

CNE



Sesión B.3.- DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Rafael Durban

Director de Relaciones Institucionales y Secretario Ejecutivo de ARIAE

VIII CURSO DE REGULACION DE ARIAE

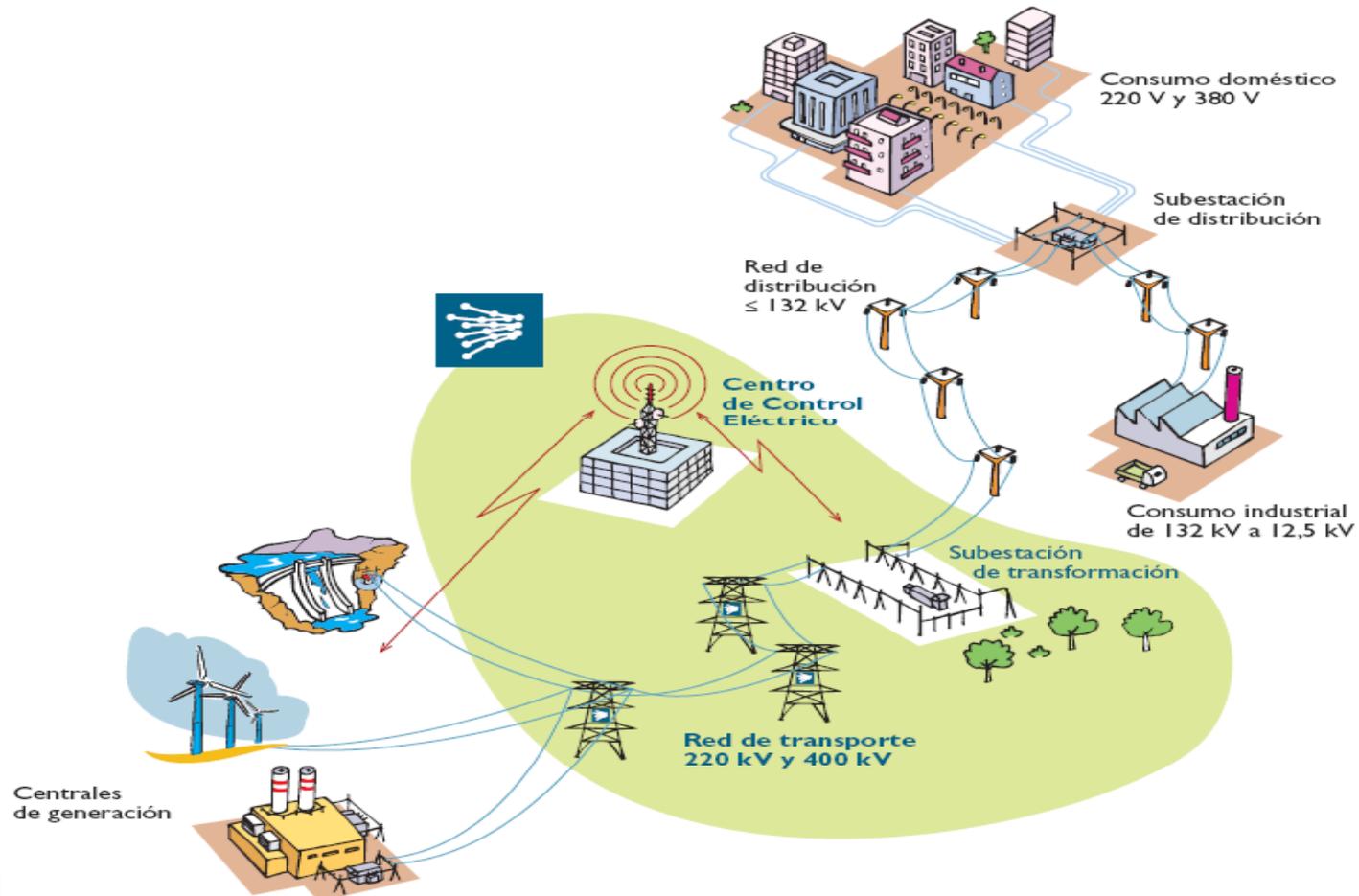
“Suministro de Energía y Protección del consumidor”

Cartagena de Indias, 22 al 26 de Noviembre de 2010

INDICE

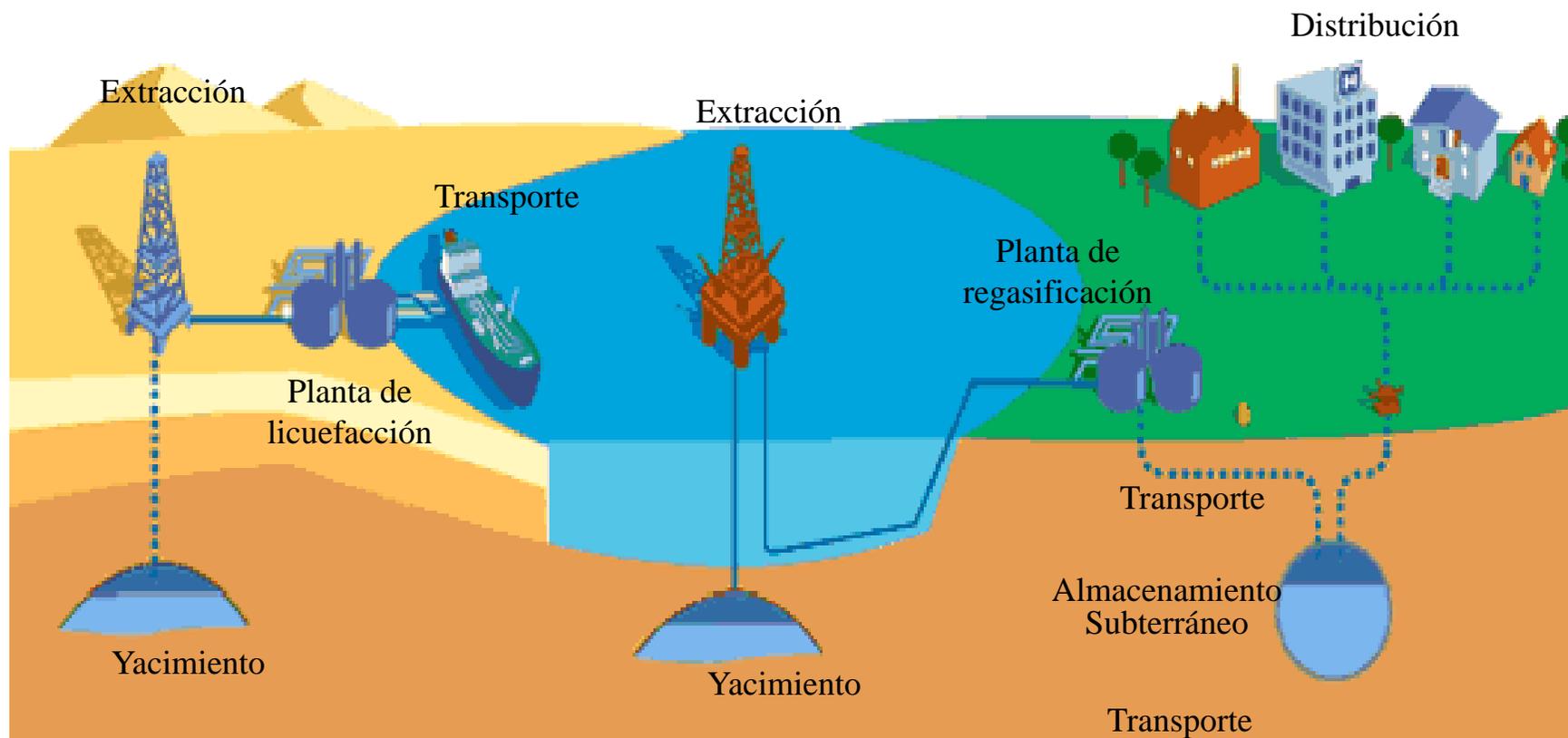
- 1.- ¿Qué debería conllevar un modelo regulatorio para el suministro de energía?
- 2.- El suministro de energía en los mercados minoristas regulado y liberalizado
- 3.- La protección del consumidor de energía y las Instituciones
- 4.- Un esquema de protección del consumidor de energía. Los derechos del consumidor
- 5.- El suministro de energía. Derechos y legitimación ante el consumidor
- 6.- Aspectos de la protección del consumidor de energía. Derechos del consumidor

¿Cómo es el proceso físico de suministro para que la energía eléctrica llegue al consumidor?



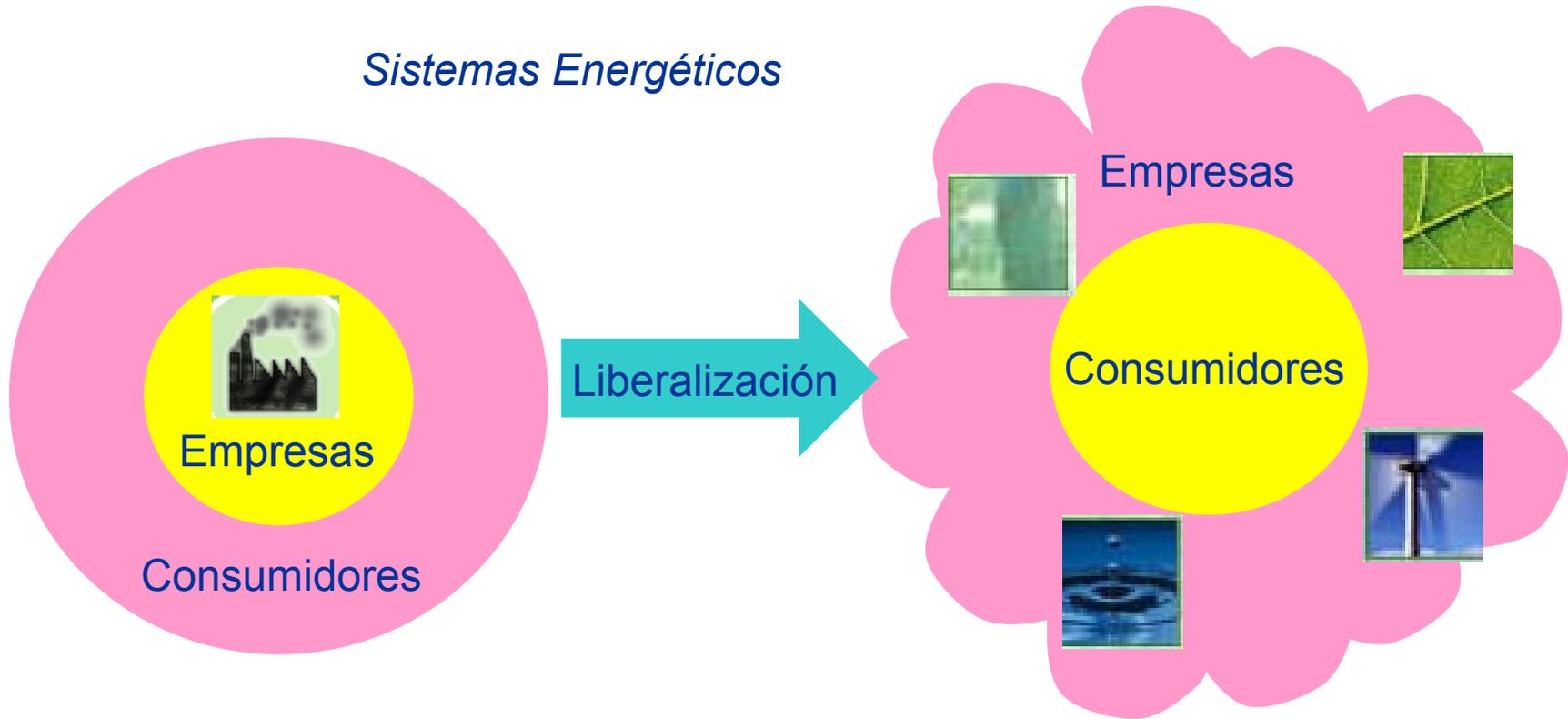
El suministro de gas natural

LA CADENA DEL GAS NATURAL



- 1.- ¿Qué debería conllevar un modelo regulatorio para el suministro de energía?
 - ▶ *Formación eficiente del precio de la energía y un reparto de los excedentes de la cadena del suministro entre los agentes energéticos y los consumidores en un escenario de competencia real para la oferta y la demanda.*
 - ▶ *Una actitud competitiva de los agentes para captar clientes, considerando el suministro de energía, no como un producto más, si no con connotaciones de un servicio básico, en su caso el suministro eléctrico como servicio universal.*
 - ▶ *Una actitud proactiva de los consumidores dotados de la capacitación necesaria para elegir la mejor opción del suministro adaptado a sus necesidades.*
 - ▶ *Un marco regulatorio adecuado, que incida especialmente en la regulación de las características del suministro de energía y la interrelación entre suministradores y consumidores con la finalidad de equilibrar en parte la asimetría en el conocimiento y la capacidad de negociación entre estos últimos y la industria energética, que conlleva que se disponga de unas ciertas garantías sobre la asequibilidad económica, la calidad y la resolución de conflictos o discrepancias con el suministrador.*
 - ▶ *Una reserva de la regulación para extender los beneficios o evitar los perjuicios de la liberación para aquellos consumidores caracterizados como vulnerables, con riesgos de exclusión o dificultades ciertas para entrar en la dinámica de la liberalización energética.*

2.- El suministro de energía en los mercados minoristas regulado y liberalizado



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.

2.- El suministro de energía en los mercados minoristas regulado y liberalizado

● 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.

● 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 más complejas a la hora de seleccionar de una forma óptima 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), etc.

3.-.- La protección del consumidor de energía y las Instituciones

- **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 de contribuir a la protección del consumidor.

4.- Un esquema de protección del consumidor de energía. Los derechos del consumidor

- 4.1.- ¿Qué factores y derechos se plantean para los consumidores en el ámbito del suministro de energía?
 - ▶ *En el contexto de la implantación del Mercado Interior de la Energía, de una forma sintetizada, los derechos del consumidor están contenidos en los siguientes epígrafes:*
 - ▶ *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, y 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.*

5.- El suministro de energía. Derechos y legitimación ante el consumidor

La cadena del suministro de energía y la regulación

La regulación es necesaria por:

- Se trata de suministros esenciales para los ciudadanos y básicos para la actividad económica
- Existe una gran asimetría en la capacidad para defender sus intereses entre la industria energética vs consumidor
- Con independencia del modelo regulatorio aplicado:
 - Existen infraestructuras y actividades reguladas que otorgan un régimen monopólico a sus propietarios o agentes
 - Existen infraestructuras y actividades sometidas a la libre competencia, donde se parte de posiciones de dominio y la posibilidad de ejercer poder de mercado

Los derechos básicos del consumidor

- El acceso a la energía y a ser suministrado
- Soportar un precio del suministro, formado eficientemente y que refleje los costes reales imputables a la cadena energética, y en su caso asequible a la renta económica
- Disfrutar de una calidad del servicio: atributos técnicos y de continuidad y de atención comercial, con niveles aceptables y compatibles con un funcionamiento eficiente de las infraestructuras y del desarrollo de las actividades de los agentes energéticos
- Disponer de la capacitación necesaria e instrumentos que incentiven un uso eficiente de la energía
- Disponer la capacitación necesaria y de un sistema y contenidos de información
- Disponer de un sistema de reclamaciones, accesible, inteligible, ágil y eficaz en la resolución de las mismas.

La legitimación de la regulación y el regulador ante la sociedad y el consumidor

- El cumplimiento de estos aspectos exigibles a la Regulación, Regulador y Agentes, legitima el modelo de regulación y la práctica regulatoria, ante la sociedad y los consumidores
- Proporciona una percepción de confianza al consumidor y garantiza que no resulten perdedores en la implantación y desarrollo de los modelos de regulación

6.- Aspectos de la protección del consumidor de energía. Derechos del consumidor

- **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 factores y 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:
 - ➔ *Precio del suministro*
 - ➔ *Educación y formación de los consumidores*
 - ➔ *La información*
 - ➔ *La contratación del suministro*
 - ➔ *El cambio de suministrador*
 - ➔ *La medida del consumo*
 - ➔ *La facturación*
 - ➔ *Desconexión y Re-conexión*
 - ➔ *La calidad del servicio*
 - ➔ *La protección del consumidor vulnerable*
 - ➔ *El acceso, trazabilidad y gestión de las reclamaciones*
 - ➔ *La información pública, instrumento de transparencia del mercado: en beneficio del consumidor*

6.1.- Un esquema de protección del consumidor de energía

- **¿Qué aspectos de la regulación deberían revisarse para adaptar el suministro de energía a las necesidades del consumidor en un marco de liberalización energética?**
 - ▶ *En general, las características del suministro que percibe el consumidor tienen que ver con el precio y la adecuación del mismo a sus necesidades. Estos atributos son una consecuencia de cómo se produce la interacción del consumidor con el suministro y los suministradores y por tanto de cómo los consumidores y agentes ejercitan sus derechos y cumplen con sus obligaciones.*
 - ▶ *Por ello una misión y objetivo prioritario de la regulación es adaptar a la situación actual el enunciado de estos derechos y obligaciones y su plasmación a través de las modalidades de suministro, información comercial, formatos de contratación y facturación, cambios de suministrador, calidad del servicio, carácter singular del suministro o consumidor y planteamiento de consultas y reclamaciones, etc.*
 - ▶ *En lo que sigue, se analiza la consideración que sobre estos atributos del suministro debe establecerse desde el marco regulatorio para adecuar los mismos a las necesidades del consumidor, básicamente doméstico y residencial en un contexto de liberalización del suministro de energía. En general, estas consideraciones se refieren tanto a la electricidad como al gas, aunque algunas de ellas tienen un encaje más específico para el suministro eléctrico.*

6.1.1.- Un esquema de protección del consumidor de energía: El precio

● El Precio

- ▶ *Es evidente que el precio de la energía constituye un atributo relevante que conforma el suministro al consumidor.*
- ▶ *En este contexto, la regulación debe procurar una formación eficiente de dicho precio y que el coste real del suministro sea trasladado al consumidor.*
- ▶ *En nuestro modelo regulatorio se ha optado por un precio o tarifa de carácter aditivo. El componente de energía debe derivarse de un funcionamiento competitivo de los mercados donde se realicen con distintos formatos y plazos, las transacciones de energía. Los excedentes producidos deben repartirse adecuadamente entre agentes y consumidores, y los beneficios sobrevenidos de meras medidas o decisiones regulatorias deben revisarse para corregir su impacto injustificado sobre los precios de la energía.*
- ▶ *Un segundo componente de los precios tiene un carácter regulado y se corresponde con el coste de acceso aplicable a los consumidores a través de la tarifa de acceso. Este precio debe recoger solo los costes realmente imputables a la cadena del suministro energético, actividades de red, y otros costes permanentes y compartibles por los consumidores necesarios para el funcionamiento del sistema energético.*
- ▶ *La asignación final de los precios a los distintos segmentos y perfiles de consumo debe realizarse evitándose o minimizándose cualquier subsidio cruzado entre grupos de consumidores.*

6.1.1.- Un esquema de protección del consumidor de energía. El precio

- **El Precio (Cont.)**

Como conclusión, desde la regulación, sus principios y desarrollos normativos, debe contemplarse:

- ▶ *Modelos y criterios de permitan una formación eficiente de los precios*
- ▶ *Los precios recojan solo costes imputables e inevitables para el suministro de energía*
- ▶ *Transmisión del coste real del suministro al consumidor*
- ▶ *Introducción del principio de asequibilidad económica y consideración singular para el consumidor vulnerable*
- ▶ *Corrección de los ingresos sobrevenidos por efecto de la regulación que impacten sobre el precio del suministro*
- ▶ *Minimización de los subsidios cruzados entre tipos de consumidores*

6.1.2.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La formación

● Formación

- ▶ *La capacitación de los consumidores y de sus representantes, las Asociaciones de Consumidores, es especialmente necesaria en entornos liberalizados en el que el consumidor debe adoptar una actitud pro-activa y decisoria, y deben adquirir conocimientos suficientes para dotarse de una relativa capacidad de negociación.*
- ▶ *Sin embargo, la gran dispersión en los temas de consumo en los que las asociaciones vienen desarrollando su trabajo, frecuentemente con RR.HH. limitados, unido a la preocupación de los ciudadanos por otro procesos de liberalización con una mayor repercusión en las economías familiares, como es el caso de las Telecomunicaciones (al menos hasta fechas recientes), justifican que las asociaciones de consumidores no hayan tenido una implicación más relevante en los problemas de consumo derivados de la liberalización del sector energético español.*
- ▶ *Por ello hay que insistir en la responsabilidad que tienen las Instituciones, Administraciones energéticas y de consumo, los organismos reguladores y las propias Asociaciones para conseguir una capacitación mas sistemática y eficaz sobre los aspectos básicos que determinan el suministro de energía, desde la regulación a los resultados del funcionamiento de los mercados detectados a través de la supervisión y control del suministro.*
- ▶ *En este contexto de la capacitación de los consumidores, en su caso a través de las Asociaciones que les representan, debe procurarse un nivel sistemático y mantenido de la capacitación que proporcione a los consumidores unos conocimientos básicos sobre los aspectos más relevantes que les afecten de la regulación y funcionamiento de los mercados energéticos, incidiéndose en lo relativo al suministro de electricidad y de gas.*

6.1.2.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La formación

Formación (Cont.)

- **El ámbito temático de dicha formación debería referirse a:**
 - ▶ *La cadena del suministro. Instalaciones y agentes, implicados en la operación y funcionamiento de los sistemas energéticos*
 - ▶ *Formación del precio de la electricidad y el gas*
 - ▶ *Opciones de suministro*
 - ▶ *Derechos y obligaciones. Consumidores y suministradores*
 - ▶ *El mercado liberalizado. Interpretación de las ofertas*
 - ▶ *Contratación del suministro. Aspectos claves*
 - ▶ *Esquemas de protección del consumidor vulnerable*
 - ▶ *La factura del suministro y su interpretación*
 - ▶ *El procedimiento para el cambio de suministrador*
 - ▶ *La calidad del servicio. Niveles exigibles y respuesta del suministrador*
 - ▶ *La medida del consumo. Ahorro y eficiencia energética*
 - ▶ *Responsabilidades de las Administraciones e instituciones en la regulación y supervisión de los mercados energéticos y del suministro de energía*
 - ▶ *Planteamiento de consultas, quejas y reclamaciones*
 - ▶ *Indicadores sobre el nivel de precios, funcionamiento de los mercados, prestaciones y conductas de los agentes*
 - ▶ *Referencias informativas sobre las cuestiones anteriores de interés para el consumidor*

6.1.2.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La formación

Formación (Cont.)

- La implicación en este programa correspondería a (ver nota a pie de página):
 - ▶ *Administración Central del Estado, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (I D A E), Ministerio de Sanidad y Consumo (Instituto Nacional de Consumo)*
 - ▶ *Comunidades Autónomas*
 - ▶ *Consejo de Consumidores y Usuarios y Asociaciones de Consumidores*
 - ▶ *Organización de la Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC´s)*
 - ▶ *Comisión Nacional de Energía*

- La materialización de la formación, podría establecerse mediante:
 - ▶ *Mediante la organización de cursos de formación para funcionarios de las Comunidades Autónomas y técnicos o monitores de consumo de las Asociaciones de Consumidores yOMIC´s.*
 - ▶ *Creación de una plataforma web para la formación en materia de suministro energético, impartándose cursos on – line a través de ésta.*
 - ▶ *Organización de jornadas y seminarios abiertos a los consumidores.*

6.1.2.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La formación

Formación (Cont.)

- **El soporte económico del programa debería establecerse en:**
 - ▶ *Financiación a cargo de las instituciones involucradas*
 - ▶ *Financiación a partir de una asignación de los costes soportables por la tarifa de último recurso, y recogida así en la regulación.*

- **Como conclusión, desde la regulación y desde las actuaciones de las instituciones debería contemplarse un programa y metodología de la formación en materia del suministro energético, que comprendiera:**
 - ▶ *Unos contenidos temáticos que abarcaran los aspectos relevantes de la regulación y funcionamiento de los sistemas y mercados energéticos con impacto en el suministro de energía y los derechos de los consumidores.*
 - ▶ *La implicación las Administraciones Públicas, Regulador e instituciones involucradas en la defensa y representación del consumidor.*
 - ▶ *Actuaciones concretas mediante la impartición de seminarios, cursos de formación y plataformas web.*
 - ▶ *Soporte económico adecuado para la formación a través de los presupuestos de las instituciones o financiación específica a través de la tarifa de último recurso.*

6.1.3.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La información

- **Información**

- ▶ *La información al consumidor es necesaria para que este pueda tomar decisiones optimas de cara la elección de suministrador y modalidad de suministro y la mejor defensa de sus derechos en el ámbito del marco regulatorio y la gestión de la provisión de la energía y servicios contratados.*
- ▶ *En este contexto, la información es especialmente necesaria antes de que se produzcan cambios regulatorios que afecten al suministro, modalidades, precios, suministradores y régimen de derechos y obligaciones.*
- ▶ *Otro elemento de singular importancia para los intereses del consumidor, especialmente el que participa en un mercado liberalizado, es disponer de información comprensible y suficiente para la toma de decisiones optimas a la hora de elegir el suministrador y optar por una determinada oferta, modalidad y precio del suministro. Integración vertical, fidelización y carencias de información par el consumidor y para la competencia.*
- ▶ *En todo caso, la información en el mercado, difícilmente ha permitido establecer estructuras informativas para comparar precios y orientar al consumidor para la adopción de decisiones óptimas. Papel del Regulador: Plataformas comparativas.*

6.1.3.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La información

Información (Cont.)

- **Como conclusión, desde la regulación y desde las actuaciones de las instituciones debería abordarse como un requisito previo la información al consumidor en materia del suministro energético, considerándose que:**
 - ▶ *Los cambios regulatorios o los producidos en el esquema de funcionamiento de los mercados, ofertas, etc., necesitan de una información previa a su implantación y sistemática a los consumidores, principales afectados, en su caso beneficiados por dichos cambios, y que los soportes para esa información deben disponer de los canales y contenidos adecuados para llegar a los consumidores, considerando su capacidad de comprensión y acceso a la información.*
 - ▶ *Nuestro actual modelo contempla dos opciones de suministro, de último recurso y en el mercado libre, que en ocasiones podrían relacionar al consumidor con una misma empresa comercializadora. Por ello, sería procedente establecer la diferenciación necesaria en los formatos y documentos utilizados en la contratación y facturación para ambas opciones de suministro y una mayor precisión en la identificación de la empresa suministradora.*
 - ▶ *Una formulación y presentación de las ofertas de los comercializadores que operan en el mercado liberalizado con un mayor grado de accesibilidad y comprensibilidad, necesitándose en su caso de la introducción de un código de buenas prácticas, o su homologación por un organismo competente.*
 - ▶ *Una actuación sistemática del Regulador que ofreciera una información comparable sobre opciones de suministro, ofertas y precios de la electricidad y el gas, así como indicadores sobre el funcionamiento de los mercados minoristas y prestaciones y conductas de los suministradores, a través de la edición de boletines o plataformas web.*

6.1.4.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La contratación del suministro

Contratación del suministro

● Antecedentes. El caso español

- ▶ *Con anterioridad al comienzo del proceso de liberalización energética, enero de 1998, el contrato de suministro entre distribuidor y consumidor se plasmaba en la denominada “póliza de abonado”, Se trataba de un documento que incluía, entre otras las condiciones de contratación del suministro, la facturación y pago, y en general los derechos y obligaciones del suministrador y el consumidor. En realidad se trataba del documento que regía la relación técnica y comercial entre las partes. Su redacción y tratamiento de los contenidos sin ser un dechado de precisión y comprensibilidad para el consumidor doméstico, al menos se trataba de un único formato estándar para todos los distribuidores, con condiciones y tratamiento de las discrepancias sometidos, al derecho administrativo.*
- ▶ *Las cosas cambiaron con la implantación del proceso de liberalización, y la doble relación del titular del punto de suministro con el propietario y operador de la red, a través del contrato de acceso de carácter regulado y con el comercializador para la compra de la energía en condiciones de libre mercado a través de un contrato mercantil.*
- ▶ *Con carácter transitorio y en un proceso gradual, los consumidores pequeños y domésticos mantuvieron una relación contractual con el distribuidor en la condiciones de la anterior regulación monopólica (Póliza de abonado).*
- ▶ *La situación volvió a cambiar en julio de 2009 (para el suministro de gas en Julio de 2008), cuando se introdujo la figura del comercializador de último recurso (CUR) para que el colectivo de consumidores domésticos con potencia contratada igual o inferior a 10 kWh (Consumo anual igual o inferior a 50.000 kWh para el suministro de gas) fueran suministrados a tarifa de último recurso (TUR, precio regulado).*

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 $P < 10 \text{ kW}$

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

a.- Opción 1: Suministro de último recurso



El suministro de electricidad para los consumidores

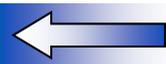
El cambio regulatorio del 1 de Julio de 2009. Modalidades de contratación del suministro de electricidad y de gas.

Suministro de electricidad

Consumidores con potencia contratada $P < 10 \text{ kW}$

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

b.- Opción 2: Suministro en el mercado liberalizado



Inicio

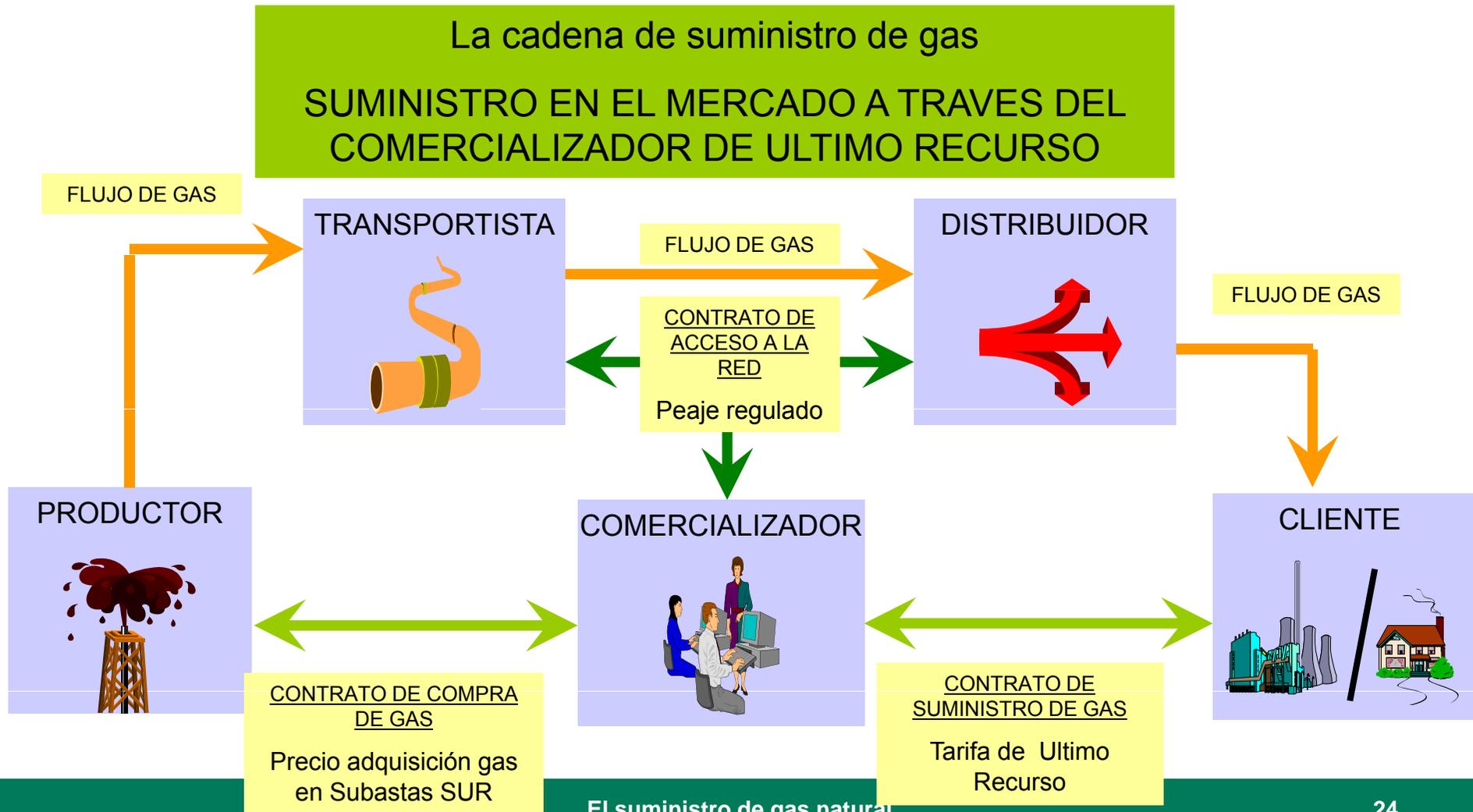
Indice

Salir



El suministro de gas canalizado para los consumidores

EL SUMINISTRO EN EL MERCADO MINORISTA DE GAS



El suministro de gas canalizado para los consumidores



EL SUMINISTRO EN EL MERCADO MINORISTA DE GAS

La cadena de suministro de gas
SUMINISTRO EN EL MERCADO LIBERALIZADO



6.1.4.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La contratación del suministro

Contratación del suministro

- **Requisitos para la contratación del suministro**

- ▶ *En relación a la contratación del suministro en el mercado liberalizado existe una total libertad por parte de los comercializadores para aplicar sus modelos de contrato. Esto en un mercado liberalizado, podría ser asumido, pero se trata de un servicio esencial y especialmente para los consumidores domésticos, que en realidad lo que suscriben es un contrato de adhesión, y por lo tanto debería utilizarse un contrato normalizado (esto es lo que ocurre en un mercado liberalizado como el de Reino Unido).*
- ▶ *Por tanto es en estos contratos donde deberían recogerse en su redacción los distintos aspectos que se consideran necesarios en el sistema de protección del consumidor, en el caso español, propugnado en su anexo I por la DIRECTIVA 2009/72/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 13 de julio de 2009 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se deroga la Directiva 2003/54/CE.*

6.1.4.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La contratación del suministro

Contratación del suministro (Cont.)

Requisitos para la contratación del suministro

- ▶ *En especial debe insistirse en:*
 - ➔ Una clara identificación del suministrador: Distribuidor para el contrato ATR, Comercializador para el SUR y el comercializador para el contrato de suministro en el libre mercado, con más concreción que la mera visualización del logo corporativo del grupo empresarial.
 - ➔ El derecho del consumidor a conocer el contenido del contrato antes de su suscripción. En este sentido, debería exigirse a las empresas suministradoras a publicitar en su web accesible al consumidor el texto estandarizado de estos contratos.
 - ➔ Una información precisa sobre ámbito del servicio y responsabilidades atribuibles al suministrador en cada caso.
 - ➔ Una información precisa sobre el nivel calidad del servicio esperable en el punto de suministro, especialmente en sus aspectos técnicos y de continuidad. Así como los derechos que asisten al consumidor en este ámbito de la calidad en sus contenidos técnico y de atención comercial y especialmente cuando los niveles de calidad asignables al perfil del consumidor son incumplidos.
 - ➔ Una referencia precisa para proceder en caso de conflicto o reclamación, indicándose los pasos a seguir e instituciones; suministrador, administración o instancia judicial a la que acudir.

6.1.4.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La contratación del suministro

Contratación del suministro (Cont.)

- **Como conclusión, desde la regulación deberían abordarse los formatos estandarizados para establecer la relación contractual entre el consumidor (preferentemente doméstico) y el suministrador según sea la modalidad de suministro elegida o aplicable, considerándose entre otros aspectos:**
 - ▶ *Disponibilidad de modelos estandarizados para el consumidor doméstico para la contratación con un comercializador del suministro de último recurso y para la contratación del suministro con un comercializador en el libre mercado (pues en ambos casos se trata de un contrato de adhesión, el consumidor no puede pactar condiciones).*
 - ▶ *Disponibilidad de un contrato que regule las condiciones de acceso a la red para el caso de la electricidad, cuyo titular es el consumidor.*
 - ▶ *El formato y los contenidos deben recoger de forma clara y precisa la identificación del suministrador, información precisa sobre ámbito del servicio y responsabilidades atribuibles al suministrador en cada caso.*
 - ▶ *Una información completa sobre el precio del suministro, aplicación temporal y términos para su revisión, así como en lo relativo a la facturación del consumo y formas de pago.*
 - ▶ *Tratamiento de la desconexión y re-conexión por causas relativas a incidentes o impago de la facturas.*
 - ▶ *Referencia precisa sobre el nivel calidad del servicio esperable en el punto de suministro, y sobre los derechos de compensación que asisten al consumidor cuando los niveles de calidad asignables al perfil del consumidor son incumplidos.*
 - ▶ *El derecho del consumidor a conocer el contenido del contrato antes de su suscripción. En este sentido, debería exigirse a las empresas suministradoras a publicitar en su web accesible al consumidor el texto estandarizado de estos contratos.*

6.1.5.- Un esquema de protección del consumidor de energía. El cambio de suministrador

● Cambio de suministrador

- ▶ *La capacidad de elección que se otorga al consumidor, no se trata de un derecho nominal sino de un mecanismo efectivo para impulsar la competencia en la oferta y solo ejercitable a partir de una diversidad de agentes y ofertas en el mercado.*
- ▶ *En el ejercicio de este derecho tiene un efecto relevante para el consumidor que éste cuente con un procedimiento para cambiar de suministrador que sea accesible, sencillo, sin coste económico y perfectamente reglado respecto a los requisitos de información y plazos. Se trata por tanto de minimizar los costes de transacción para el consumidor.*
- ▶ *Nuestro sistema regulatorio ha creado como organismo gestor del proceso a la Oficina de Cambio de Suministro (OCSUM) responsable de la gestión y control de la información del proceso de cambio de suministrador por parte de los consumidores de electricidad y de gas.*
- ▶ *Derivado del análisis de la información disponible, esta Oficina podrá detectar con carácter genérico obstáculos o conductas anómalas de los agentes, respecto a la exigencia de información u otros requisitos para la realización del cambio o el incumplimiento de plazos, procediendo a la propuesta de medidas correctivas o de mejora de la normativa.*
- ▶ *Desde el consumidor, el ejercicio individual del derecho a cambiar de suministrador, deberá materializarse en que tenga un único interlocutor para la gestión de su proceso de cambio, tener claro sus requisitos, la información y el medio de comunicación, así como los plazos y la posibilidad de realizar una trazabilidad del proceso, y el registro de dicha información. A estos efectos, su agente interlocutor (se sugiere que sea el comercializador seleccionado en el proceso de cambio con el que se contrata el suministro) deberá responsabilizarse del cumplimiento de los aspectos antes mencionados.*

6.1.5.- Un esquema de protección del consumidor de energía. El cambio de suministrador

Cambio de suministrador (Cont.)

- **Como conclusión, desde la regulación y desde las actuaciones de las instituciones debería establecerse un proceso de cambio de suministrador, considerándose entre otros, los siguientes aspectos:**
 - ▶ *El proceso de cambio de suministrador de energía, factor esencial para dotar de efectividad al derecho de elección del consumidor en el contexto de la liberalización energética.*
 - ▶ *El consumidor debe disponer de un procedimiento para cambiar de suministrador que sea accesible, sencillo, sin coste económico y perfectamente reglado respecto a los requisitos de información y plazos.*
 - ▶ *La Oficina de Cambio de Suministro (OCSUM) debe disponer de la capacidad para detectar con carácter genérico obstáculos o conductas anómalas de los agentes, respecto a la exigencia de información u otros requisitos para la realización del cambio o el incumplimiento de plazos, procediendo a la propuesta de medidas correctivas o de mejora de la normativa. Así como para facilitar una información completa del proceso seguido para el cambio de suministrador de un consumidor concreto.*
 - ▶ *El ejercicio individual del derecho a cambiar de suministrador para todo consumidor, deberá materializarse en que tenga un único interlocutor (el comercializador hacia el que se quiere trasladar la contratación del suministro) para la gestión de su proceso de cambio, que dé respuesta a los requisitos, la información y el medio de comunicación, los plazos y la posibilidad de realizar una trazabilidad del proceso, y el registro de dicha información.*

OCSUM es una entidad privada con un capital participado por las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad y de gas, que cumple una función regulada: Gestión y control del proceso de cambio de suministrador, y que a tales efectos estará supervisada por la Comisión Nacional de Energía.

6.1.6.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La medida del consumo

● Medida del consumo

- ▶ *La información y la fiabilidad del equipo de medida es otro factor relevante en las características del suministro que recibe el consumidor, pues del mismo derivan aspectos de coste económico y de eficiencia en el consumo de energía.*
- ▶ *Actualmente se dispone ya de la tecnología que permite la sustitución de los contadores analógicos por otros electrónicos que facilitarán el disponer de una mayor información para el consumidor y mediante el telemando actuaciones más eficientes de la empresa distribuidoras sobre el control y actualización de los parámetros energéticos del punto de suministro. Este programa de sustitución masiva de contadores llevará su tiempo.*
- ▶ *Los contadores eléctricos actuales proporcionan una relativa información al consumidor. En las condiciones actuales, no obstante debe insistirse en mejorar y agilizar los procedimientos para verificar la exactitud de la medida cuando esta condiciona la facturación del consumo, y en su caso las instancias y plazos y coste resultantes para el consumidor de cara a su verificación.*
- ▶ *Otro aspecto importante es la frecuencia de la medida que debe establecerse de forma precisa y exigirse al Distribuidor, como un elemento de protección del consumidor, básicamente doméstico, con independencia de que sea suministrado en la modalidad de último recurso o en el libre mercado. En la actualidad, se requiere que la medida se registre cada dos meses, regularidad que se está infringiendo, como ponen de manifiesto las quejas y reclamaciones de los consumidores que se ven abocados al pago de facturas de consumos acumulados y desproporcionados, sin mayores consecuencias para las empresas distribuidoras.*

6.1.6.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La medida del consumo

- **Medida del consumo (Cont.)**

- ▶ *En el futuro, con la plena implantación de los contadores electrónicos y con amplias posibilidades de registrar y comunicar información de interés a consumidores y suministradores, debería perseguirse objetivos más ambiciosos de cara a la optimización del suministro a partir de las señales económicas que deriven de una necesaria discriminación horaria en el consumo, así como información detallada de los consumos históricos y su evolución y también de cara al registro de la calidad del servicio (Continuidad del suministro, et.) en los periodos que se determinen.*
- ▶ *Esto requiere, que en una primera etapa. Los consumidores dispongan de una información accesible (Monitor o Display y en su caso mediante comunicación a partir de telefonía móvil, en el lugar apropiado, más allá del acceso actual al contador. En un plazo más largo, la verdadera utilidad de este sistema de medida se manifestará cuando la optimización del consumo (en términos económicos y de eficiencia) se instrumente en la interacción de la red con los aparatos receptores (electrodomésticos, etc.) sin que sea necesario la intervención del consumidor.*

6.1.6.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La medida del consumo

Medida del consumo (Cont.)

- Como conclusión, desde la regulación y desde las actuaciones de las instituciones debería revisarse la ejecución del sistema de medida del consumo de electricidad y preverse que a medio plazo que la implantación de los nuevos contadores electrónicos aporten prestaciones eficientes y de utilidad para consumidores y suministradores, considerándose entre otros, los siguientes aspectos:
 - ▶ *Intensificar el proceso de sustitución de los actuales contadores por otros electrónicos que permita registrar más información e interactuar entre suministrador y consumidor a través de la telecomunicación.*
 - ▶ *En las condiciones actuales, no obstante debe insistirse en mejorar y agilizar los procedimientos para verificar la exactitud de la medida cuando esta condiciona la facturación del consumo.*
 - ▶ *La frecuencia de la medida debe establecerse de forma precisa y exigirse al Distribuidor, como un elemento de protección del consumidor, para evitar facturaciones desproporcionadas.*
 - ▶ *En el futuro, con la plena implantación de los contadores electrónicos debería perseguirse objetivos más ambiciosos de cara a la optimización del suministro y la información disponible para el consumidor.*

➤ Los equipos de medida

El responsable de realizar la actividad de medición del consumo es la empresa distribuidora.

Para ello, **tras la firma del contrato**, la empresa distribuidora dispone de un **plazo máximo de cinco días hábiles** para el enganche e instalación del equipo de medida.

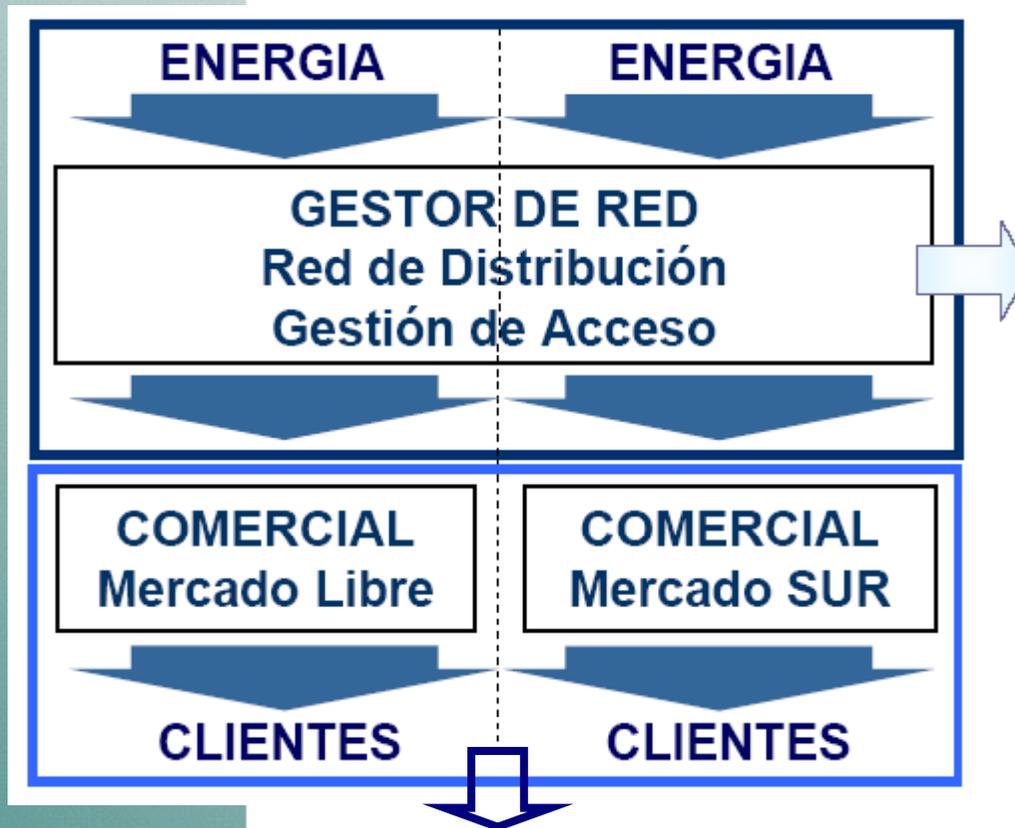


En caso de conflictos con las medidas, los consumidores pueden (y deben) reclamar.

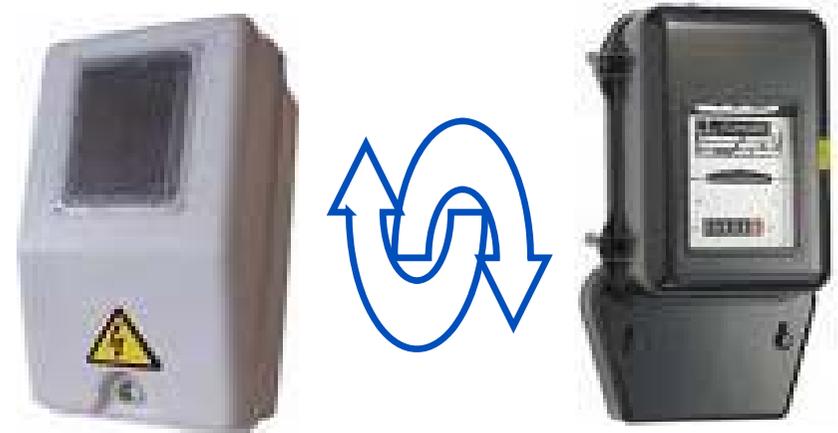
Las reclamaciones en relación a la medida de consumo, facturas emitidas, cortes indebidos, deben ser contestadas por el distribuidor **en un plazo máximo de cinco días hábiles** para los usuarios de menos de 15 kW contratados y de quince días hábiles para el resto.

En caso de discrepancia, se puede reclamar ante el órgano competente de la Comunidad Autónoma.

➤ Los equipos de medida



El distribuidor es el encargado de la medida
Esta labor es independiente del comercializador elegido por el cliente



Factura a los clientes

➤ Los equipos de medida

De la
electromecánica...

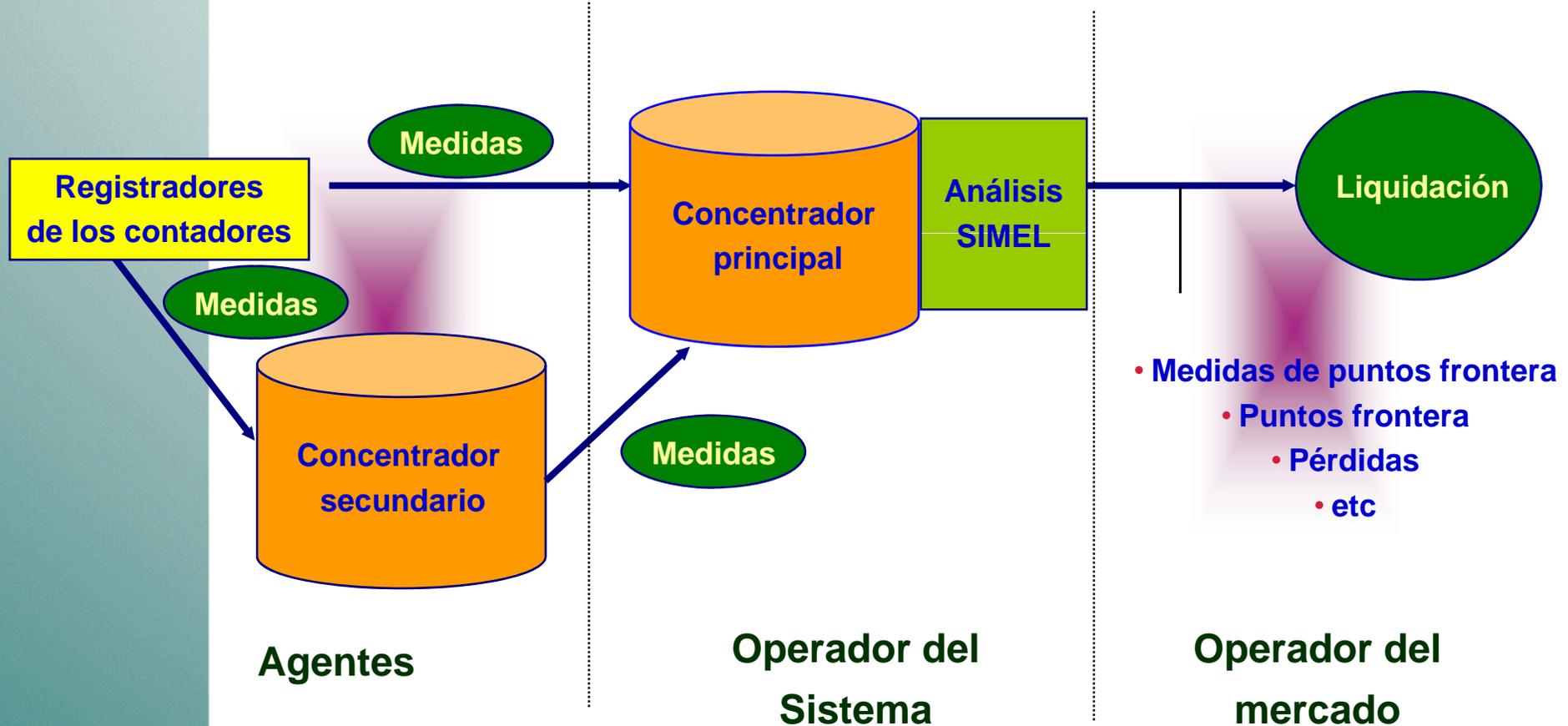


... a la electrónica !



- + memoria
- + tecnologías de la información
- + telecomunicaciones

Detrás de la medida hay una **compleja** red de información, ➤ **Los equipos de medida** que permite facturar a cada cliente y liquidar los costes del sistema.



➤ Los equipos de medida

La tendencia a la que se quiere evolucionar es hacia equipos de medida “inteligentes” (smart meters) que permitan no solo facturar a cada cliente y liquidar los costes del sistema, sino también que se optimicen los usos eléctricos según costes



OBJETIVO:

Gestión de la demanda

➤ Los equipos de medida

Señales de precio:

Transmitir al consumidor los diferentes precios de la energía

1) Reducir el consumo

2) Modificar las pautas de consumo

Contadores con discriminación horaria:

- Tarifas

- Conocimiento por el consumidor de la energía consumida en cada momento

Aprovechamiento de las capacidades de Telegestión:

- Modificación contratos, potencia, etc

- Control directo de la carga

Reducir la inelasticidad de la demanda al precio de la energía



➤ Los equipos de medida

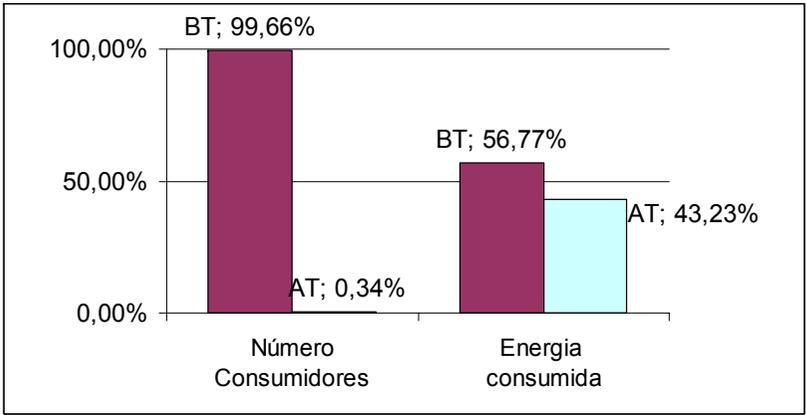
• Clasificación de puntos de clientes

	MEDIDA	PERIODICIDAD	
Tipo 1: $P \geq 10$ MW	HORARIA	DIARIA	Telemedida Obligatoria
Tipo 2: $450 \text{ kW} \leq P < 10$ MW	HORARIA	MENSUAL	
Tipo 3: $50 \text{ kW} < P < 450$ kW	HORARIA	MENSUAL	Telemedida Opcional
Tipo 4: $15 \text{ kW} < P \leq 50$ kW	MENSUAL	MENSUAL	
Tipo 5: $P \leq 15$ kW	MENSUAL	MENSUAL	Plan de sustitución

DIARIA en la nueva propuesta de Procedimientos de Operación



- Domésticos
- Pymes



MEDICIÓN Y FACTURACIÓN DEL GAS

CONTADOR

Dispositivo que permite conocer el volumen de gas consumido en un periodo de tiempo determinado.

- ▶ *Salvo autorización expresa de la empresa suministradora, los contadores deben situarse en recintos comunitarios accesibles.*
- ▶ *El volumen del gas medido se debe corregir por un factor para convertirlo en unidades de energía.*
- **Tipos de contadores:**
 - ▶ *Volumétricos: de membrana o de pistones rotativos*
 - ▶ *Contadores de turbina*
 - ▶ *Placas orificio*
 - ▶ *Contadores ultrasónicos*

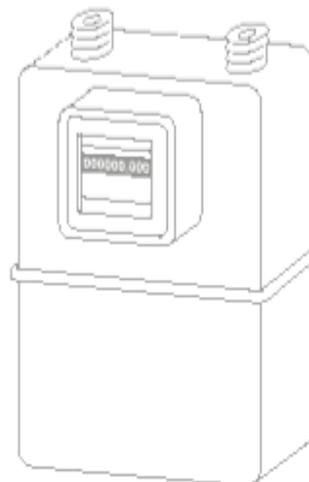
El suministro de gas natural

CUESTIONES FÍSICAS DEL SUMINISTRO DE GAS MEDICIÓN Y FACTURACIÓN DEL GAS

CONTADOR

CONTADOR DE MEMBRANA
Uso Doméstico

Son los más habituales para consumos domésticos: la propia presión del gas produce el llenado y vaciado alternativo de dos cámaras de paredes deformables de volumen conocido.



CONTADOR Uso Industrial



6.1.7.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La facturación

● Facturación

- ▶ *La factura del suministro energético se constituye como uno de los instrumentos informativos de máxima utilidad para el consumidor, porque le permite visualizar:*
- ▶ *Con regularidad el consumo energético y su coste económico, siempre que este se ajuste al consumo real en el periodo facturado.*
- ▶ *Es una vía de comunicación con el suministrador a través de la cual recibe periódicamente información no solo de carácter comercial, sino en su caso de las novedades regulatorias y aspectos ambientales relativos al suministro, referencias e instancias ante las que informarse o plantearse reclamaciones sobre el servicio recibido.*
- ▶ *Es una información que si se provee con una necesaria estandarización de los formatos y contenidos, puede servir de elemento de comparación de los términos de facturación de distintos suministradores.*
- ▶ *A estos efectos, así ha sido considerado en el Foro de los Consumidores de Londres, proceso en el que se promueven medidas efectivas de protección del consumidor de energía en el ámbito de la implantación del Mercado Interior de la Energía, entre las que se considera relevante que este disponga de una factura, con contenidos que respondan a los datos básicos sobre el suministro, en términos inteligibles para el consumidor, lo que requiere una necesaria estandarización de los formatos y contenidos al nivel de la Unión Europea.*

6.1.7.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La facturación

- **Facturación (Cont.)**

- ▶ *En la actualidad y para el caso español, la facturación de la electricidad constituye un elemento polémico para los consumidores, por no corresponderse el consumo real con el importe económico facturado, y adicionalmente por la confusa presentación de la información, en la que es materialmente imposible identificar a primera vista cual es la modalidad de suministro y a la empresa suministradora que emite la factura, amén de una presentación de los datos de difícil entendimiento para el consumidor (especialmente cuando es necesaria la re-facturación del consumo).*
- ▶ *Es necesario, su caso, de una cierta estandarización de los formatos y contenidos para el conjunto de los suministradores en las modalidades de suministro de último recurso y en el libre mercado, cuando se trate de consumidores domésticos.*

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 y liberalizado de energía (31.12.09)

Número de puntos de suministro	Mercado regulado		Mercado ATR liberalizado		Mercado Total		Mercado ATR s/ mercado total (%)
	No. Sum.	%	No. Sum.	%	No. Sum.	%	
Suministro de electricidad	23.007.657	88,16	4.040.634	50,48	27.048.291	79,32	14,94
Suministro de gas natural	3.089.905	11,84	3.963.413	49,52	7.053.318	20,68	56,19
Todos los suministros de Elec & Gas natural	26.097.562	100,00	8.004.047	100,00	34.101.609	100,00	23,47

ENERGÍA

Desglose de la energía suministrada en los mercados regulado y liberalizado de electricidad y de gas natural (31.12.09)

Suministro de energía	Mercado regulado		Mercado ATR liberalizado		Mercado Total		Mercado ATR s/ mercado total (%)
	Energía (Gwh)	%	Energía (Gwh)	%	Energía (Gwh)	%	
Suministro de electricidad	91.918	77,21	139.946	27,23	231.864	36,63	60,36
Suministro de gas natural	27.131	22,79	373.955	72,77	401.086	63,37	93,24
Todos los suministros de Elec & Gas natural	119.049	100,00	513.901	100,00	632.950	100,00	81,19

6.1.7.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La facturación

Facturación (Cont.)

- **Como conclusión, desde la regulación y desde las actuaciones de las instituciones deberían revisarse el formato y contenidos de la factura del suministro de energía, con la finalidad de proporcionar información comprensible y útil para el consumidor, considerándose entre otros, los siguientes aspectos:**
 - ▶ *La factura del suministro energético constituye uno de los instrumentos informativos de máxima utilidad para el consumidor, porque le permite visualizar con regularidad el consumo energético y su coste económico, siempre que este se ajuste al consumo real en el periodo facturado. Es una vía de comunicación con el suministrador a través de la cual recibe periódicamente una amplia información de interés.*
 - ▶ *El Foro de los Consumidores de Londres, proceso en el que se promueven medidas efectivas de protección del consumidor de energía considera relevante que este disponga de una factura, con contenidos que respondan a los datos básicos sobre el suministro, en términos inteligibles lo que requiere una necesaria estandarización.*
 - ▶ *En la actualidad y para el caso español, la facturación de la electricidad constituye un elemento polémico para los consumidores, por no corresponderse el consumo real con el importe económico facturado, y adicionalmente por la confusa presentación de la información.*
 - ▶ *Es necesario una adecuada estandarización de los formatos y contenidos en la factura para el conjunto de los suministradores en las modalidades de suministro de último recurso y en el libre mercado, cuando se trate de consumidores domésticos.*

EL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD A TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO (TUR)

1 DATOS DE FACTURA:

Referencia contrato:
 Fecha factura:
 Nº factura:

2 DATOS DE CONTRATO:

Nombre titular contrato:
 NIF:
 Dirección postal:
 CUPS:
 CNAE:
 Fecha fin de contrato:

CUPS (Código Universal de Punto de Suministro): identificador unívoco de la vivienda donde se presta el suministro. Se utiliza para identificar la lectura de contador, cambios de compañía suministradora, bajas, etc.

Tipo:
 Tarifa ATR:
 Nº póliza contrato de acceso:

Precios BOE:

La Tarifa de acceso es el tipo de tarifa que se paga a la distribuidora de electricidad local por usar la red

Potencia contratada por el titular en función de las necesidades del punto de suministro (electrodomésticos, luminarias etc.)

Forma de pago

3 FACTURACIÓN:

Potencia contratada
 Término de energía
 Impuesto sobre electricidad
 Alquiler equipos de medida
 IVA

Conceptos básicos:
 ■ Energía
 ■ Consumo

Cantidad	Precio	Importe €
4,6 kW x 1 mes x	1,7194 €/kW/mes	7,90924
325 kWh x	11,7759 cent.€/kWh	38,271675
4,864% s/46,1809 x	1,05113	2,361089
1 mes x	0,57 €/mes	0,57
16% s/	49,112	7,8579
TOTAL FACTURA		56,97

Lectura en kWh

4 CONSUMO:

Historial de consumo

El suministro de gas natural

EL CONSUMO EN LA FACTURA

Conceptos básicos:

- Energía
- Consumo

Otros conceptos:

- Alquiler de contador
- Alquiler de instalación comunitaria
 - Derechos de alta
 - Derechos de acometida

1	Datos factura:		
	Nº factura:	FE000000000001	
	Fecha de emisión:	00.00.0001	
2	Contrato	Cantidad	Precio Importe €
	Gas natural - XXXXXXXX Óptima Gas		
	Consumo gas	838 kWh	0,040857 € 34,24
	Término fijo	2 meses	5,46 € 10,92
3	Otros conceptos gas		
	Alquiler de contador		2,20
	Total gas natural		47,36 4
	Base imponible		47,36
	IVA 16%		7,58 5
	Total factura		54,94
6	Productos y servicios:		
	976928 ServiGas		15,56
	Total a pagar		70,50 7

Productos y servicios adicionales: p.e. mantenimiento caldera

El suministro de gas natural

EL CONSUMO EN LA FACTURA

Lectura real o estimada en m³

Periodo de facturación:
habitualmente, 2 meses

Detalle del cálculo

1 Dirección suministro:
C MUESTRA 00 0000 MUESTRA

Datos instalación gas natural

2 Periodo facturación: Del 00.00.0000 al 00.00.0000
3 Código CUPS: ES000000000000000000
4 Tarifa de acceso: 3,2

La tarifa incluye un importe destinado a la C. N. E. (0,166%) y otro destinado al Gestor Técnico del Sistema (0,42%) (BOE N. 312 de 30.12.2006)
 Disposición oficial y fecha publicación tarifas en BOE N. 87 de 11.04.2007

Información lecturas / consumos			
1 Lectura actual:	real	26.06.07	7.232 m ³
2 Lectura anterior:	real	26.04.07	7.154 m ³
Consumo m ³ :			78 m ³
Conversión: 1 m ³ = 10,743 kWh			
Consumo kWh:	78 m ³ x 10,743		838 kWh

1 Gas natural

PCS, factor de conversión

La Tarifa de acceso es el tipo de tarifa que se paga a la distribuidora de gas local por usar la red de gas

CUPS (Código Universal de Punto de Suministro): identificador unívoco de la vivienda donde se presta el suministro. Se utiliza para identificar la lectura de contador, cambios de compañía suministradora, bajas, etc

Histórico de consumos:
consumos de gas en los últimos meses

6.1.8.- Un esquema de protección del consumidor de energía. Desconexión y re-conexión



● Desconexión y re-conexión

- ▶ *Un aspecto importante que afecta a la disponibilidad del suministro es el proceso por el que el punto de suministro resulta desconectado de la red, bien por motivos de incidentes o necesidades de operación en la red, por requisitos de seguridad o por impago de la factura del consumo energético.*
- ▶ *En general, pero con una referencia más específica a la electricidad, en lo relativo a los cortes de suministro o falta de continuidad, la desconexión y re-conexión se enmarcan en la regulación y procedimientos del sistema de calidad del servicio, mientras que en el caso de impagos hay que referirse a la regulación administrativa de las condiciones del suministro (Contratación facturación y pagos).*
- ▶ *En esta casuística, es necesario establecer la mayor precisión sobre:*
 - ➔ Procedimiento de corte e información previa al consumidor
 - ➔ Ejecución de una desconexión, cuando el impago de la factura está inmerso en un proceso de reclamación del consumidor
 - ➔ Especial consideración del consumidor vulnerable (Por motivos de salud y requerimiento especial de la continuidad de suministro, o capacidad económica).

6.1.8.- Un esquema de protección del consumidor de energía. Desconexión y re-conexión

Desconexión y re-conexión (Cont.)

- **Como conclusión, desde la regulación y desde las actuaciones de las instituciones deberían revisarse el procedimiento de corte y re-conexión del suministro, considerándose entre otros, los siguientes aspectos:**
 - ▶ *En la disponibilidad del suministro resultan relevantes los procesos de desconexión y re-conexión del punto de suministro bien por motivos de incidentes, seguridad o por impago de la factura.*
 - ▶ *En situaciones de desconexión del punto de suministro por impago de la factura, si sería necesario la introducción de mayores precisiones sobre:*
 - ➔ Procedimiento de corte e información previa al consumidor
 - ➔ Ejecución de una desconexión, cuando el impago de la factura está inmerso en un proceso de reclamación del consumidor
 - ➔ Especial consideración del consumidor vulnerable (Por motivos de salud y requerimiento especial de la continuidad de suministro, o capacidad económica).

6.1.9.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La calidad del servicio

● Calidad del servicio

- ▶ *En el capítulo de la calidad del servicio, en sus facetas de la calidad técnica y comercial de atención al consumidor básicamente doméstico, hay que considerar por un lado los indicadores de la calidad y niveles exigibles para los mismos al operador de la red y suministrador, las compensaciones al consumidor por incumplimiento de dichos niveles y la información al consumidor sobre los incidentes u otros elemento de interés relativos a la ejecución del contrato de suministro.*
- ▶ *Respecto a los indicadores, en el caso español, se considera una exigencias para la calidad zonal, continuidad de suministro basados en el TIEPI (Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada) NIEPI (Número de interrupciones equivalente de la potencia instalada) y Percentil 80 asociado al TIEPI (Es el valor del TIEPI que no es superado por el 80% de los municipios del ámbito provincial definidos), mientras que para la calidad individual, de la que derivan en caso de incumplimiento, las compensaciones económicas en términos de re-facturación para el consumidor, se refieren a un tiempo acumulado anual de interrupción, y a un número de interrupciones en computo anual, distintas según se trate de zona urbana, semi-urbana, rural y rural dispersa donde se ubique el punto de suministro. El incumplimiento dará lugar a una reducción de la facturación de cómo máximo el 10%.*

6.1.9.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La calidad del servicio

Calidad del servicio

- **En lo que se refiere a la calidad comercial en el contexto de la atención al consumidor de electricidad, se contempla una serie de exigencias para el distribuidor, en su caso el suministrador, en términos de plazos para la siguiente casuística:**
 - ▶ *Elaboración de los presupuestos*
 - ▶ *Ejecución de las acometidas*
 - ▶ *Enganche*
 - ▶ *Reclamaciones*
 - ▶ *Reenganche*
 - ▶ *Información diversa...*

- **Por cada incumplimiento de los indicadores de calidad de la Atención al consumidor, las empresas distribuidoras procederán a abonar al consumidor, en la primera facturación que se produzca, la mayor de las siguientes cantidades: 30 € o el 10% de la primera facturación completa.**

6.1.9.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La calidad del servicio

- **Sobre el sistema de calidad del servicio, en la parte sustancial que afecta al consumidor doméstico, cabe establecer las siguientes consideraciones:**
 - ▶ *Respecto a los indicadores de la calidad, continuidad del suministro al nivel zonal, se utilizan los indicadores TIEPI, NIEPI y PERCENTIL 80, antes mencionados, estos están relacionados con el parámetro de la potencia de la red afectada, siendo singular esta referencia en el caso de España y Portugal, en relación a otros países europeos, en los que la referencia si ser unánime se establece en términos más directamente relacionados con el colectivo de consumidores afectados.*
- **Indicadores asociados a la duración de la interrupción**
 - ▶ ***CAIDI, or Customer Average Interruption Duration Index, gives the average duration of an interruption.***
 - ➔ $CAIDI = \frac{\sum N_i \times r_i}{\sum N_i}$
 - ➔ Muestra el tiempo medio de interrupciones en el periodo de un año.
 - ▶ ***CTAIDI, or Customer Total Average Interruption Duration Index,***
 - ➔ $CTAIDI = \frac{\sum N_i \times r_i}{CN}$
 - ➔ Muestra el tiempo total de interrupción acumulado en el año para el colectivo de consumidores que son afectados en el año al menos por una interrupción.

6.1.9.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La calidad del servicio

● Indicadores asociados a la duración de la interrupción

▶ ***TIEPI, or “equivalent interruption time related to the installed capacity***

→ $TIEPI = \sum S_i x_{ri} / ST$

→ Muestra el tiempo de interrupción acumulado en el año en el que resulta cortado el suministro en una determinada zona de distribución.

▶ ***AID, or Average Interruption Duration***

→ $AID = 60 \times \sum E_i / \sum_i P_i$

→ Muestra el valor medio de la duración de interrupción del suministro en el año considerado.

● Indicadores asociados a la frecuencia de las interrupciones

▶ ***SAIFI, or System Average Interruption Frequency Index,***

→ $SAIFI = \sum N_i / NT$

→ Muestra el valor medio del número de veces en el año de interrupción del suministro por cliente (consumidor). Su valor se expresa en número de cortes por cliente

▶ ***CAIFI, or Customer Average Interruption Frequency Index***

→ $CAIFI = \sum N_i / CN$

→ Muestra el número medio de interrupciones de larga duración para el colectivo de consumidores que son afectados en el año al menos por una interrupción de larga duración.

6.1.9.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La calidad del servicio

- **Indicadores asociados a la frecuencia de las interrupciones**
 - ▶ ***NIEPI, or “equivalent number of interruptions related to the installed capacity***
 - ➔ $NIEPI = \sum Si / ST$
 - ➔ Muestra el número de interrupciones acumulado en el año en los que resulta cortado el suministro en una determinada zona de distribución.
 - ▶ ***AIF, or Average Interruption Frequency***
 - ➔ $AIF = \sum Pi / PT$
 - ➔ Muestra el número medio de veces en el año en el que el suministro resulta interrumpido.
 - ▶ ***MAIFI, or Momentary Average Interruption Frequency Index***
 - ➔ $MAIFI = \sum Ni / nT$
 - ➔ Muestra el valor medio del número de veces en el año de interrupción del suministro de corta duración (3 o menos minutos) por cliente (consumidor). Su valor se expresa en número de cortes por cliente
 - ▶ ***MAIFltransient is used in Italy to express the number of transient interruptions.***
 - ➔ Muestra el valor medio del número de veces en el año de interrupción del suministro de régimen transitorio por cliente (consumidor). Su valor se expresa en número de cortes por cliente..

6.1.9.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La calidad del servicio

● Otros Indicadores

▶ ***ENS, or Energy Not Supplied***

➔ $ENS = \sum E_i$

➔ Muestra la energía acumulada en el año dejada de suministrar a un colectivo de consumidores por efecto de las interrupciones habidas en el periodo.

▶ ***SARI, or System Average Restoration Index***

➔ $SARI = \sum r_i / n_i$

➔ Muestra el valor del tiempo de reposición del suministro en el cómputo de las interrupciones habidas en el año.

6.1.9.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La calidad del servicio

- Los indicadores de la atención comercial que recibe el consumidor, es necesario precisar y ampliar la casuística de contenidos e informaciones que se recaban del distribuidor o suministrador en cada caso. Entre otros, los siguientes:
 - ▶ *I.- Ambito de la conexión*
 - ➔ Tiempo para la estimación del coste de conexión
 - ➔ Tiempo entre la firma del contrato y el inicio del suministro
 - ➔ Tiempo de respuesta a reclamaciones del cliente por conexión a la red
 - ➔ Plazo de conexión de nuevos clientes de baja tensión
 - ▶ *II.- Ambito de la atención al cliente*
 - ➔ Cumplimiento de plazos, tiempos, Puntualidad en citas con clientes
 - ➔ Tiempo de respuesta a quejas del cliente por escrito
 - ➔ Tiempo de respuesta a consultas del cliente por escrito
 - ➔ Tiempo de respuesta a consultas de costes y pagos
 - ➔ Tiempo de atención. Puntualidad en citas con clientes
 - ▶ *III.- Ambito del servicio técnico*
 - ➔ Tiempo de respuesta a quejas por la señal eléctrica
 - ➔ Tiempo de recuperación tras avería de fusible de OSD
 - ➔ Plazo para informar sobre interrupciones previstas

6.1.9.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La calidad del servicio

- Los indicadores de la atención comercial
 - ▶ *IV.- Ambito de la medida del consumo y la facturación*
 - ➔ Plazo de revisión de contadores en caso de avería
 - ➔ Tiempo entre aviso de pago y desconexión
 - ➔ Tiempo de recuperación del suministro eléctrico después de desconexión por impago
 - ➔ Número anual de lecturas del contador por la empresa designada
 - ➔ Plazo de resolución de quejas de facturación
 - ▶ También resulta necesario, identificar en cada caso cual es el agente, distribuidor, comercializador (de último recurso o en el libre mercado), si bien, en aras a facilitar al consumidor su gestión, debería identificarse a estos efectos un único interlocutor (para ello se crea la figura del comercializador).
 - ▶ Con carácter básico, y de cara a las nuevas modalidades de suministro de último recurso y en el mercado libre, la calidad técnica será gestionable por el distribuidor mientras que la calidad comercial en buena medida sería asumible por el comercializador de último recurso, si bien al quedar este último como casi único interlocutor del cliente, debería precisarse las obligaciones de información y de actuaciones sobre la calidad del servicio de los comercializadores de último recurso en representación de los consumidores, la difusión pública y “benchmarking” del cumplimiento de los indicadores de calidad técnica y comercial y en general de las prestaciones de servicio que ofrecen los suministradores en los mercados minoristas de electricidad y de gas.

6.1.9.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La calidad del servicio

- **Conclusiones:** la regulación vigente de la calidad del servicio debe considerar entre otros, los siguientes aspectos:
 - ▶ *En el caso de España y Portugal, los indicadores de la calidad, continuidad del suministro al nivel zonal, se utilizan los indicadores TIEPI, NIEPI y PERCENTIL 80, y están relacionados con el parámetro de la potencia de la red afectada. En otros países europeos la referencia de la continuidad del suministro se establece en términos más directamente relacionados con el colectivo de consumidores afectados.*
 - ▶ *A título de ejemplo, como Indicadores asociados a la duración de la interrupción:*
 - ▶ *CTAIDI, or Customer Total Average Interruption Duration Index, $CTAIDI = \sum Ni \times ri / CN$. Muestra el tiempo total de interrupción acumulado en el año para el colectivo de consumidores que son afectados en el año al menos por una interrupción.*
 - ▶ *Indicadores asociados a la frecuencia de las interrupciones; SAIFI, or System Average Interruption Frequency Index, $SAIFI = \sum Ni / NT$. Muestra el valor medio del número de veces en el año de interrupción del suministro por cliente (consumidor). Su valor se expresa en número de cortes por cliente.*
 - ▶ *Otros Indicadores; ENS, or Energy Not Supplied, $ENS = \sum Ei$. Muestra la energía acumulada en el año dejada de suministrar a un colectivo de consumidores por efecto de las interrupciones habidas en el periodo.*
 - ▶ *SARI, or System Average Restoration Index, $SARI = \sum ri / ni$. Muestra el valor del tiempo de reposición del suministro en el cómputo de las interrupciones habidas en el año.*

6.1.9.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La calidad del servicio

● Conclusiones:

- ▶ *Los indicadores para medir el nivel de la continuidad de suministro al nivel individual de cada consumidor, se asocia al grupo de consumidores conectados a un punto de transformación donde se registra la medida de la continuidad. Es esperable que con la implantación del contador electrónico, este ofrezca una medida más acorde con el suministro real que recibe cada consumidor.*
- ▶ *En relación a la compensación económica por un nivel insuficiente de la calidad técnica, los importes derivados están establecidos en términos de un mero compromiso entre el distribuidor y el consumidor.*
- ▶ *Respecto a los indicadores de la atención comercial que recibe el consumidor, es necesario precisar y ampliar la casuística de contenidos e informaciones que se recaban del distribuidor o suministrador en cada caso en los ámbitos de de la conexión, de la atención al cliente, del servicio técnico y de la medida del consumo y la facturación*
- ▶ *También resulta necesario, identificar en cada caso cual es el agente, distribuidor, comercializador (de último recurso o en el libre mercado), si bien, en aras a facilitar al consumidor su gestión, debería identificarse a estos efectos un único interlocutor (para ello se crea la figura del comercializador).*
- ▶ *Es necesario insistir en la necesidad y efectos de la difusión pública y “benchmarking” del cumplimiento de los indicadores de calidad técnica y comercial y en general de las prestaciones de servicio que ofrecen los suministradores en los mercados minoristas de electricidad y de gas.*

6.1.10.- Un esquema de protección del consumidor de energía. El consumidor vulnerable

- **Protección añadida y efectiva del consumidor vulnerable**
 - ▶ *En un escenario de liberalización energética, este colectivo necesita una especial protección que salvaguarde su acceso a la energía en condiciones económicas asequibles, de calidad y continuidad.*
 - ▶ *Asumiéndose que determinados colectivos de consumidores por las razones apuntadas en el apartado pueden afrontar un riesgo de exclusión del mercado, o en general no disfrutar de los beneficios de la liberalización o resultar perjudicados por un funcionamiento anómalo de los mercados energéticos, es necesario en primer lugar identificar cuáles son los efectos indeseados que afecten al consumidor y en segundo lugar cuales son los colectivos de consumidores afectados.*
 - ▶ *Respecto a los efectos, cabe citar:*
 - ➔ La evolución de los precios, cuyos niveles resulten inasequibles para la capacidad económica de determinados colectivos de consumidores.
 - ➔ La continuidad del suministro,
 - ➔ La eficiencia en el consumo energético

6.1.10.- Un esquema de protección del consumidor de energía. El consumidor vulnerable

● Protección añadida y efectiva del consumidor vulnerable

- ▶ *Respecto a la identificación de los colectivos de consumidores, cabe considerar:*
 - ➔ Aquellos de baja renta económica en cómputo de la unidad familiar o personas dependientes
 - ➔ Aquellos que por motivos sanitarios, deben ser provistos de energía (electricidad), con un máximo nivel de continuidad

- ▶ *En cuanto a las medidas a adoptar, para la protección de estos consumidores calificados como “vulnerables”, podrían considerarse:*
 - ➔ En relación a los consumidores que necesiten una protección respecto a la fluctuación o altos niveles de los precios energéticos, deben identificarse con mayor rigor los colectivos realmente necesitados de esta protección por disponer de renta económica insuficiente. De forma complementaria, dichos colectivos y los correspondientes puntos de suministro deben ser salvaguardados de las desconexiones por impago de la factura energética en los periodos de dureza climatológica. La protección económica, la salvaguarda del suministro debería ir acompañada de medidas de eficiencia energética en los hogares y aparatos receptores afectados, de forma que en su conjunto constituyan medidas efectivas contra la “Pobreza energética”.

6.1.10.- Un esquema de protección del consumidor de energía. El consumidor vulnerable

- **Protección añadida y efectiva del consumidor vulnerable**
 - ▶ *En relación a otros colectivos de consumidores necesitados de un alto nivel de continuidad de suministro por razones de índole sanitaria, una vez dispuesto de los registros de los puntos de suministro afectados, debería priorizarse el suministro ante incidencias en la red, dotarse de equipos autónomos para casos de emergencia, así como la salvaguarda ante la desconexión del suministro por cualquier motivo en la gestión contractual del suministro.*
 - ▶ *En el caso español; El actual marco regulatorio contempla medidas de protección para los colectivos de consumidores con dificultades económicas, mediante la asignación del Bono Social (Estabilidad del precio de la electricidad entre julio de 2009 y julio de 2010).*
 - ▶ *En general, habría que definir las medidas, identificar a los colectivos realmente necesitados de su aplicación, y desde un punto de vista de la eficacia deseable, establecer procedimientos de información pública y de acceso y concesión de estas ayudas al consumidor que resulten eficientes en la práctica.*

6.1.10.- Un esquema de protección del consumidor de energía. El consumidor vulnerable

Protección añadida y efectiva del consumidor vulnerable

- Como conclusión, desde la regulación y desde las actuaciones de las instituciones y agentes debería analizarse los aspectos y medidas que puedan resultar efectivas de cara a la protección del consumidor vulnerable, considerándose entre otros, los siguientes aspectos:
 - ▶ *En un escenario de liberalización energética, el colectivo de consumidores vulnerables necesita una especial protección que salvaguarde su acceso a la energía en condiciones económicas asequibles, de calidad y continuidad.*
 - ▶ *Efectos perjudiciales para el consumidor vulnerable*
 - ➔ La evolución de los precios, cuyos niveles resulten inasequibles para la capacidad económica de determinados colectivos de consumidores.
 - ➔ La continuidad del suministro,
 - ➔ La eficiencia en el consumo energético

6.1.10.- Un esquema de protección del consumidor de energía. El consumidor vulnerable

Protección añadida y efectiva del consumidor vulnerable

- Los colectivos de consumidores vulnerables, se corresponden con:
 - ▶ *Aquellos de baja renta económica en cómputo de la unidad familiar o personas dependientes*
 - ▶ *Aquellos que por motivos sanitarios, deben ser provistos de energía (electricidad), con un máximo nivel de continuidad*
- **Entre las medidas a adoptar, para la protección de estos consumidores calificados como “vulnerables”, podrían considerarse:**
 - ▶ *Protección respecto a la fluctuación o altos niveles de los precios energéticos.*
 - ▶ *Los puntos de suministro deben ser salvaguardados de las desconexiones por impago de la factura energética en los periodos de dureza climatológica.*
 - ▶ *La protección económica, la salvaguarda del suministro debería ir acompañada de medidas de eficiencia energética en los hogares y aparatos receptores afectados, de forma que en su conjunto constituyan medidas efectivas contra la “Pobreza energética”.*

6.1.10.- Un esquema de protección del consumidor de energía. El consumidor vulnerable

Protección añadida y efectiva del consumidor vulnerable

- En relación a otros colectivos de consumidores necesitados de un alto nivel de continuidad de suministro por razones de índole sanitaria, una vez dispuesto de los registros de los puntos de suministro afectados, debería priorizarse el suministro ante incidencias en la red, dotarse de equipos autónomos para casos de emergencia, así como la salvaguarda ante la desconexión del suministro por cualquier motivo en la gestión contractual del suministro.
- En general, habría que definir las medidas, identificar a los colectivos realmente necesitados de su aplicación, y desde un punto de vista de la eficacia deseable, establecer procedimientos de información pública y de acceso y concesión de estas ayudas al consumidor que resulten eficientes en la práctica.

6.1.11.- Un esquema de protección del consumidor de energía. Gestión de las reclamaciones

- **Acceso, asistencia, trazabilidad y gestión de las reclamaciones**
 - ▶ *Las vías de reclamación de los consumidores y procedimientos de resolución, aparece como el instrumento más efectivo para el consumidor de cara a la defensa de sus intereses. Pues se trata de una garantía fundamental para el consumidor para el restablecimiento de sus derechos cuando estos son conculcados, desde las anomalías del funcionamiento de los mercados energéticos o conducta de los agentes. En un contexto de liberalización energética, contribuye además a equilibrar la asimetría existente entre los consumidores y la industria respecto al desenvolvimiento y la capacidad de negociación en el ámbito del suministro energético.*
 - ▶ *Un sistema de reclamaciones necesita de una adecuada estandarización del procedimiento, vías y formatos de la reclamación, forma y tiempos de respuesta de la instancia ante la que se reclama. En este ámbito debería clarificarse y exigirse, la responsabilidad que corresponde al suministrador afectado como primera instancia ante el que ejercitar la reclamación y en su caso, valorar el papel que pueden jugar en este campo los “Defensores del cliente” figuras de reciente creación en algunas empresas suministradoras.*

6.1.11.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La gestión de las reclamaciones

Acceso, asistencia, trazabilidad y gestión de las reclamaciones

- En general, como mecanismo relevante en la protección del consumidor, un sistema para gestión de las reclamaciones, en el caso español, se refiere a una amplia casuística.
 - ▶ *En el suministro regulado;*
 - ➔ Respecto a la información pre-contractual
 - ➔ Respecto a la acometida y derecho de enganche (nuevo suministro)
 - ➔ Respecto a la contratación de la potencia y modificaciones
 - ➔ Respecto a la medida del consumo; Error en la medida, Funcionamiento erróneo EM
 - ➔ Respecto a la facturación
 - ➔ Respecto a los efectos de una calidad del servicio deficiente; daños materiales, lucro cesante
 - ➔ Respecto a las desconexiones; impagos, fraudes
 - ➔ Respecto a una información insuficiente sobre otros conceptos

6.1.11.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La gestión de las reclamaciones

Acceso, asistencia, trazabilidad y gestión de las reclamaciones

- ▶ *En el suministro liberalizado, además;*
 - ➔ Información errónea o confusa sobre ofertas y precios
 - ➔ Respecto al traspaso de comercializador
 - ➔ Respecto al proceso de cambio de suministrador
 - ➔ Respecto a la gestión del contrato
 - ➔ Respecto a prácticas abusivas de venta del suministro o servicios
- (En relación a las características deseables en un sistema de reclamaciones, se exponen entre otras, las siguientes:
 - ▶ *Priorización en el planteamiento de la reclamación: Empresa administración tribunales*
 - ▶ *Unicidad de la instancia reclamatoria, organismo o administración de carácter independiente*
 - ▶ *Accesibilidad y comprensibilidad para el consumidor*
 - ▶ *Agilidad en los plazos y decisiones en su resolución*
 - ▶ *Proporcionalidad, asequibilidad en sus dictámenes y equidad entre la capacidad económica del suministrador y del consumidor*
 - ▶ *Resolución en los ámbitos administrativo / mercantil y en último caso judicial.*
 - ▶ *En el ámbito extrajudicial; Mediación, Arbitraje, Defensor del cliente*

6.1.11. - Un esquema de protección del consumidor de energía. La gestión de las reclamaciones

Acceso, asistencia, trazabilidad y gestión de las reclamaciones

- **Como conclusión, desde la regulación y desde las actuaciones de las instituciones y agentes debería adoptarse un sistema y procedimiento para la atención de la información y reclamaciones, considerándose entre otros, los siguientes aspectos:**
 - ▶ *Las vías de reclamación de los consumidores y procedimientos de resolución, aparece como el instrumento más efectivo para el consumidor de cara a la defensa de sus intereses. En un contexto de liberalización energética, contribuye además a equilibrar la asimetría existente entre los consumidores y la industria respecto al desenvolvimiento y la capacidad de negociación en el ámbito del suministro energético.*
 - ▶ *Un sistema de reclamaciones necesita de una adecuada estandarización del procedimiento, vías y formatos de la reclamación, forma y tiempos de respuesta de la instancia ante la que se reclama.*
 - ▶ *En relación a las características deseables en un sistema de reclamaciones, se exponen entre otras, las siguientes:*
 - ➔ Priorización en el planteamiento de la reclamación: Empresa, Administración, Tribunales
 - ➔ Unicidad de la instancia reclamatoria, organismo o administración de carácter independiente
 - ➔ Accesibilidad y comprensibilidad para el consumidor
 - ➔ Agilidad en los plazos y decisiones en su resolución
 - ➔ Proporcionalidad, asequibilidad en sus dictámenes y equidad entre la capacidad económica del suministrador y del consumidor
 - ➔ Resolución en los ámbitos administrativo / mercantil y en último caso judicial.
 - ➔ En el ámbito extrajudicial: Mediación, Arbitraje, Defensor del cliente

6.1.12.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La información pública

- **Información pública, mediante indicadores del funcionamiento de los mercados minoristas de electricidad y de gas, así como de las conductas de los agentes y suministradores**
 - ▶ *Promoción de la competencia y transparencia para el consumidor*
 - ➔ Participación en el mercado. Cuotas de comercialización
 - ➔ Disponibilidad de ofertas. Nivel de precios por segmento de consumo
 - ➔ Información y divulgación sobre el sector energético
 - ➔ Proceso de cambio de suministrador
 - ➔ Fidelización y tasa de cambio de suministrador
 - ➔ Calidad técnica. Continuidad del suministro, desglose territorial y por zonas clasificadas. Compensaciones al cliente por nivel de calidad insuficiente. Índices que puedan ser comparados y expresados en términos de Horas/1000 ps (Puntos de suministro)., N° interrupciones /1000 ps. Euros/1000 ps., u otros índices significativos.
 - ➔ Calidad comercial de atención al consumidor, índices que midan la precisión y los plazos de respuesta a las peticiones de actuación en las instalaciones o información requerida por el consumidor. Número de peticiones / 1000 p.s., N° medio de días en la respuesta / 1000 ps., Euros / 1000 p.s. y concepto de información solicitada, u otros índices significativos.
 - ➔ Participación en programas para impulsar la eficiencia energética en los consumidores

6.1.12.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La información pública

- **Información pública, mediante indicadores del funcionamiento de los mercados minoristas de electricidad y de gas, así como de las conductas de los agentes y suministradores**
 - ▶ *Como conclusión, desde la regulación y desde las actuaciones de las instituciones y agentes debería promoverse la información pública sobre los contenidos de mayor interés para el consumidor:*
 - ➔ En todo mercado competitivo, la información fluye a los consumidores o clientes desde las propias empresas proveedoras. Este no es el caso de los mercados energéticos, en los que la información debe ser promovida, estructurada, vehiculizada y periodificada desde la regulación.
 - ➔ La difusión pública en esta materia responde al derecho de los consumidores y constituye un elemento de presión que contribuye a que las empresas sean más competitivas y mejoren sus prestaciones
 - ➔ El Regulador que promueve la competencia en los mercados y las instituciones involucradas en la defensa del consumidor, deben impulsar una información analítica y comparada de las prestaciones y conductas de las empresas suministradoras.

6.1.12.- Un esquema de protección del consumidor de energía. La información pública

- **Información pública, mediante indicadores del funcionamiento de los mercados minoristas de electricidad y de gas, así como de las conductas de los agentes y suministradores**
 - ▶ ***Estos contenidos de información de interés, se podrían referir a:***
 - ➔ Participación en el mercado. Cuotas de comercialización
 - ➔ Disponibilidad de ofertas. Nivel de precios por segmento de consumo
 - ➔ Información y divulgación sobre el sector energético
 - ➔ Proceso de cambio de suministrador
 - ➔ Fidelización y tasa de cambio de suministrador
 - ➔ Calidad técnica. Continuidad del suministro, desglose territorial y por zonas clasificadas. Compensaciones al cliente por nivel de calidad insuficiente.
 - ➔ Calidad comercial de atención al consumidor, índices que midan la precisión y los plazos de respuesta a las peticiones de actuación en las instalaciones o información requerida por el consumidor. Participación en programas para impulsar la eficiencia energética en los consumidores

PAGINA WEB PARA LOS CONSUMIDORES DE ENERGIA EN LA CNE

Acceso a la información

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

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...](#) 

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...](#) 

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...](#) 

[Inicio](#)

[Indice](#)

[Salir](#)

PAGINA WEB PARA LOS CONSUMIDORES DE ENERGIA EN LA CNE



Acceso a la información

www.cne.es

Pinchar en el icono



Sección gas natural

Comisión Nacional de Energía

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

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

Comisión Nacional de Energía

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 suministrador
- 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 electricidad

Comisión Nacional de Energía

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 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

Calculador de precios

Volver

Versión completa en PDF: A granel Envasado

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

Sección GLP'S (Butano / propano)



Salir



PAGINA WEB PARA LOS CONSUMIDORES DE ENERGIA EN LA CNE



Acceso a la información

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](#)

[Versión completa en PDF](#)

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

Sección gas natural



Inicio

Indice

Salir



PAGINA WEB PARA LOS CONSUMIDORES DE ENERGIA EN LA CNE

Acceso a la información

www.cne.es

Pinchar en el icono



Sección electricidad. Calculador de precios. Suministro de último recurso

Simulador de la facturación para la tarifa de último recurso sin discriminación horaria	
Datos de entrada: Potencia = 3.3 kW, Consumo = 3000 kWh	
Término de potencia:	68.09 Euros
Término de energía:	353.28 Euros
Impuesto especial Electricidad:	21.54 Euros
IVA:	70.87 Euros
Total conceptos antes de IVA:	442.91 Euros
Precio unitario antes de IVA:	14.8 c€/kWh
Importe anual:	513.78 Euros
Precio unitario después de IVA:	17.1 c€/kWh
Volver	
<p>*Nota: Para el cálculo de la factura no se ha tenido en cuenta el alquiler del contador Orden ITC/3519, de 28 de Diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir del 1 de Enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del Régimen Especial. BOE N° 315, 31 de diciembre de 2009.</p>	

Simulador de la facturación para la tarifa de último recurso sin discriminación horaria	
Datos de entrada: Potencia = 5.5 kW, Consumo = 8000 kWh	
Término de potencia:	113.48 Euros
Término de energía:	942.07 Euros
Impuesto especial Electricidad:	53.97 Euros
IVA:	177.52 Euros
Total conceptos antes de IVA:	1109.52 Euros
Precio unitario antes de IVA:	13.9 c€/kWh
Importe anual:	1287.04 Euros
Precio unitario después de IVA:	16.1 c€/kWh
Volver	
<p>*Nota: Para el cálculo de la factura no se ha tenido en cuenta el alquiler del contador Orden ITC/3519, de 28 de Diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir del 1 de Enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del Régimen Especial. BOE N° 315, 31 de diciembre de 2009.</p>	



Inicio

Indice

Salir



PAGINA WEB PARA LOS CONSUMIDORES DE ENERGIA EN LA CNE

Acceso a la información

www.cne.es

Pinchar en el icono



Sección gas natural. Calculador de precios. Suministro de último recurso

Simulador de facturación para tarifa de último recurso de gas		

Datos de entrada: **Consumo anual = 3000 kWh**

Término fijo:	46.8 Euros
Término variable:	128.68 Euros
Total facturas gas:	175.48 Euros
IVA (16%):	28.08 Euros

Total factura anual (sin IVA):	175.48 Euros
Total factura anual (con IVA):	203.56 Euros

Precio unitario gas (sin IVA):	5.85 c€/kWh
Precio unitario gas (con IVA):	6.79 c€/kWh

Volver

*Nota 1: Para el cálculo de la factura no se ha tenido en cuenta el alquiler del contador.

*Nota 2: Precios aplicables a suministros en baja presión hasta 4.bar.

Orden ITC/3520/2009, de 28 de diciembre, por la que se establecen los peajes y cánones asociados al acceso de terceros a las instalaciones gasistas para el año 2010 y se actualizan determinados aspectos relativos a la retribución de las actividades reguladas del sector gasista.

Simulador de facturación para tarifa de último recurso de gas		

Datos de entrada: **Consumo anual = 8000 kWh**

Término fijo:	94.08 Euros
Término variable:	298.01 Euros
Total facturas gas:	392.09 Euros
IVA (16%):	62.73 Euros

Total factura anual (sin IVA):	392.09 Euros
Total factura anual (con IVA):	454.82 Euros

Precio unitario gas (sin IVA):	4.9 c€/kWh
Precio unitario gas (con IVA):	5.69 c€/kWh

Volver

*Nota 1: Para el cálculo de la factura no se ha tenido en cuenta el alquiler del contador.

*Nota 2: Precios aplicables a suministros en baja presión hasta 4.bar.

Orden ITC/3520/2009, de 28 de diciembre, por la que se establecen los peajes y cánones asociados al acceso de terceros a las instalaciones gasistas para el año 2010 y se actualizan determinados aspectos relativos a la retribución de las actividades reguladas del sector gasista.



Inicio

Indice

Salir



The logo consists of the letters 'CNE' in a white, serif font, centered within a dark green square.

CNE

**Análisis de las ofertas públicas de suministro de gas y electricidad, para los consumidores en el mercado liberalizado.
Periodo analizado: período del 3 al 9 de mayo**

Introducción

- En este estudio se analiza el conjunto de las **ofertas de suministro de gas y electricidad en el mercado liberalizado**, dirigidas a pequeños consumidores, vigentes en España.
- El objetivo del estudio es el de **facilitar al pequeño consumidor un análisis comparativo de las alternativas y ofertas de suministro de gas y electricidad**, comparando las ofertas a precio libre con la tarifa de último recurso (TUR) vigente, o en su caso, con la tarifa que se aplica a aquellos consumidores sin derecho a TUR que no hayan contratado su suministro con un comercializador libre.
- Para ello, las ofertas se han clasificado en tres tipos:
 - **ofertas de gas**
 - **ofertas de electricidad**
 - **ofertas duales de suministro de gas + electricidad**
- A efectos de poder efectuar una **comparación** entre las distintas ofertas, se ha realizado un cálculo con el **coste anual estimado** del suministro de gas/electricidad **para varios tipos de consumidores**, incluyendo el coste de los servicios de valor añadido cuando resultan de contratación obligatoria.
- La muestra se actualiza cada trimestre, correspondiendo esta presentación a las **ofertas de suministro de gas o electricidad vigentes en las fechas del 3 al 9 de mayo de 2010**.

ANALISIS COMPARATIVO DE LAS OFERTAS DE SUMINISTRO DE GAS

Análisis de comparativo de las ofertas de gas en España

COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS PARA UN CONSUMIDOR TIPO DE GAS

COMPARACIÓN DE OFERTAS

A efectos de poder efectuar una comparación entre las distintas ofertas, se ha realizado un cálculo con el coste anual del suministro de gas para los siguientes tipos de consumidores (alimentados en media o baja presión):

- 1. CONSUMIDOR TIPO T1. Consumo Medio de 3.000 kWh/año** (generalmente correspondiente a una vivienda con cocina y/o calentador de agua)
 - Tabla 1.1. Oferta simple (sólo suministro de gas natural)
 - Tabla 1.2. Suministro de gas natural + mantenimiento de los aparatos a gas
 - Tabla 1.3. Ofertas para viviendas sin instalación de gas
- 2. CONSUMIDOR TIPO T2. Consumo Medio de 8.000 kWh/año** (generalmente correspondiente a viviendas con calefacción de gas)
 - Tabla 2.1. Oferta simple (sólo suministro de gas natural)
 - Tabla 2.2. Suministro de gas natural + mantenimiento de los aparatos a gas
 - Tabla 2.3. Ofertas para viviendas sin instalación de gas
- 3. CONSUMIDOR TIPO T3. Consumo Medio de 75.000 kWh/año**
 - Tabla 3.1. Oferta simple (sólo suministro de gas natural)
- 4. CONSUMIDOR TIPO T4. Consumo Medio de 500.000 kWh/año**
 - Tabla 4.1. Oferta simple (sólo suministro de gas natural)

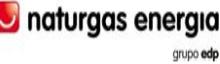
Tabla 1.1. Ofertas para el suministro de gas. Consumidor Tipo 1



Consumidor gas TIPO T-1
Consumo Medio de 3.000 kWh/año

Ofertas simples de suministro de gas

Ofertas del 3 al 9 de mayo de 2010

Comercializadora	Nombre oferta	Descripción económica de la oferta de suministro de gas	Otros	Total Coste Anual (1)	
CUR	Tarifa TUR-1	Tarifa de último recurso TUR-1	T. Fijo: 54,29 €/ año T. Energía (3.000 kWh): 154,66 €/año	-	208,95 €/año
Mercado Liberalizado	 gasNatural fenosa	Gas Básica + Plan Descuento Fijo + PAOL	T. Fijo: 15% descuento sobre la TUR + bonificación del 100% durante los primeros 6 meses T. Energía: Igual a la TUR	<u>Solo para clientes procedentes de otros grupos empresariales.</u> Factura electrónica	177,73 €/año (1er año) 200,80 €/año (Resto años)
	 gasNatural fenosa	Gas Básica + Plan Descuento Fijo	T. Fijo: Igual a la TUR + bonificación del 100% durante los primeros 6 meses T. Energía: Igual a la TUR	<u>Solo para clientes procedentes de otros grupos empresariales</u>	181,80 €/año (1er año) 208,95 €/año (Resto años)
	 gasNatural fenosa	Gas Básica + PAOL	T. Fijo: 15% descuento sobre la TUR T. Energía: : Igual a la TUR	Facturación electrónica	200,80 €/año
	 endesa	Tarifa Gas Negocio	T. Fijo: Igual a la TUR T.Energía: 5% descuento sobre la TUR durante 1 año	<u>Solo para consumidores no domésticos</u>	201,21 €/año (1er año) 208,95 €/año (Resto años)
	 hc energia grupo edp  naturgas energia grupo edp	Fórmula Gas	T. Fijo: 10% descuento sobre la TUR T. Energía: Igual a la TUR	Programa de fidelización de puntos. Facturación electrónica	203,52 €/año
	 IBERDROLA	Gas Básico	T. Fijo: 10% descuento sobre la TUR T. Energía: Igual a la TUR	Servicio asistencia a hogar, factura electrónica y cuota fija	203,52 €/año (1er año) 208,95 €/año (Resto años)

(1) Coste anual estimado , incluido IVA (no incluye el alquiler del equipo de medida).

**COMPARATIVA DE OFERTAS PARA
CONSUMIDORES DE ELECTRICIDAD TIPO**

Análisis de comparativo de las ofertas de electricidad

COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS PARA UN CONSUMIDOR TIPO



COMPARACIÓN DE OFERTAS

A efectos de poder efectuar una comparación entre las distintas ofertas, se ha realizado un cálculo con el coste anual del suministro de electricidad para los siguientes tipos de consumidores:

- 1. CONSUMIDOR TIPO C1. Consumo Medio de 3.000 kWh/año y 3,3 kW de potencia contratada**
- 2. CONSUMIDOR TIPO C2. Consumo Medio de 9.000 kWh/año, con discriminación horaria y 6,6 kW de potencia contratada**
- 3. CONSUMIDOR TIPO C3. Consumo Medio de 10.000 kWh/año y 12 kW de potencia contratada**
- 4. CONSUMIDOR TIPO C4. Consumo Medio de 15.000 kWh/año, con discriminación horaria y 12,5 kW de potencia contratada**
- 5. CONSUMIDOR TIPO C5. Consumo Medio de 40.000 kWh/año y 32 kW de potencia contratada**

Comparación de ofertas electricidad: Consumidor Tipo 1

Consumidor electricidad TIPO C-1

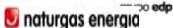
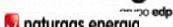
Consumo Medio de 3.000 kWh/año

Potencia contratada: 3.3 kW

Suministro de electricidad y otros servicios de valor añadido

Ofertas del 3 al 9 de mayo de 2010

CNE

Comercializadora	Nombre Oferta	Coste electricidad		Servicios de valor añadido	Coste Ss. valor añadido (2)	Total Coste Anual (1)	
		Tp (€/kW año)	Te (€/kWh)				
CUR	CUR	TUR: •Tp=20,633129 €/kW y año •Te=0,117759€/kWh	20,633129	0,117759		513,78 €	
Comercializador libre			20,633129	0,115400		505,15 €	
	 	Fórmula Luz (España. Excepto Asturias) *2% dto. sobre Te TUR ya incl.	20,633129	0,115404	•Electricidad 100% renovable con garantías de origen	505,16 €	
		Plan Básico	20,633129	0,117759	•Asistencia Hogar Gratuito Posibilidad de cuota fija	513,78 €	
	 	Fórmula Luz+ Funciona (Asturias) *4% dto. sobre Te TUR ya incl.	20,633129	0,113049	•Servicio Mto. Funciona •Electricidad 100% renovable con garantías de origen	35,49 €(1er año) 70,98 € (Resto)	532,03 €(1er año) 567,52 €(Resto)
		Electricidad Verde	20,633129	0,123647	•Energía certificadas 100% renovables •Asistencia Hogar Gratuito •Posibilidad de cuota fija	535,31 €	
		Plan Estabilidad	22,923406	0,127769	•Asistencia Hogar Gratuito •Posibilidad de cuota fija	559,61 €	
		Tarifa Tranquilidad : *6% dto. sobre Te Endesa hasta 31/10/2012 ya incl.	20,633129	0,127877	•Servicio Reparaciones Urgentes gratuito hasta 31/10/2012	550,78 €	
		Eléctrica Negocio *3% dto. sobre TUR durante un año ya incl.	20,633129	0,114226	•Servicio Mto. a Punto (en las provincias válidas para su contratación)	163,98 €	664,83 €

(1) Coste anual estimado, incluido impuesto electricidad e IVA (no incluye el alquiler del equipo de medida).

(2) IVA incluido

COMPARATIVA DE OFERTAS DUALES EN EL MERCADO LIBERALIZADO

ELECTRICIDAD + GAS

COMPARACIÓN DE OFERTAS DUALES

A efectos de poder efectuar una comparación entre las ofertas más representativas, se ha realizado un cálculo con el coste anual del suministro de gas y electricidad para el siguiente consumidor tipo:

1. Consumo de electricidad de 3.000 kWh/año y 3,3 kW de potencia contratada
2. Consumo de gas de 8.000 kWh/año

Estudio Comparativo Ofertas Producto Dual (Gas y Electricidad)

Ofertas del 3 al 9 de
mayo de 2010

CNE

CONSUMIDOR TIPO T2+C1 - Consumo Medio de gas 8.000 kWh/año y de electricidad (3.000 kWh/año y pot. contratada 3,3 kW)

Comercializadora	Producto	Suministro de electricidad (1)	Suministro de gas	Servicio mantenimiento	Total Coste Anual (1)
CUR	Gas: (Tarifa TUR-2) Electricidad: (Tarifa TUR)	513,78 €/año	469,20 €/año	-	982,98 €/año
	Plan Ven + PAOL (ver nota**)	500,85 €/año (1er año) 513,78 €/año (resto años)	406,45 €/año (1er año) 452,83 €/año (resto años)	-	907,3 €/año (1er año) 966,61 €/año (resto años)
	Plan Ven (ver nota**)	500,85 €/año (1er año) 513,78 €/año (resto años)	414,63 €/año (1er año) 469,20 €/año (resto años)	-	915,48 €/año (1er año) 983,41 €/año (resto años)
	Plan Duo + PAOL (ver nota*)	500,85 €/año (1er año) 513,78 €/año (resto años)	452,83 €/año	-	953,68 €/año (1er año) 966,61 €/año (resto años)
  <small>grupo edp</small>	Fórmula Gas + Luz	505,16 €/año	458,29 €/año	-	963,45 €/año
	Energía Dual Iberdrola	509,62 €/año (1er año) 513,78 €/año (resto años)	458,28 €/año (1er año) 469,20 €/año (resto años)	-	967,9 €/año (1er año) 982,98 €/año (resto años)
	Plan Duo (ver nota*)	500,85 €/año (1er año) 513,78 €/año (resto años)	469,20 €/año	-	970,05 €/año (1er año) 982,98 €/año (resto años)

* Solo para clientes actuales con suministrador de gas del Grupo Gas Natural Fenosa

** Solo para clientes con suministro de gas procedentes de comercializador otros grupos empresariales.

(1) Coste anual estimado, incluido impuesto electricidad e IVA (no incluye el alquiler del equipo de medida)

Proyecto CNE: Comparador de precios en el mercado liberalizado



Inicio

Indice

Salir



El suministro de electricidad y de gas para los consumidores

PROYECTO CNE DE COMPARADOR DE PRECIOS

La implantación de un mercado liberalizado de electricidad y de gas natural:

- Necesidad de información al consumidor de las alternativas de suministro sobre precios y otros servicios de valor añadido:
 - ✓ Objetiva
 - ✓ Transparente
 - ✓ Accesible
 - ✓ Comparación factible

- Interés de la regulación y del regulador
 - ✓ O.M. 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. La CNE promoverá:
 - Desarrollo de una página web específica para el consumidor
 - Información sobre las ofertas de los comercializadores que operan en el mercado minorista de electricidad y de gas a través de la plataforma Web.

- Iniciativa desde la regulación abierta a una posterior actividad de operadores privados.



Inicio

Indice

Salir



PROYECTO CNE DE COMPARADOR DE PRECIOS

Escasas iniciativas sobre información alternativas de suministro en el ámbito energético:

➤ **Situación contraria a la provisión de servicios interés para los consumidores y usuarios como servicios de telefonía, Internet, seguros de vehículos y de hogar, transporte por avión, autobús, etc.**

✓ Salvo las comparaciones puntuales que se hacen de las características de las ofertas por la propia CNE o de los análisis comparativos que editan con carácter puntual algunas revistas especializadas, entre ellas de las Asociaciones de Consumidores.

➤ **La necesidad de ofrecer una herramienta de comparación de ofertas a los consumidores que facilite sus decisiones a la hora de optar por una determinada oferta que los comercializadores de electricidad y de gas realizan en el mercado minorista, y que esté orientada preferentemente a los pequeños consumidores (de importancia mas critica para aquellos que solo puedan contratar el suministro en el mercado liberalizado).**

✓ Herramientas desarrolladas en otros países europeos, en los que los consumidores encaran circunstancias similares, como el Reino Unido, Austria, Países Nórdicos, Francia y desarrollándose en la actualidad en otros como Alemania e Italia.

Ambito de la información a recabar a los comercializadores

La información de las ofertas a recabar a los comercializadores debería permitir identificar la misma con todos sus atributos y asociarla al perfil de consumidor al que va destinada. A estos efectos, la información a proporcionar, y en su caso a introducir en la base de datos, se podría referir a:

- Identificación de la oferta en formato alfanumérico, en su caso, con la denominación comercial
- Perfil básico del consumidor: Domestico, otros.
- Zona territorial de aplicación
- Periodos de consumo: plano, con discriminación horaria (Electricidad)
- Rangos o límites de potencia (Electricidad) o de consumo anual
- Período temporal de aplicación
- Información con efecto económico:
 - Otros servicios de valor añadido integrados en la oferta (indicándose, en su caso, la obligación de contratarlos):
 - Servicios de valor añadido sin coste explícito: Asesoramiento, aseguramientos, atención / reparación de averías,
 - mantenimiento de instalaciones (calderas, etc.) bonificaciones en otros servicios distintos al suministro de energía
 - Servicios de valor añadido con coste explícito (Mantenimiento de instalaciones (calderas, etc.)
- Periodo de aplicación de los precios y condiciones de la oferta.
- Revisión de los precios, una vez superado el periodo inicial, en su caso promocional, de aplicación.
- Otra información sobre la oferta de interés para el consumidor
 - Sistema y procedimiento de contratación: Acceso: Telefónico, on – line, etc.
 - Plazos y tiempos de respuesta del comercializador para la contratación y aplicación del contrato

Ambito de la información que se extrae de la plataforma del comparador de precios

Aspectos a valorar en la información de las ofertas

- En las ofertas de los comercializadores, el importe de las mismas incluye precios explícitos para determinados servicios junto a otros servicios de obligada contratación sin coste explícito y de difícil, sino imposible valoración, pero que en todo caso añaden valor a la oferta.
- Los resultados del comparador deben necesariamente definirse en términos económicos, si bien vinculándose la aplicación de un posible contrato de suministro a la contratación complementaria de otros servicios, en su caso sin valoración.

Adopción de criterios en otros comparadores

- Este criterio es el adoptado por la plataformas de comparación de precios del suministros de electricidad y de gas desarrolladas en países como Reino Unido, Austria, Países Nórdicos y Francia.

Ambito de la información que se extrae de la plataforma del comparador de precios

➤ Resultados de la consulta

Los resultados de la consulta deben concretarse en la identificación de las ofertas y del suministrador en un ranking de menor a mayor valor con los datos siguientes:

- ✓ Importe expresado en euros por el consumo anual de electricidad o de gas natural.
- ✓ Importe expresado en euros por el consumo anual de electricidad y de gas natural, desglosado para ambos suministros.
- ✓ Importes unitarios expresados en euros / kWh. o Cent. Euros / kWh. para las modalidades de suministro seleccionadas.
- ✓ En su caso, ahorro en euros / año y/ o en porcentaje de la oferta mas económica respecto a la aplicable al contrato actual de suministro.

➤ Otra información de interés a valorar por el consumidor

- ✓ Respecto a los aspectos o atributos medioambientales asociados al suministro asignado a la actividad de comercialización o del comercializador, debería valorarse la conveniencia de relacionar al comercializador (suministro eléctrico) con la calificación proporcionada por el Sistema de Garantía de Origen.
- ✓ Para las ofertas identificadas en la relación comparada deben, en su caso, especificarse los servicios de valor añadido incluidos en las mismas y si son de obligada contratación. Una ampliación de esta información podría facilitar el importe, si este fuera explícito, para estos servicios complementarios al básico de suministro de energía.

Anexo 1: FORMATO DE INTRODUCCION DE DATOS PARA CONSULTA EN EL COMPARADOR DE PRECIOS



FORMATO DE INTRODUCCION DE DATOS PARA CONSULTA EN EL COMPARADOR DE PRECIOS

Tipo consumidor	Domestico
	Otros

Código postal (*)	xxxxx
-------------------	-------

Consulta oferta de electricidad

Perfil de consumo eléctrico	Plano
	Con D.H.

Facturación	Banco
	Internet

Formula de pago	Banco
	Otros

Potencia eléctrica contratada, Kw. (*)	xx
--	----

Consumo anual de electricidad, kWh. (*)	Valle	xxxx
	Punta	xxxx

Consulta oferta de gas

Facturación	Banco
	Internet

Formula de pago	Banco
	Otros

Consumo anual de gas, kWh.	xxxxx
----------------------------	-------

Consulta oferta dual de electricidad y de gas

Perfil de consumo eléctrico	Plano
	Con D.H.

Facturación	Banco
	Internet

Formula de pago	Banco
	Otros

Potencia eléctrica contratada, Kw.	xx
------------------------------------	----

Consumo anual de electricidad, kWh. (*)	Valle	xxxx
	Punta	xxxx

Consumo anual de gas, kWh.	xxxxx
----------------------------	-------

Anexo 4: COMPARACION PRECIO ACTUAL DEL SUMINISTRO CON EL RESULTANTE DE LA OFERTA MAS COMPETITIVA



COMPARACION PRECIO ACTUAL DEL SUMINISTRO CON EL RESULTANTE DE LA OFERTA MAS COMPETITIVA

Tipo consumidor	Domestico
	Otros

Código postal (*)	xxxxx
-------------------	-------

Perfil del suministro eléctrico	Potencia, Kw.		
	Consumo anual, kWh.		
	Consumo anual con D.H.	Valle	
		Punta	

Perfil del suministro de gas	Consumo anual, kWh.	
------------------------------	---------------------	--

Cia Comercializadora	LOGO	Identificación OFERTA	Factura anual Euros	Precio unitario Cent. Euro / kWh.	Ahorro en la facturación anual		Periodo aplicación condiciones oferta	Descuentos asociados al suministro			Servicios de valor añadido			Certificación medioambiental del comercializador. Sistema de Garantía de Origen				
					Euros	Porcentaje %		Facturación	Medio de pago	Otros	Seguro hogar	Reparación averías	Mantenimiento o instalaciones	Emissiones CO2 ETIQUETADO	Emissiones CO2 g / kWh.	Emissiones Res. Radioactivos ETIQUETADO	Emissiones Res. Radioactivos mg / kWh.	
Comercializador actual																		
Comercializador comparado con precio inferior																		

FIN DE LA PRESENTACION

Muchas gracias

Rafael Durban

Director de Relaciones Institucionales

Secretario Ejecutivo de ARIAE

Tel.: + 34 91 - 4329634

E-mail: rdr@cne.es

www.cne.es

ww.ariae.org