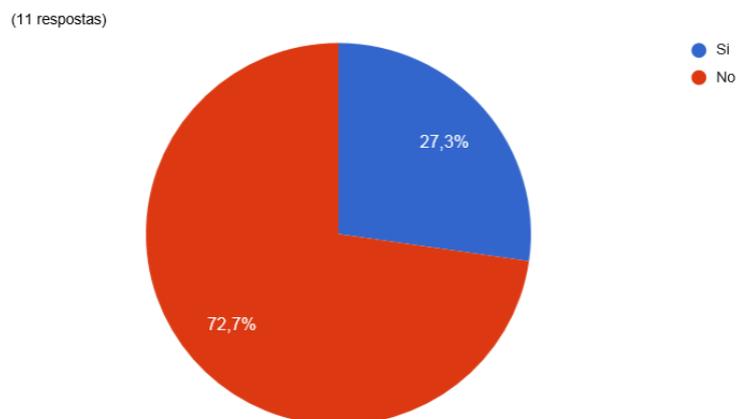
<b>Perú</b>	<i>Criterios socio-económicos, específicos al sector energético</i>
<b>Argentina</b>	<i>Otros criterios - Se usan criterios socio-económicos, pero el usuario debe reducir su consumo respecto del año anterior para acceder a la tarifa de apoyo.</i>
<b>Panamá</b>	<i>Solo criterios específicos al sector energético</i>
<b>España</b>	<i>Solo criterios socio-económicos</i>
<b>Brasil</b>	<i>Solo criterios socio-económicos</i>
<b>Portugal</b>	<i>Criterios socio-económicos, específicos al sector energético</i>
<b>El Salvador</b>	<i>Criterios socioeconómicos, específicos al sector energético</i>
<b>Anónimo</b>	<i>Solo criterios específicos al sector energético</i>

## **2.2 CONSUMIDORES VULNERABLES EN EL SECTOR DEL GAS NATURAL**

En el contexto del gas natural, sólo 3 países han confirmado la aplicación de medidas de apoyo, en particular, Argentina, Portugal y Perú. Se recuerda que algunos de los países consultados no cuentan con un mercado minorista de gas natural.

---

**Figura 2-2 – Definición explícita de “consumidor vulnerable” para el gas natural**



Sin embargo, únicamente Portugal señaló que la definición no es idéntica para ambos sectores.

Es interesante observar que un país (Argentina) realiza una definición amplia de "consumidor vulnerable", cuya aplicación no es exclusiva del sector energético. Sin embargo, por las respuestas proporcionadas en el ámbito del cuestionario, no es posible una mayor concreción de esta realidad.

---

### 3 MECANISMOS DE APOYO A LOS CONSUMIDORES VULNERABLES

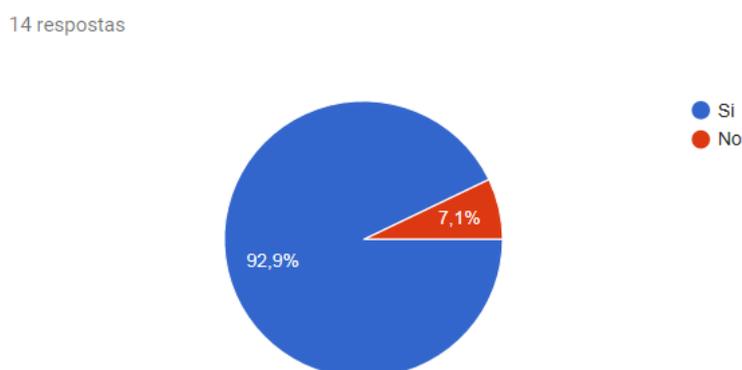
En vista de su incapacidad para proteger o representar sus intereses, los consumidores vulnerables son un grupo de consumidores que necesitan un nivel de atención y protección superior, tanto financieramente como en materia de información.

En un contexto de liberalización de los mercados y de la eliminación gradual de los precios regulados, son necesarios mecanismos que protegen a los consumidores vulnerables. Cuando estos mecanismos se definen a través de tarifas o descuentos en la factura, es necesario definir los criterios de aplicación.

Por lo tanto, es necesario determinar el nivel de protección de los consumidores que surge de las medidas aplicadas.

El análisis de las respuestas de los 14 países participantes en el cuestionario muestra que la gran mayoría de países cuenta con mecanismos de apoyo y/o de protección de los consumidores "vulnerables" en el sector energético. Sólo un país, que optó por permanecer en el anonimato, respondió negativamente.

**Figura 3-1 – Mecanismos de apoyo/protección para los “consumidores vulnerables” en el sector energético**



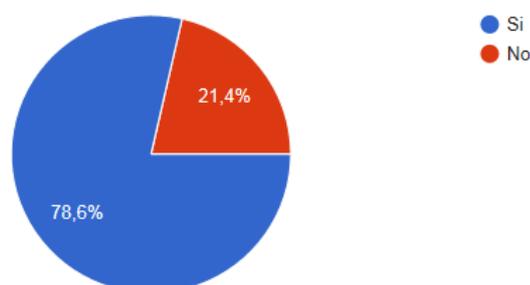
Los 13 países restantes han confirmado que este mecanismo se aplica a la electricidad y 5, a su vez, aplican mecanismos para el gas natural - Perú, Argentina, Portugal, México y El Salvador.

Sin embargo, todos los países han confirmado que no se tratan de mecanismos iguales para electricidad y gas natural.

La Figura 3-2 muestra que de los 14 países participantes en la encuesta, en sólo 3 el mecanismo de apoyo no depende de criterios de consumo de energía: España, Brasil y otro país que optó por permanecer en el anonimato.

**Figura 3-2 – Mecanismos de apoyo/protección para los “consumidores vulnerables” que dependen de un criterio de consumo de energía**

14 respuestas



En el caso de Portugal, se aplica un criterio de potencia para electricidad, mientras que para gas natural, utiliza un criterio de consumo. En los restantes países se aplica un criterio de consumo para el sector de la electricidad.

La Tabla 3-1 resume los niveles de consumo máximo por debajo de los cuales los consumidores se consideran vulnerables. Existe una gran diversidad de niveles, esto puede deberse a las diferencias de consumo medio de cada país.

**Tabla 3-1 – Consumos anuales de energía eléctrica para la asignación de medidas de apoyo/protección a los “consumidores vulnerables”**

<b>Perú</b>	<i>Entre 30 kwh/mes y 100 kwh/mes</i>
<b>Argentina</b>	<i>1 800 kWh</i>
<b>República Dominicana</b>	<i>1 200 kWh</i>
<b>Uruguay</b>	<i>1 330 kWh-año por servicio</i>
<b>Costa Rica</b>	<i>2 400 kWh (200 kWh/mes)</i>
<b>Panamá</b>	<i>1 200 kWh (100 kWh/mes)</i>
<b>Nicaragua</b>	<i>1 800 kWh (150 kWh/mes)</i>
<b>México</b>	<i>Menos de 1 000 kWh</i>

<b>El Salvador</b>	<i>1 188 kWh</i>
<b>Anónimo</b>	<i>3 600 kWh</i>

En cuanto al gas natural, dos países declararon que la asignación del mecanismo de apoyo está relacionada con el consumo - Portugal y México -, resumido en la Tabla 3-2.

**Tabla 3-2 – Consumos anuales de gas natural para la asignación de medidas de apoyo/protección a los “consumidores vulnerables”**

<b>Portugal</b>	<i>500 m3 de consumo anual</i>
<b>México</b>	<i>menos de 5000GJ</i>

Por otro lado, la Tabla 3-3 muestra tres países que afirmaron que la asignación del mecanismo de apoyo depende de un criterio de potencia o capacidad contratada y que se aplica en electricidad, en concreto es el caso de Uruguay, España y Portugal.

**Tabla 3-3 – Potencia/capacidad contratada de energía eléctrica para la asignación de medidas de apoyo/protección a los “consumidores vulnerables”**

<b>Uruguay</b>	<i>3.7 kW máximo</i>
<b>España<sup>1</sup></b>	<i>&lt; 3 kW</i>
<b>Portugal</b>	<i>6,9kVA</i>

En la mayoría de los países participantes en el estudio, se encontró que además de los criterios de consumo y de potencia, existen otros de diferente naturaleza de los que depende la asignación del mecanismo de apoyo, como se puede apreciar en la Tabla 3-4, y están fundamentalmente relacionados con la situación socioeconómica.

---

<sup>1</sup> Desde el 8 de octubre de 2017, con un período de adaptación de 6 meses, este requisito es sustituido por condiciones ligadas a determinados niveles de renta y/o situación social. Ver la nota siguiente.

**Tabla 3-4 – Otros criterios para la atribución de un mecanismo de apoyo**

<b>Perú</b>	<i>Criterios socioeconómicos (indicadores de pobreza)</i>
<b>Argentina</b>	<i>Subsidios y créditos convenientes para conexiones a redes de Gas Natural (para abandonar el GLP) y adecuación de viviendas.</i>
<b>República Dominicana</b>	<i>Deben estar incluidos en la base de datos del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), que administra el Gabinete Social.</i>
<b>Uruguay</b>	<i>Además de la tarifa de consumo básico residencial, existen descuentos en la tarifa para viviendas caracterizadas como modestas y para beneficiarios de planes del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES).</i>
<b>España<sup>2</sup></b>	<i>Los criterios para beneficiarse del bono social son que el consumidor debe cumplir alguno de los siguientes: 1- Ser persona física con potencia contratada de menos de 3 kW en su vivienda habitual. 2- Pensionistas de 60 o más años que perciban una pensión mínima (jubilación, incapacidad permanente o viudedad). 3- Familias numerosas. 4- Familias con todos sus miembros en situación de desempleo.</i>
<b>Brasil</b>	<i>Si, los criterios son socio-económicos: la unidad consumidora debe pertenecer a una familia inscrita en el Catastro Único para Programas Sociales del Gobierno Federal, con renta familiar mensual per cápita menor o igual a medio salario mínimo nacional; o tener entre sus moradores quien reciba el Beneficio de Prestación Continuada de asistencia social (salario mínimo mensual asegurado a la persona con deficiencia y también al anciano con 65 años o más que no tengan medios de proveer su mantenimiento o familiares que puedan proveerlo. También se puede aplicar al caso de la unidad consumidora habitada por familia inscrita en el Catastro Único y con renta mensual máxima de 3 salarios mínimos, que tenga entre sus miembros portador de enfermedad cuyo tratamiento o procedimiento médico necesiten del uso de equipos eléctricos.</i>
<b>Portugal</b>	<p><i>- Los clientes deberán ser beneficiarios de una de las siguientes prestaciones sociales: Complemento solidario para ancianos; Rendimiento social de inserción; Subsidio social de desempleo; Abono de familia (para gas natural solo en el 1º escalón); Pensión social de invalidez; Pensión social de vejez (solo para electricidad).</i></p> <p><i>-El cliente deberá ser el titular del contrato de suministro y el consumo se debe destinar exclusivamente a uso doméstico, en vivienda habitual.</i></p> <p><i>-En electricidad, también se consideran clientes económicamente vulnerables los clientes finales que formen parte de una unidad familiar con un determinado rendimiento mínimo total anual.</i></p>
<b>El Salvador</b>	<i>SÃ-, los criterios son: Usuarios residenciales de menores ingresos, con consumo mensual menor o igual a 99 kwh, el suministro debe estar a nombre de una persona natural, el titular no debe poseer más de una vivienda y el inmueble no debe tener vocación recreativa o de descanso</i>

<sup>2</sup> Desde el 8 de octubre de 2017, a raíz de la aplicación del Real Decreto 897/2017, se introduce la definición de consumidor vulnerable, vulnerable severo, y consumidor en riesgo de exclusión social, vinculados a determinados niveles de renta y situación social. Asimismo califican como consumidores vulnerables las familias numerosas, y aquellas unidades familiares cuyos únicos ingresos sean pensiones mínimas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente. El tipo de apoyo económico se mantiene como un descuento sobre el total de la tarifa, contemplándose un mayor descuentos para los consumidores vulnerables severos y de exclusión social, y estableciéndose un límite al consumo subvencionado.

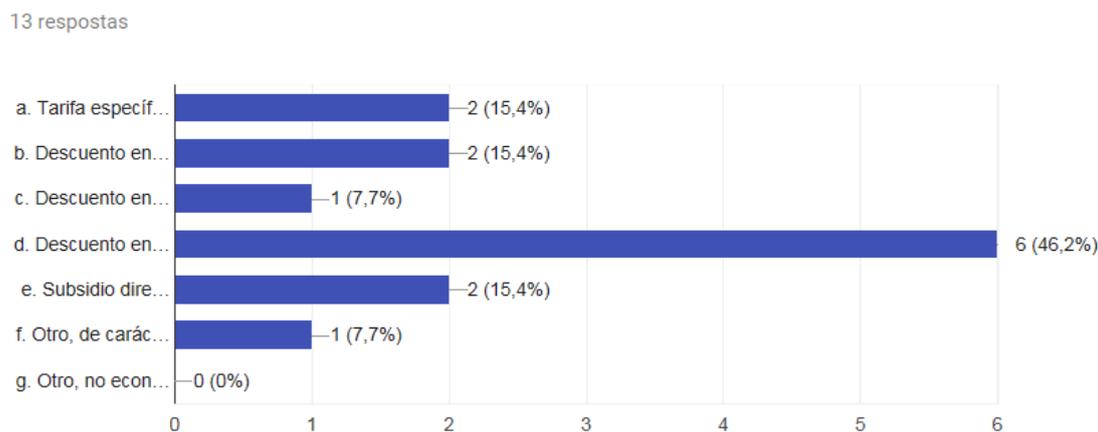
### 3.1 CARACTERÍSTICAS DE LAS MEDIDAS DE APOYO

Para asegurar los derechos de los consumidores vulnerables y combatir la pobreza energética es necesario la implementación de medidas apropiadas e eficaces.

Una vez caracterizados los requisitos para la asignación de los mecanismos de apoyo, se deben definir sus características.

De esta forma, en el cuestionario se definieron 5 opciones de respuesta cerrada y dos opciones adicionales de respuesta abierta, entre otras: a) Tipo bonificado específico; b) Descuento en la tarifa de la energía; c) Descuento en la tarifa de red; d) Descuento en la tarifa integral; e) Subsidio directo del consumidor (precisando si fuera diferente en gas o en electricidad); f) Otro, de carácter económico; g) Otro, no económico. Estas opciones se proporcionan en la Figura 3-3.

**Figura 3-3 – Caracterización de los mecanismos de apoyo/protección para los “consumidores vulnerables”**



Como se muestra en el gráfico anterior, la mitad de los países que respondieron a esta pregunta señalan el descuento sobre la tarifa integral como el principal mecanismo de apoyo a los "consumidores vulnerables".

Un país, Panamá, respondió, además de la opción d) de descuento en la tarifa total, con la opción f) Otra medida de tipo económico, en la que especificaba que el descuento de la tarifa alcanzaba hasta el 20% de la misma.

Perú, Argentina y Uruguay mencionan medidas adicionales que no tienen carácter económico, que se especifican en la Tabla 3-5 de abajo.

**Tabla 3-5 – Medidas de apoyo/protección de los “consumidores vulnerables”, sin carácter económico**

<b>Perú</b>	<i>Apoyo en medidas de eficiencia energética/Adecuación de viviendas</i>
<b>Argentina</b>	<i>Medidas que faciliten el acceso a la energía/Inversión en infraestructuras</i>
<b>Uruguay</b>	<i>Medidas que faciliten el acceso a la energía/Inversión en infraestructuras</i>

### **3.2 COBERTURA DE LAS MEDIDAS DE APOYO**

Se ha encontrado que los países participantes en este cuestionario pueden establecer diversos criterios para la asignación de un mecanismo de apoyo.

También se ha constatado que los mecanismos de apoyo pueden ser tanto de naturaleza económica, como no económica.

Sin embargo, y dada la dificultad de valorar el carácter no económico de los mecanismos, en el cuestionario se buscó obtener una cuantificación de los mecanismos de apoyo con carácter económico en la factura eléctrica.

**Tabla 3-6 – Representación de los mecanismos de apoyo, en media y en porcentaje, en la factura de electricidad**

<b>Perú</b>	<i>Entre 10 y 20% promedio</i>
<b>Argentina</b>	<i>70%</i>
<b>República Dominicana</b>	<i>Aproximadamente 80%</i>
<b>Uruguay</b>	<i>35% (tarifa de consumo básico respecto a la tarifa residencial común.</i>
<b>Costa Rica</b>	<i>No está cuantificado (se trata de una tarifa menor para el primer bloque de consumo del sector residencial y una tarifa preferente para ciertos sectores sociales).</i>
<b>Panamá</b>	<i>20%</i>
<b>Nicaragua</b>	<i>50%</i>

<b>España</b>	25% <sup>3</sup>
<b>Brasil</b>	41%, con base en el consumo promedio del consumidor vulnerable (122,03 kwh)
<b>Portugal</b>	34%
<b>México</b>	25,59%
<b>El Salvador</b>	24%
<b>Anónimo</b>	44%

Como se aprecia en la Tabla 3-6, el apoyo económico proporcionado por los diversos países participantes en la encuesta puede variar desde el 10% hasta el 80% de una factura de electricidad.

Con respecto a los mecanismos de apoyo para el consumo de gas natural, Portugal y Perú, mostraron los siguientes tipos de apoyo económico:

**Tabla 3-7 – Representación de mecanismos de apoyo, en media y en porcentaje, en la factura de gas natural**

<b>Perú</b>	<i>Se apoya la conexión de gas natural</i>
<b>Portugal</b>	31%

Tras la evaluación del apoyo económico, es importante determinar el universo de clientes que están cubiertos por estas ayudas.

Como se muestra a continuación, en la Tabla 3-8, el porcentaje de hogares cubiertos por un apoyo financiero pueden variar entre 0,02% y 100%, lo que refleja las muy diversas situaciones nacionales.

<sup>3</sup> Desde el 8 de octubre de 2017, a raíz de la aplicación del Real Decreto 897/2017, si el consumidor califica como vulnerable severo recibiría un 40% de descuento en la factura.

**Tabla 3-8 – Consumidores domésticos cubiertos por el apoyo económico para “consumidores vulnerables” en el sector eléctrico (en porcentaje)**

<b>Perú</b>	<i>Entre 30% y 40%</i>
<b>Argentina</b>	<i>28% - sólo el 30% de ellos redujo su consumo</i>
<b>República Dominicana</b>	<i>Alrededor de 20%</i>
<b>Uruguay</b>	<i>16% usuarios de la tarifa básica residencial, respecto a los usuarios residenciales totales</i>
<b>Costa Rica</b>	<i>100%. Todos los usuarios tienen subsidiado el primer bloque de consumo (menor a 200 kWh/mes)</i>
<b>Panamá</b>	<i>En 2015, el 23% de los clientes residenciales estuvo subsidiado</i>
<b>Nicaragua</b>	<i>81%</i>
<b>Espanha</b>	<i>9,5%</i>
<b>Brasil</b>	<i>13,62%</i>
<b>Portugal</b>	<i>0,02%</i>
<b>México</b>	<i>95%</i>
<b>El Salvador</b>	<i>60%</i>
<b>Anónimo</b>	<i>97%</i>

En lo que respecta a los consumidores domésticos de gas natural cubiertos por ayuda económica, Portugal y Perú señalaron la siguiente asignación de porcentajes:

**Tabla 3-9 – Consumidores domésticos cubiertos por un apoyo económico para “consumidores vulnerables” en el sector del gas natural (en porcentaje)**

<b>Perú</b>	<i>Entre 20% y 30%</i>
<b>Portugal</b>	<i>0,01%</i>





---

## **4 GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS MECANISMOS DE APOYO**

A continuación se presentan las respuestas de miembros de ARIAE sobre los aspectos relativos a la gestión y operación de los mecanismos de apoyo. Estos aspectos se han agrupado en cuatro puntos: i) métodos para la correcta identificación y/o otorgamiento de la condición del consumidor vulnerable; ii) fuentes de financiación y agentes responsables de las mismas; y iii) entidades responsables de la supervisión de la correcta aplicación de los mecanismos y acciones encaminadas a la ayuda del consumidor vulnerable, y iv) entidades responsables de la evaluación del impacto y desempeño de estas.

### **4.1 IDENTIFICACIÓN Y DETECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES VULNERABLES**

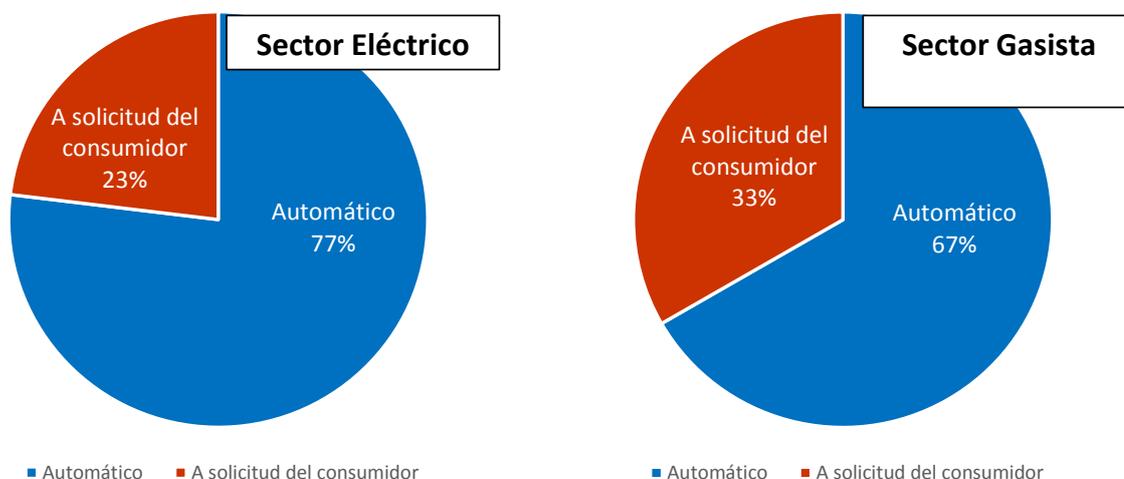
Para la identificación de los grupos vulnerables generalmente se utilizan datos de consumo energético, datos de índole social y económica, e incluso información sobre el tipo y calidad de la vivienda.

Una vez calificados como vulnerables, los consumidores pueden acceder a los diversos beneficios y/o ayudas que se ponen a su disposición mediante la solicitud explícita, y entonces es básico la adecuada publicidad de estas ayudas, o bien que se le apliquen de modo automático, lo que garantizaría llegar al 100% de los consumidores identificados.

Respecto a este último punto, es decir, a cómo acceden los consumidores a los mecanismos de apoyo, se recibieron 13 respuestas para el sector eléctrico, y 3 respuestas para el sector gasista (Figura 4-1).

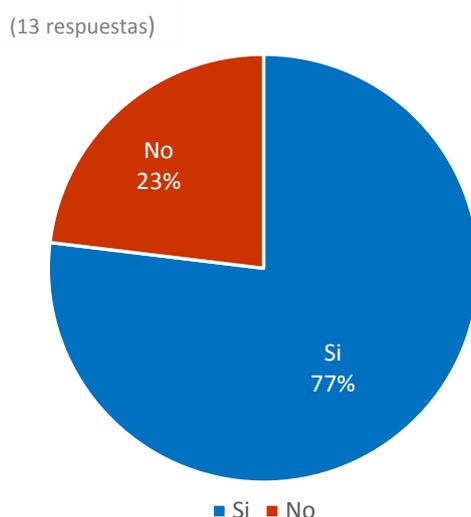
En el sector eléctrico, la mayoría de países (10/13) han establecido mecanismos automáticos de detección. Mientras que en 3 países el consumidor debe solicitar su inclusión como vulnerable de modo explícito. A su vez, esta proporción es algo superior a la observada en el sector gasista (3/4).

**Figura 4-1 – Categorización del consumidor vulnerable**



Asimismo, y de acuerdo con la Figura 4-2 y la Tabla 4-2, 10 de 12 países establecen obligaciones a las empresas para publicitar la existencia de estos mecanismos. De los tres casos que no contemplan el manejo de mecanismos automáticos, únicamente Uruguay no dispone de esta obligación. Incluso aquellos estados que realizan detección automática, incluyen la exigencia a las empresas de divulgar la existencia de estas medidas de protección (8/9). En definitiva, la práctica totalidad de países que cuentan con medidas de ayuda a consumidores vulnerables se aseguran de que éste pueda acceder a las mismas.

**Figura 4-2 – Publicidad de los mecanismos de Apoyo por parte de las empresas**



**Tabla 4-1 –Detalle de las respuestas sobre el acceso a los mecanismo de apoyo y la publicidad de los mismo**

País	15. ¿La atribución del apoyo económico para consumidores vulnerables de energía depende de una solicitud explícita del consumidor?	16.1 ¿En caso afirmativo, se aplica a electricidad?	16.2 ¿En caso afirmativo, se aplica a gas natural?	17. ¿La atribución del apoyo económico para consumidores vulnerables de energía resulta de un mecanismo automático?	17.1 ¿En caso afirmativo, se aplica a electricidad?	17.2 ¿En caso afirmativo, se aplica a gas natural?
Perú	Sí	No		Sí	Sí	No
Argentina	No			Sí	Sí	Si
República Dominicana	No			Sí	Sí	No
Uruguay	Sí	Sí	No	No	No	No
Costa Rica	No			Sí	Sí	No
Panamá	No	No - NA	No - NA	Sí	Sí	No - NA
Anónimo	No			Sí	Sí	No
Nicaragua	No			Sí	Sí	No
España	Sí	Sí	No	No		
Brasil	Sí	Sí		No		
Portugal	No			Sí	Sí	Sí
México	No	No	No	Sí	Sí	No
El Salvador	No			Sí	Sí	SÍ

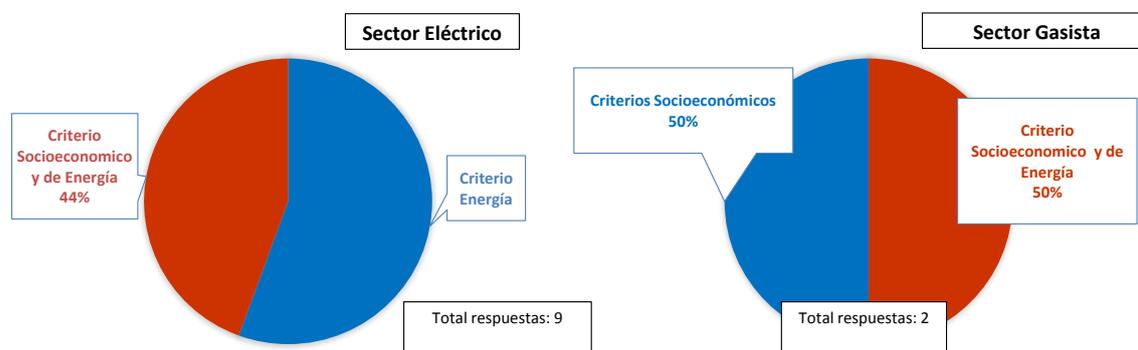
Para la calificación automática (Figura 4-3 y Tabla 4-2) como consumidor vulnerable la totalidad<sup>4</sup> de países incorporan criterios basados en consumos energéticos, de los cuales 4 casos son complementados con datos socioeconómicos. En gas se dan tanto el criterio mixto (socioeconómico y energía) como el puramente socioeconómico.

Entre los criterios de energía es común utilizar un umbral de consumo, por debajo del cual el consumidor se categoriza como vulnerable, como ya se vio en el apartado 3. Para los criterios mixtos es generalmente necesario cruzar los datos disponibles de consumo de energía y de condiciones socio-económicas. Por ejemplo, República Dominicana utiliza la información socio-económica de que dispone el SIUBEN<sup>5</sup>, junto con la información del consumo energético del hogar.

<sup>4</sup> Algunos países respondieron únicamente criterios socioeconómicos, caso de Argentina y República Dominicana. Sin embargo en sus respuestas a la pregunta 6, de si aplican criterios de consumo de energía para la atribución del mecanismo ambos respondieron afirmativamente.

<sup>5</sup> Entidad responsable de crear y administrar la base de datos de hogares pobres de todo el país y el padrón de hogares elegibles a fin de asegurar su acceso a los beneficios que ofrecen distintos programas sociales, entre los que se encuentra el subsidio

**Figura 4-3 – Mecanismos Automáticos. Criterios utilizados para la identificación del consumidor vulnerable**



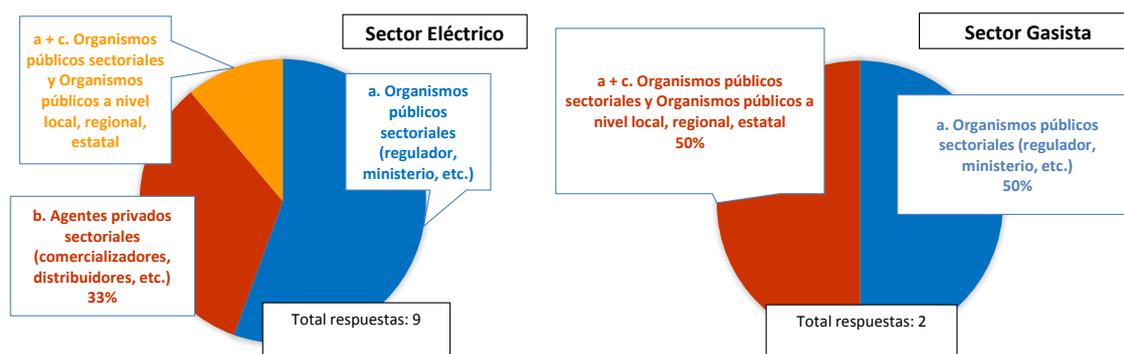
**Tabla 4-2 – Mecanismos Automáticos. Detalle de los métodos de Identificación de consumidores vulnerables**

<b>Perú</b>	<i>Criterio de consumo de energía y condiciones socio-económicas en algunos casos.</i>
<b>Argentina</b>	<i>Mediante cruces de bases de datos previsionales, impositivas, de acción social, y de bienes registrables (inmuebles, automóviles, embarcaciones, etc.) y análisis por georreferenciación.</i>
<b>República Dominicana</b>	<i>El SIUBEN hace un levantamiento de información socioeconómica de los habitantes en zonas vulnerables y los clasifica en 4 niveles, siendo 1 el más vulnerable.</i>
<b>Costa Rica</b>	<i>Tarifa menor para el primer bloque de consumo residencial (menor 200 kWh/mes) + tarifa reducida para sectores preferenciales (sociales).</i>
<b>Panamá</b>	<i>Mensualmente se aplica a los clientes que han consumido hasta 100 kWh.</i>
<b>Anónimo</b>	<i>Por el consumo mensual en kWh del usuario.</i>
<b>Nicaragua</b>	<i>Por el consumo mensual de energía que debe de ser igual o menor a 150 kWh.</i>
<b>Portugal</b>	<i>Cruce de datos entre el organismo público responsable (Ministerio – Dirección General de Energía y Geología) y, por un lado, los servicios de Seguridad Social, y por otro la autoridad tributaria.</i>

<b>México</b>	<i>Subsidio a las tarifas.</i>
<b>El Salvador</b>	<i>Cruce de datos de consumo con indicadores de consumo de energía eléctrica e económicos registrados.</i>

Respecto a la responsabilidad de la detección de los consumidores vulnerables, de acuerdo a la Figura 4-4 y a la Tabla 4-3, ésta recae mayoritariamente en los organismos públicos del sector eléctrico (6/9), aunque en un tercio de los casos deben ser agentes privados sectoriales los encargados tal detección. En el sector gasista, también son los organismos públicos del sector los responsables, compartiendo competencias en el caso argentino con los organismos en los diversos niveles del estado (estatal, regional y local), tanto en gas como en electricidad.

**Figura 4-4 – Mecanismos Automáticos: agentes responsables de su detección**



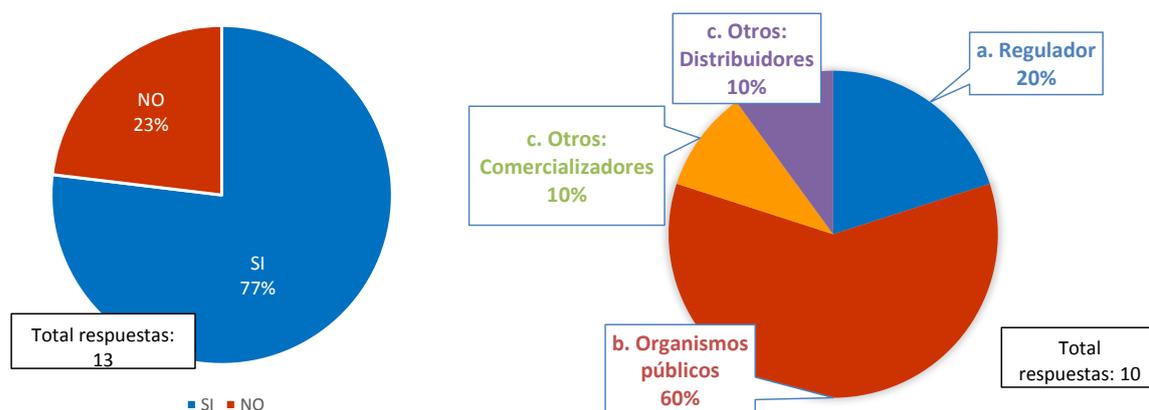
**Tabla 4-3 – Mecanismos Automáticos: detalle de los métodos de Identificación de consumidores vulnerables**

<b>Perú</b>	<i>a. Organismos públicos sectoriales (regulador, ministerio, etc.)</i>
<b>Argentina</b>	<i>valen los puntos a. y c.</i>
<b>República Dominicana</b>	<i>a. Organismos públicos sectoriales (regulador, ministerio, etc.)</i>
<b>Costa Rica</b>	<i>a. Organismos públicos sectoriales (regulador, ministerio, etc.)</i>
<b>Panamá</b>	<i>b. Agentes privados sectoriales (comercializadores, distribuidores, etc.)</i>
<b>Anónimo</b>	<i>b. Agentes privados sectoriales (comercializadores, distribuidores, etc.)</i>

<b>Nicaragua</b>	<i>b. Agentes privados sectoriales (comercializadores, distribuidores, etc.)</i>
<b>Portugal</b>	<i>a. Organismos públicos sectoriales (regulador, ministerio, etc.)</i>
<b>México</b>	<i>a. Organismos públicos sectoriales (regulador, ministerio, etc.)</i>
<b>El Salvador</b>	<i>a. Organismos públicos sectoriales (regulador, ministerio, etc.)</i>

Respecto a la condición de vulnerabilidad (Figura 4-5 y Tabla 4-4), una vez clasificados como tales, la mayoría de países someten a revisión la calificación como consumidor vulnerable (9/12), con la salvedad de Uruguay, Costa Rica y Panamá. En el caso de Uruguay y Panamá, al tratarse de condiciones ligadas al consumo energético no es necesaria su revisión, solo es necesario que no superen los umbrales establecidos, mientras que en Costa Rica se trata de un subsidio universal para todos los consumidores.

**Figura 4-5 –Revisión condición vulnerabilidad y agentes responsables de la misma**



**Tabla 4-4 – Detalle respuestas a la revisión condición vulnerabilidad y agentes responsables de la misma**

<b>Perú</b>	<i>Sí</i>
<b>Argentina</b>	<i>Sí</i>
<b>República</b>	<i>Sí</i>
<b>Uruguay</b>	<i>No</i>
<b>Costa Rica</b>	<i>No</i>

<b>Panamá</b>	<i>No. Es una Ley de la República</i>
<b>Anonimo</b>	<i>Sí</i>
<b>Nicaragua</b>	<i>Sí</i>
<b>España</b>	<i>Sí</i>
<b>Brasil</b>	<i>Sí</i>
<b>Portugal</b>	<i>Sí</i>
<b>México</b>	<i>Sí</i>
<b>El Salvador</b>	<i>Sí</i>

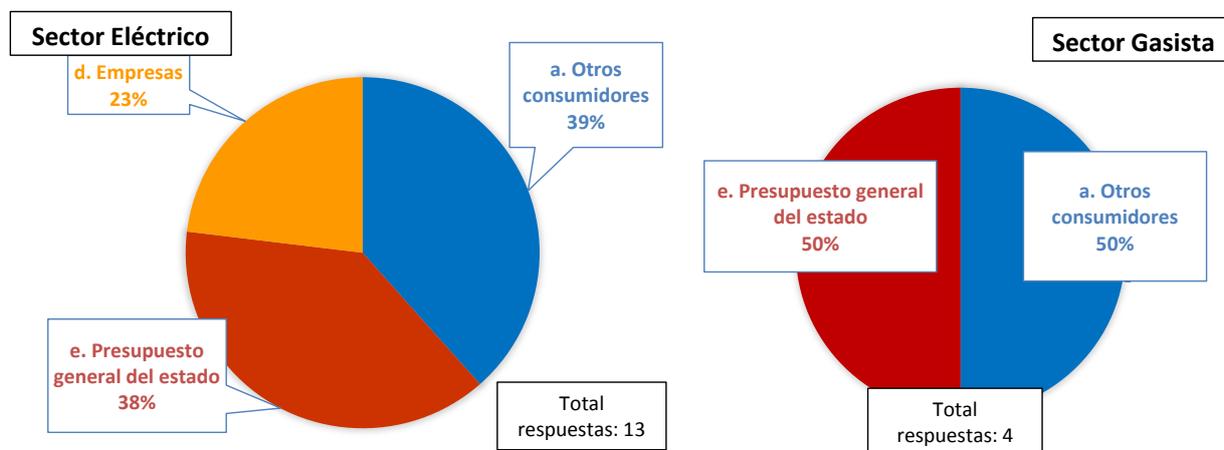
## 4.2 FINANCIACIÓN DE LOS MECANISMOS DE APOYO

Un aspecto fundamental de los programas de ayuda y/o protección a los consumidores más desfavorecidos son las diferentes posibilidades de financiación para los subsidios y mecanismos de ayuda. Éstas se pueden dividir fundamentalmente en dos grupos: a) las financiadas por los consumidores/ciudadanos, a través de los presupuestos generales del estado o de subsidios cruzados mediante la factura energética; o b) las financiadas a través de agentes del sistema, ya sean generadores, comercializadores o distribuidores/transportistas.

De las respuestas obtenidas de los miembros de ARIAE, plasmadas en la Figura 4-6, se encontraron tres modos: i) mediante subsidios cruzados provenientes de otros consumidores del sistema (5/13); ii) con cargo a los presupuestos generales del estado (5/13); y iii) con cargo a empresas del sector (3/13), siendo en este último caso empresas con cierto grado de integración vertical (España y una respuesta anónima), y los generadores para el caso portugués.

En el caso del sector gasista se presentan cuatro casos de apoyos a consumidores vulnerables, repartiéndose equitativamente entre financiación a través de otros consumidores del sistema y financiación a través de los Presupuestos Generales del Estado.

**Figura 4-6 – Cómo se financian los costos de los mecanismos de apoyo**

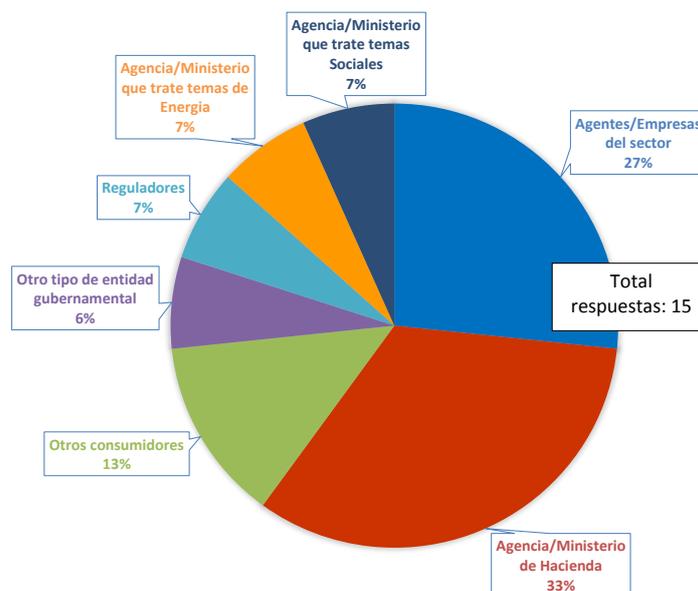


Sin embargo, las respuestas recibidas acerca de las entidades responsables de esta financiación son más diversas, y en ocasiones con múltiples agentes implicados (se recibieron 12 respuestas y se identificaron 15 entidades), como se observa en la Figura 4-7 y en la Tabla 4-5. Así, en países como Costa Rica son tres entidades las encargadas: el Ministerio titular del sector, el Regulador y las empresas; mientras que en República Dominicana se trata del Ministerio de Hacienda y de una entidad relacionada con temas sociales (ADESS<sup>6</sup>).

Más de la mitad de las entidades (8/15) son de tipo gubernamental, siendo 5 de 14 ligadas directamente a funciones de Hacienda. Le siguen como entidades más comunes los agentes/empresas del sector (4/15).

<sup>6</sup> Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), organismo que actúa como unificador de los pagos de los subsidios Sociales otorgados por el Gobierno dominicano.

**Figura 4-7 – Entidades responsables de la financiación**



**Tabla 4-5 – Detalle respuestas a la financiación de los mecanismos de apoyo y las entidades responsables**

País	21. ¿Si existe, quién financia los costos del apoyo económico para los consumidores vulnerables, en el caso de la electricidad?	22. ¿Si existe, quién financia los costos del apoyo económico para los consumidores vulnerables, en el caso de gas natural?:	27.1 Para la financiación:
Perú	a. Los demás consumidores	a. Los demás consumidores	Sistema Eléctrico (subsídios cruzados), sector hidrocarburos
Argentina	e. Presupuesto general del estado	e. Presupuesto general del estado	Ministerio de Energía y Minas
República Dominicana	e. Presupuesto general del estado		Ministerio de Hacienda y ADESS
Uruguay	a. Los demás consumidores		
Costa Rica	a. Los demás consumidores		Ministerio Rector, Regulador y Operadores
Panamá	a. Los demás consumidores Los clientes que consumen más de 500 kWh aportan hasta el 0.6% de su facturación	NA	Otros consumidores de más de 500 kWh
Anónimo	Empresas estatales de generación y transporte	e. Presupuesto general del estado	Empresas estatales de generación y transporte
Nicaragua	e. Presupuesto general del estado		Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP)

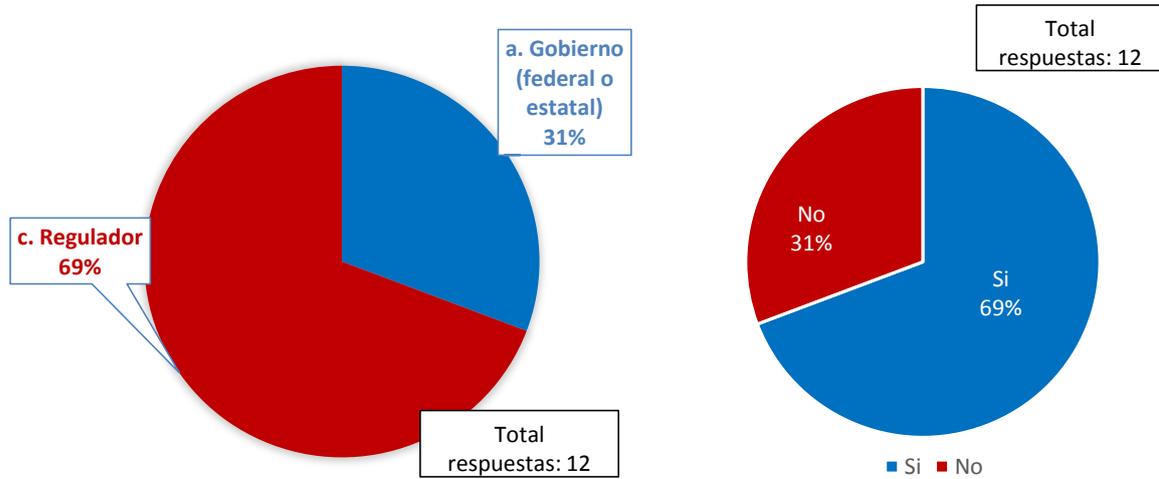
País	21. ¿Si existe, quién financia los costos del apoyo económico para los consumidores vulnerables, en el caso de la electricidad?	22. ¿Si existe, quién financia los costos del apoyo económico para los consumidores vulnerables, en el caso de gas natural?:	27.1 Para la financiación:
<b>España</b>	<i>Es asumido por las matrices de los grupos de sociedades o, en su caso, por sociedades que desarrollen simultáneamente las actividades de producción, distribución y comercialización de energía eléctrica.</i>		<i>Agentes privados</i>
<b>Brasil</b>	<i>a. Los demás consumidores</i>		<i>Eletrobrás (hasta 2016) / Cámara de Comercialización de Energía Eléctrica – CCEE (empezando en 2017)</i>
<b>Portugal</b>	<i>d. Empresas generadoras</i>	<i>a. Los demás consumidores</i>	<i>Gobierno</i>
<b>México</b>	<i>e. Presupuesto general del estado</i>		<i>Secretaría de Hacienda y Crédito Público</i>
<b>El Salvador</b>	<i>e. Presupuesto general del estado</i>		<i>Ministerio de Hacienda</i>

#### 4.3 SUPERVISIÓN DE LOS MECANISMOS DE APOYO

Otro factor clave para el funcionamiento óptimo de estos mecanismos es la existencia de mecanismos de supervisión constante, de su correcta aplicación y de los incentivos para ello.

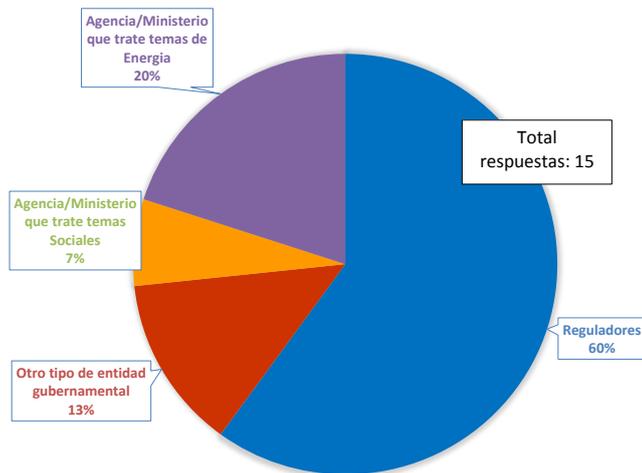
Respecto a la supervisión de estos mecanismos, la Figura 4-8 muestra que la mayoría de países la realizan a través de sus reguladores nacionales (9/13), mientras que el resto es llevado a cabo por entidades pertenecientes al gobierno. Precisamente en el caso de estas últimas entidades (Argentina, Uruguay y República Dominicana) no se contempla la imposición de sanciones por incumplimiento. En el caso de El Salvador la supervisión se deriva tanto por el regulador y por entidades de esfera gubernamental, no habiendo imposición de sanciones por incumplimiento.

**Figura 4-8 – Entidades responsables de la correcta aplicación de los mecanismos**



A continuación se muestra, en la Figura 4-9 y en la Tabla 4-6, el detalle de las entidades responsables de la supervisión de las acciones dirigidas a los consumidores vulnerables. Se trata de una pregunta más general que la anterior, al incluir todo tipo de acciones de apoyo y difusión.

**Figura 4-9 – Detalle de las entidades responsables de la supervisión de las acciones dirigidas a los consumidores vulnerables**



**Tabla 4-6 – Detalle de respuestas de la supervisión de los mecanismos de apoyo y de la supervisión de las acciones dirigidas a los consumidores vulnerables**

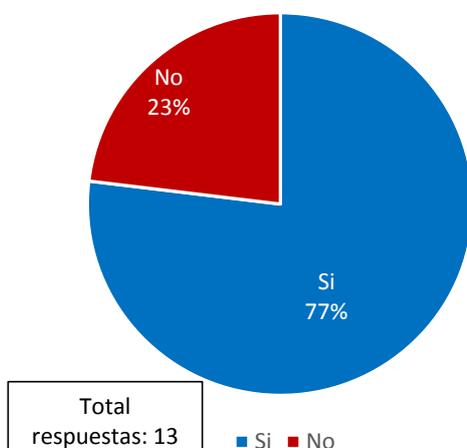
<b>País</b>	<b>23. ¿Si existe, quién fiscaliza la aplicación de los apoyos económicos y no económicos para los consumidores vulnerables de energía?:</b>	<b>24. ¿El incumplimiento de la atribución de los apoyos, según las reglas establecidas, conduce a la imposición de sanciones contra los agentes responsables?</b>	<b>27.2 Para la supervisión (de acciones dirigidas al consumidor vulnerable):</b>
<b>Perú</b>	<i>c. Regulador</i>	<i>Sí</i>	<i>Osinergmin, Perú</i>
<b>Argentina</b>	<i>a. Gobierno (federal o estatal)</i>	<i>No</i>	<i>Ministerio de Energía y Minas</i>
<b>República Dominicana</b>	<i>a. Gobierno (federal o estatal)</i>	<i>No</i>	
<b>Uruguay</b>	<i>a. Gobierno (federal o estatal)</i>	<i>No</i>	
<b>Costa Rica</b>	<i>c. Regulador</i>	<i>Sí</i>	<i>Ministerio Rector, y Regulador</i>
<b>Panamá</b>	<i>c. Regulador</i>	<i>Sí</i> <i>No está definido de forma específica</i>	<i>Autoridad Nacional de los Servicios Públicos</i>
<b>Anónimo</b>	<i>c. Regulador</i>	<i>Sí</i>	<i>Regulador</i>
<b>Nicaragua</b>	<i>c. Regulador</i>	<i>Sí</i>	<i>Instituto Nicaragüense de Energía (INE)</i>
<b>España</b>	<i>c. Regulador</i>	<i>Sí</i>	<i>Organismo regulador</i>
<b>Brasil</b>	<i>c. Regulador</i>	<i>Sí</i>	<i>ANEEL</i>
<b>Portugal</b>	<i>c. Regulador</i>	<i>Sí</i>	<i>DGEG e ERSE</i>
<b>México</b>	<i>a. Gobierno (federal o estatal)</i>	<i>Sí</i>	<i>Centro Nacional de Control de Energía, Comisión Reguladora de Energía, Secretaría de Energía</i>
<b>El Salvador</b>	<i>a. Gobierno (federal o estatal)</i>	<i>No</i>	<i>Regulador, Gobierno Central</i>

#### **4.4 EVALUACIÓN DE LOS MECANISMOS DE APOYO**

Por último, es ideal restablecer evaluaciones del resultado de las acciones y medidas implementadas con el objeto de recibir señales que permitieran mejorar y afinar estos programas de ayuda en el futuro.

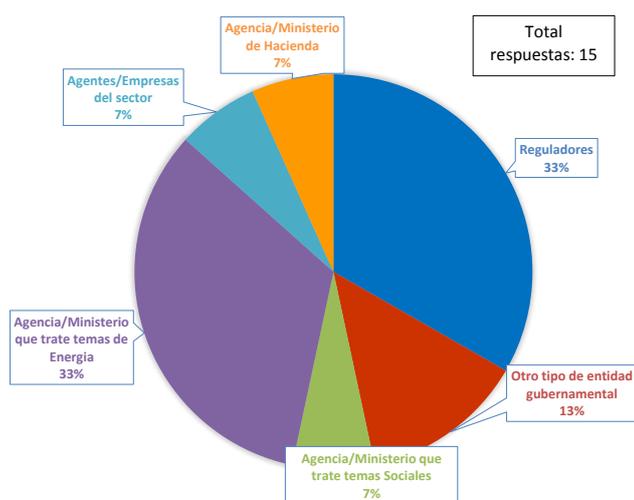
La práctica totalidad de los países (10/13) publican los resultados de sus medidas de apoyo a consumidores vulnerables, sin embargo apenas la mitad (6/13) evalúan el impacto de estas medidas (Figura 4-10).

**Figura 4-10 – Publicación de los resultados de los mecanismos de apoyo y medición de su impacto**



Como se puede observar en la Figura 4-11 y en la Tabla 4-7, la evaluación del impacto de estos mecanismos es llevado a cabo principalmente por los reguladores nacionales o por agencias gubernamentales/ministerios relacionados con la energía (10/15), repartiéndose el resto de casos de modo equitativo entre agentes del sector, agencias/ministerios de Hacienda, agencias/ministerios en temas sociales y otras agencias gubernamentales. En definitiva, la administración estatal evalúa estas medidas en todos los países, y únicamente en el caso de Costa Rica los agentes del sector colaboran en la tarea junto al ministerio del sector y el regulador.

**Figura 4-11 – Entidades responsables de la evaluación**



**Tabla 4-7 – Detalle respuestas respecto a la evaluación de los mecanismos de apoyo**

<b>País</b>	<b>25. ¿Se publican los resultados de las medidas de apoyo/protección? (S/N)</b>	<b>26. ¿Se mide el impacto a lo largo del tiempo? (S/N)</b>	<b>27.3 Para la evaluación:</b>
<b>Perú</b>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Osinergmin, Perú</i>
<b>Argentina</b>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Ministerio de Energía y Minas</i>
<b>República Dominicana</b>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	
<b>Uruguay</b>	<i>No</i>	<i>No</i>	
<b>Costa Rica</b>	<i>No</i>	<i>No</i>	<i>Ministerio Rector, Regulador y Operadores</i>
<b>Panamá</b>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>NA</i>
<b>Anónimo</b>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Regulador</i>
<b>Nicaragua</b>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Gabinete de Energía.</i>
<b>España</b>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Ministerio de Industria, Energía y Turismo</i>
<b>Brasil</b>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Ministerio del Desarrollo Social y Agrario (en cuanto a la política pública) ANEEL (en cuanto a los aspectos regulatorios)</i>
<b>Portugal</b>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>DGEG e ERSE</i>
<b>México</b>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Secretaría de Energía, Secretaría de Hacienda y Crédito Público</i>
<b>El Salvador</b>	<i>No</i>	<i>No</i>	<i>Ministerio de Economía</i>

---

## 5 CONCLUSIONES

Como reflejo de su voluntad de compartir las experiencias en áreas de interés común, los Miembros de ARIAE identificaron el tema de los consumidores vulnerables como una prioridad universal. En este primer informe recogemos información sobre las medidas utilizadas en nuestros países, para así mostrar las opciones existentes y las posibles soluciones para apoyar a estos consumidores.

En el sector eléctrico, se encontró que la mayoría de los países reconocen el concepto de vulnerabilidad, ya sea a través de una definición explícita en su legislación (7/14) o mediante la aplicación de medidas prácticas que confieren cierta protección a estos consumidores (6/14).

Dentro de las definiciones aplicadas, el criterio socioeconómico tiene un peso considerable, utilizándose en 6 de 8 respuestas.

Para el sector gasista la definición está extendida en menor medida, con únicamente 3 países de 14 contemplándola: Argentina, Portugal y Perú.

Relativamente a los criterios y las medidas más comunes, en el sector eléctrico, la mayoría de mecanismos de apoyo registrados consideran para su aplicación criterios de consumo de energía (11/13<sup>7</sup>), Siendo las excepciones Brasil y España<sup>8</sup>. Este último, junto con Portugal y Uruguay presentan criterios de potencia/capacidad contratada. Por otro lado, 8 de 14 países utilizan criterios socioeconómicos.

En el sector gasista la mitad de las medidas de apoyo se asignan con base a criterios de consumo energético.

Respecto al tipo de apoyo, si éste es económico, se trata de: i) descuentos a la tarifa, ya sea la totalidad, la parte fija o la variable (9 de 14), ii) de tarifas bonificadas (2 de 14) y, iii) de subsidios al consumidor (2 de 14).

Como ejemplos de medidas de apoyo de índole no económica algunos países han establecido medidas que faciliten el acceso a la energía y/o inversión en infraestructuras (Argentina y Uruguay), y Perú contempla medidas de eficiencia energética y/o de adecuación de viviendas.

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, pasando de valores por debajo del

---

<sup>7</sup> Se contabilizan mecanismos de apoyo declarados, se excluye por tanto una respuesta anónima que declaró la no existencia de mecanismos de apoyo para gas y electricidad.

<sup>8</sup> Desde el 8 de octubre de 2017, con un período de adaptación de 6 meses, este requisito es sustituido por condiciones ligadas a determinados niveles de renta y/o situación social.

---

1% en el caso de Portugal, hasta el 100% de Costa Rica (con un subsidio común a todos los usuarios en un primer tramo de consumo de 200 kWh/mes).

En relación al grado de automatización de los mecanismos, es de destacar que 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. Así, la mayoría de países han establecido mecanismos automáticos de detección, y en todo caso se contemplan asimismo obligaciones a las empresas para su publicitación.

Los criterios utilizados para la aplicación de estos mecanismos automáticos 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 (Argentina). 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.

Un aspecto fundamental de estos programas de ayuda y/o protección son las diferentes posibilidades de financiación para los subsidios y mecanismos de ayuda a los consumidores. De las respuestas dadas, se encontró que las vías de financiación principales en gas y electricidad son por orden de frecuencia: i) mediante subsidios cruzados provenientes de otros consumidores del sistema; ii) con cargo a los presupuestos generales del estado; y iii) con cargo a empresas del sector.

Esta financiación es gestionada principalmente por entidades de tipo gubernamental, estando con cierta frecuencia ligadas directamente a funciones de Hacienda. Le siguen como entidades más comunes los agentes/empresas del sector.

Dado el carácter esencial de la supervisión de estas actuaciones para su correcta aplicación, esta es realizada mayoritariamente a través de los reguladores nacionales sectoriales, mientras que el resto es llevado a cabo por entidades pertenecientes al gobierno. En ese mismo sentido, la gran mayoría contempla sanciones en caso de incumplimiento.

Por último, cabe señalar que 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 el caso de Costa Rica los agentes del sector colaboran en la tarea junto al ministerio del sector y el regulador.