

CNE



ACTUACIONES EN EL ÁMBITO EUROPEO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES: EL CASO ESPAÑOL

MARINA SERRANO

Comisión Nacional de Energía (CNE, España)

XVII REUNIÓN ANUAL IBEROAMERICANA DE REGULADORES DE LA ENERGÍA

Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, 23 de abril de 2013

- Disposición Adicional Undécima de la Ley 34/1998 LSH (redacción dada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible).
- Se crea la Comisión Nacional de Energía como organismo público regulador del funcionamiento del sector de la energía, que incluye el mercado eléctrico, así como los mercados de hidrocarburos tanto líquidos como gaseosos. La Comisión Nacional de Energía tendrá por objeto promover el funcionamiento competitivo del sector energético para garantizar la efectiva disponibilidad y prestación de unos servicios y de calidad, en lo que se refiere al suministro de electricidad y gas natural, en beneficio del conjunto del mercado y de los consumidores y usuarios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 2/2011, de Economía Sostenible.

- Intensificar el mercado sobre tres ejes:

- ➔ Competitividad.
- ➔ Seguridad de suministro.
- ➔ Sostenibilidad.

- Protección del consumidor (Foro de Londres)

- ➔ Reforzamiento Autoridades
- ➔ Reguladores Nacionales

Se les atribuye de forma expresa un papel respecto a la protección de los consumidores.

Al desaparecer las tarifas cambia el estatus del consumidor “consumidores vulnerables”

	GAS	ELECTRICIDAD																																																																		
AMBITO DE APLICACIÓN DE LA TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO	<p>Con carácter general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Consumidores conectados a redes de presión de diseño inferior a 4 bar y consumo inferior a 50.000 kWh/año <p>Con carácter excepcional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resto de consumidores que transitoriamente no dispongan de contrato con un comercializador libre. <p>No tienen derecho a suministro aquellos clientes cuyos contratos anteriores hubieran sido rescindidos por impago.</p>	<p>Con carácter general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Consumidores conectados a redes de tensión inferior a 1 kV y potencia contratada inferior a 10 kW <p>Con carácter excepcional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resto de consumidores que transitoriamente no dispongan de contrato con un comercializador libre. ➤ En caso de quiebra de un comercializador, el MITC podrá establecer que los clientes sean transferidos a un CUR en las condiciones que se determinen. <p>No tienen derecho a suministro aquellos clientes cuyos contratos anteriores hubieran sido rescindidos por impago.</p>																																																																		
CONSUMIDORES ACOGIDOS A TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO	<p>Cuadro 1. Consumidores con y sin derecho a TUR en el sector del gas*</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CONSUMIDORES</th> <th rowspan="2">PRESION</th> <th colspan="2">Consumidores</th> <th colspan="2">Volumen</th> </tr> <tr> <th>Número</th> <th>%</th> <th>GWh</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CON DERECHO A TUR</td> <td>BAJA PRESIÓN</td> <td>7.311.542</td> <td>99,00%</td> <td>41.051</td> <td>11,40%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">SIN DERECHO A TUR</td> <td>BAJA PRESIÓN</td> <td>68.636</td> <td>0,93%</td> <td>25.640</td> <td>7,12%</td> </tr> <tr> <td>ALTA PRESIÓN</td> <td>5.024</td> <td>0,07%</td> <td>293.303</td> <td>81,47%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL</td> <td>7.385.202</td> <td>100,00%</td> <td>359.993</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Consumidores a 31 de diciembre de 2012. * Consumos 2012</p>	CONSUMIDORES	PRESION	Consumidores		Volumen		Número	%	GWh	%	CON DERECHO A TUR	BAJA PRESIÓN	7.311.542	99,00%	41.051	11,40%	SIN DERECHO A TUR	BAJA PRESIÓN	68.636	0,93%	25.640	7,12%	ALTA PRESIÓN	5.024	0,07%	293.303	81,47%	TOTAL		7.385.202	100,00%	359.993	100,00%	<p>Cuadro 2. Consumidores con y sin derecho a TUR en el sector del eléctrico**</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CONSUMIDORES</th> <th rowspan="2">TENSIÓN</th> <th colspan="2">Consumidores</th> <th colspan="2">Volumen</th> </tr> <tr> <th>Número</th> <th>%</th> <th>GWh</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CON DERECHO A TUR</td> <td>BAJA TENSIÓN</td> <td>26.030.249</td> <td>93,80%</td> <td>70.217</td> <td>29,87%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">SIN DERECHO A TUR</td> <td>BAJA TENSIÓN</td> <td>1.613.172</td> <td>5,81%</td> <td>45.283</td> <td>19,26%</td> </tr> <tr> <td>ALTA TENSIÓN</td> <td>106.229</td> <td>0,38%</td> <td>119.602</td> <td>50,87%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL</td> <td>27.749.650</td> <td>100,00%</td> <td>235.102</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>** Consumidores a 31 de diciembre de 2012. ** Consumos 2012</p>	CONSUMIDORES	TENSIÓN	Consumidores		Volumen		Número	%	GWh	%	CON DERECHO A TUR	BAJA TENSIÓN	26.030.249	93,80%	70.217	29,87%	SIN DERECHO A TUR	BAJA TENSIÓN	1.613.172	5,81%	45.283	19,26%	ALTA TENSIÓN	106.229	0,38%	119.602	50,87%	TOTAL		27.749.650	100,00%	235.102	100,00%
CONSUMIDORES	PRESION			Consumidores		Volumen																																																														
		Número	%	GWh	%																																																															
CON DERECHO A TUR	BAJA PRESIÓN	7.311.542	99,00%	41.051	11,40%																																																															
SIN DERECHO A TUR	BAJA PRESIÓN	68.636	0,93%	25.640	7,12%																																																															
	ALTA PRESIÓN	5.024	0,07%	293.303	81,47%																																																															
TOTAL		7.385.202	100,00%	359.993	100,00%																																																															
CONSUMIDORES	TENSIÓN	Consumidores		Volumen																																																																
		Número	%	GWh	%																																																															
CON DERECHO A TUR	BAJA TENSIÓN	26.030.249	93,80%	70.217	29,87%																																																															
SIN DERECHO A TUR	BAJA TENSIÓN	1.613.172	5,81%	45.283	19,26%																																																															
	ALTA TENSIÓN	106.229	0,38%	119.602	50,87%																																																															
TOTAL		27.749.650	100,00%	235.102	100,00%																																																															

	GAS	ELECTRICIDAD																																							
BONO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No hay medidas de protección adicional para consumidores vulnerables. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tarifa reducida inferior a la TUR y que aplica a los consumidores acogidos a la TUR que cumplan cualquiera de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Potencia inferior a 3 kW en la primera vivienda. ✓ Pensionistas por jubilación, incapacidad permanente o viudedad, que perciban las cuantías mínimas. ✓ Familias numerosas. ✓ Desempleados. ➤ Las tarifas reducidas vigentes son las tarifas integrales que estaban en vigor a la entrada del suministro de último recurso. 																																							
CONSUMIDORES ACOGIDOS A BONO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No aplica 	<p>Cuadro 3. Consumidores acogidos al Bono Social***</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CONSUMIDORES</th> <th colspan="2">Consumidores</th> <th colspan="2">Volumen</th> </tr> <tr> <th>Número</th> <th>%</th> <th>GWh</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumidores con Potencia contratada en su primera vivienda menor a 3 kW</td> <td>2.067.585</td> <td>81,27%</td> <td>3.273.337</td> <td>68,85%</td> </tr> <tr> <td>Pensionistas</td> <td>283.110</td> <td>11,13%</td> <td>755.995</td> <td>15,90%</td> </tr> <tr> <td>Familias numerosas</td> <td>129.466</td> <td>5,09%</td> <td>582.704</td> <td>12,26%</td> </tr> <tr> <td>Desempleados</td> <td>33.735</td> <td>1,33%</td> <td>96.932</td> <td>2,04%</td> </tr> <tr> <td>Tarifa social anterior al 1 de Julio de 2009</td> <td>30.274</td> <td>1,19%</td> <td>45.369</td> <td>0,95%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>2.544.170</td> <td>100,00%</td> <td>4.754.337</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>** Consumidores a 31 de diciembre de 2012. ** Consumos 2012</p>	CONSUMIDORES	Consumidores		Volumen		Número	%	GWh	%	Consumidores con Potencia contratada en su primera vivienda menor a 3 kW	2.067.585	81,27%	3.273.337	68,85%	Pensionistas	283.110	11,13%	755.995	15,90%	Familias numerosas	129.466	5,09%	582.704	12,26%	Desempleados	33.735	1,33%	96.932	2,04%	Tarifa social anterior al 1 de Julio de 2009	30.274	1,19%	45.369	0,95%	TOTAL	2.544.170	100,00%	4.754.337	100,00%
CONSUMIDORES	Consumidores			Volumen																																					
	Número	%	GWh	%																																					
Consumidores con Potencia contratada en su primera vivienda menor a 3 kW	2.067.585	81,27%	3.273.337	68,85%																																					
Pensionistas	283.110	11,13%	755.995	15,90%																																					
Familias numerosas	129.466	5,09%	582.704	12,26%																																					
Desempleados	33.735	1,33%	96.932	2,04%																																					
Tarifa social anterior al 1 de Julio de 2009	30.274	1,19%	45.369	0,95%																																					
TOTAL	2.544.170	100,00%	4.754.337	100,00%																																					

- El Real Decreto-Ley 13/2012 transpone las Directivas del mercado interior de la electricidad y el gas ampliando las funciones de la CNE en materia de protección al consumidor:
 - ▶ *Velar por el cumplimiento de la **normativa y procedimientos** que se establezcan relacionados con los **cambios de suministrador** (Función 22).*
 - ▶ *Supervisar las **medidas de protección de los consumidores** de gas y de electricidad, determinando los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios. Asimismo podrá realizar **propuestas normativas** en relación con los requisitos de calidad de servicio, suministro y medidas de protección a los consumidores al Ministerio de Industria, Energía y turismo y a las administraciones de las Comunidades Autónomas (Función 29).*
 - ▶ ***Informar, atender y tramitar**, en coordinación con las administraciones competentes, a través de protocolos de actuación las **reclamaciones** planteadas por los consumidores de energía eléctrica y del sector de hidrocarburos y tener a disposición de los consumidores toda la **información** necesaria relativa a sus derechos, a la legislación en vigor y a las vías de solución de conflictos de que se disponen en caso de litigios.
*En el informe sectorial anual que la Comisión Nacional de Energía debe elaborar en virtud del artículo 20 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo de economía sostenible, se incluirá información sobre el número de reclamaciones informadas, atendidas y tramitadas, así como una valoración sobre las mismas (Función 32).**

- **PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:**

1. *Recoger en la Ley del Sector Eléctrico los **derechos de los consumidores eléctricos** contemplados en el Anexo 1 de la Directiva 2009/72/CE del mercado interior de electricidad.*
2. *Regular el derecho del consumidor eléctrico a **acceder a sus datos de consumo**.*
3. *Separar el **servicio de atención al cliente** de los comercializadores libre y CUR del mismo grupo empresarial (distinto número de teléfono gratuito y fax, y dirección de correo electrónico).*
4. *Regular los **procesos de alta de nuevos puntos de suministro** de forma que se establezca la información necesaria para solicitar la acometida, la contratación y la puesta en servicio y el plazo en que deben realizarse dichos trámites por comercializador y distribuidor.*

- **MEJORA DEL TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES**
 1. Regular un **mecanismo único e independiente para la tramitación** eficaz de las reclamaciones y resolución extrajudicial de conflictos:
 - Todos los consumidores domésticos (contratos regulados y mercado libre);
 - Mecanismo administrativo (órganos de consumo de las CC.AA.).
 2. Fomento del **sistema arbitral de consumo** (voluntario para las empresas)
 3. Desarrollo de un **sistema global de información sobre reclamaciones** (según una clasificación homogénea y estandarizada, y atendiendo a estándares comunes de gestión de reclamaciones en gas y electricidad), en coordinación con las CC.AA. para favorecer la supervisión efectiva mercado minorista.
 4. Difusión pública de la información derivada de la gestión de reclamaciones.
 5. Precisar normativamente las **exigencias de calidad en la atención al consumidor** exigibles a los comercializadores, incluyendo concreción de plazos y consecuencias jurídicas de los incumplimientos

● MEDIDAS RELACIONADAS CON LA FACTURACIÓN:

1. Regular el **contenido mínimo de las facturas** para todos los consumidores, con el objeto de facilitar la comprensión de la factura y, en su caso, capacitarle para realizar las gestiones oportunas.
 - Incluir información sobre el procedimiento para tramitar las reclamaciones.
2. Establecer que la facturación sea de periodicidad mensual **con base en lecturas reales**, salvo que no se disponga de contadores de telemedida, en cuyo caso la lectura y facturación será como máximo bimestral.
 - Medida implementada en el Real Decreto 1718/2012.

- **MEDIDAS PARA FOMENTAR LA TRANSPARENCIA Y LA PARTICIPACION ACTIVA:**

1. *Obligación de aportar **información transparente** y clara en la página **web** de los comercializadores sobre las **ofertas comerciales** destinadas a los consumidores doméstico-comerciales (en gas existe un obligación con menor detalle).*
2. *Obligación de ofrecer un **servicio básico** (solo de gas o de electricidad) sin incluir servicios adicionales para favorecer la comparación de ofertas.*
3. *La sustitución de los equipos de medida debe ser paralela a la integración de los equipos en los sistemas de **telemedida y telegestión**.*
4. *Para mejorar la **gestión de la demanda**, regular la información que los distribuidores deben poner a disposición de los comercializadores de consumidores en baja tensión distinguiendo si existe o no equipo con telemedida.*
5. *Mantener y difundir el **comparador de ofertas de gas y electricidad** de la CNE a organizaciones de consumidores y CCAA.*
6. *Promover procesos de **switching colectivo**.*

- **MEJORA DE LA REGULACION Y SUPERVISION DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE SUMINISTRADOR (1/2):**
 1. Regulación de los **principios generales** sobre cambio de suministrador de acuerdo con la propuesta de OCSUM aprobada por la CNE.
 2. Regulación del **formato electrónico de las comunicaciones** entre distribuidores y comercializadores y de los procedimientos operativos y formatos homogéneos y públicos, aprobados por circular de la CNE a propuesta de OCSUM.
 3. Especificar el alcance exacto del **plazo** máximo de 3 semanas para el cambio de suministrador .
 4. Evitar que el **distribuidor** pueda **obstaculizar** de manera discrecional los cambios de suministrador requiriendo documentación adicional sobre la conformidad del cliente o la verificación de la titularidad del contrato o alegando deficiencias técnicas en las instalaciones del consumidor.
 5. Incorporar la obligación en electricidad (que sí que está prevista para gas) de enviar la **liquidación de cierre** en el plazo de seis semanas y desarrollar, para electricidad, **un procedimiento de contratación telefónica** que está previsto en gas.

- **MEJORA DE LA REGULACION Y SUPERVISION DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE SUMINISTRADOR (2/2):**
 6. *Establecer **tipos específicos de infracciones** por incumplimiento de distribuidores y comercializadores en relación a los procesos de cambio de suministrador y acceso las bases de datos de puntos de suministro en gas.*
 7. *Establecer un procedimiento ágil y sencillo de **reposición del cliente** en los casos en que se haya producido un cambio de suministrador sin su consentimiento, y que pueda realizar el comercializador existente del cliente si éste así lo requiere.*
 8. *Regular las **consecuencias del cambio de suministrador no consentido**, de forma que los comercializadores tengan un incentivo para evitar que sucedan este tipo de situaciones.*
 9. *Establecer claramente en la normativa que **los sistemas de verificación** del efectivo consentimiento del consumidor ofrezcan resultados representativos y desglosados por empresa, de forma que tengan eficacia disuasoria.*
 10. *Reducir las penalizaciones previstas en la normativa para el caso de resolución del contrato de suministro antes del periodo establecido.*

- La protección de los consumidores es consustancial a las funciones de los Organismos reguladores.
- Debe avanzar en transparencia, en la debida prestación de los servicios de “atención al consumidor”, en la determinación de los procedimientos de resolución de reclamaciones y posibilitar mecanismos de solución extrajudicial.
- Participación activa del consumidor y de las Asociaciones de Consumidores en la regulación.

CNE



MUCHAS GRACIAS
POR
SU ATENCIÓN