

CNE



“El papel de la información y el sistema de reclamaciones en la defensa del consumidor de energía”

Mesa Redonda 2 ” Energía Eléctrica”

Tema: “Experiencias de las agencias reguladoras en relación a la Defensa del Consumidor de energía eléctrica”

Rafael Durban, Director de Relaciones Institucionales

XIV REUNION ANUAL IBEROAMERICANA DE REGULADORES DE LA ENERGIA- ANEEL&ANP (BRASIL)

Salvador de Bahía, 28 al 30 de Abril de 2010

INDICE

- 1.- El suministro de energía en los mercados minoristas regulado y liberalizado
- 2.- El suministro de energía. Derechos y legitimación ante el consumidor
- 3.- El suministro de energía. Factores que influyen en la disposición de un Sistema de Protección de los intereses del Consumidor
- 4.- El papel de la información
- 5.- El papel del sistema de resolución de reclamaciones
- 6.- La protección del consumidor. Experiencias europeas
- 7.- La protección del consumidor vulnerable
- 8.- Conclusiones finales sobre la protección del consumidor

● 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.

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

3.- El suministro de energía. Factores que influyen en la disposición de un Sistema de Protección de los intereses del Consumidor

Factores que influyen en la protección del consumidor

➤ Para el sector energético, el Regulador y la Regulación, se pueden distinguir, de forma no exhaustiva una serie de factores claves para el reforzamiento de la protección del consumidor en el ámbito mas general del suministro de energía, y mas específico del mercado minorista liberalizado:

- Disponibilidad tecnológica y estructura empresarial
- Modelo de mercado y marco regulatorio
- Regulación sobre aspectos del suministro
- Supervisión de los mercados minoristas de electricidad y de gas
- Control de las características del suministro
- Sistema de reclamaciones

➤ Se trata de analizar los distintos factores que determinan las características del servicio y la adaptación del suministro desde la óptica del consumidor, y especialmente en relación a los pequeños y domésticos.

- Disponibilidad tecnológica y estructura empresarial

El mix de las tecnologías de producción, bien por la disponibilidad de fuentes de energía primaria, la capacidad e incidencia de las interconexiones y el tránsito de energía, la estructura empresarial y el nivel de concentración en la fase de generación, son factores todos ellos que inciden en el nivel de competencia y por ende en la formación del precio de la electricidad, mas agudizado en el caso español por la utilización de energías renovables que necesitan de un incentivo para su desarrollo, y que entre todos justifican por sí solo mas del 72% del precio total del suministro eléctrico.

3.- El suministro de energía. Factores que influyen en la disposición de un Sistema de Protección de los intereses del Consumidor



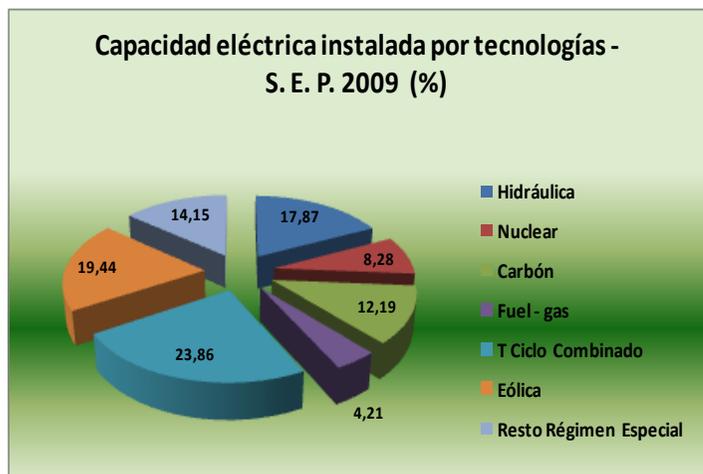
Factores que influyen en la protección del consumidor

Balance energético en el Sistema Peninsular - Año 2009. Potencia eléctrica instalada

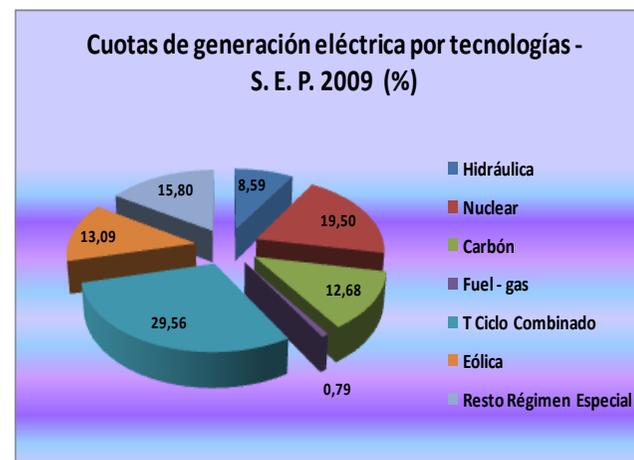
Fuente	Energía, MW	Variación 2008/09 (%)	Participación (%)
Hidráulica	16.657	0,0	17,87
Nuclear	7.716	0,0	8,28
Carbón	11.359	0,0	12,19
Fuel - gas	3.927	-10,8	4,21
T Ciclo Combinado	22.243	2,6	23,86
Régimen Ordinario	61.902	0,2	66,41
Eólica	18.119	16,6	19,44
Resto Régimen Especial	13.194	0,1	14,15
Régimen Especial	31.313	9,0	33,59
Capacidad Total	93.215	3,0	100,00

Balance energético en el Sistema Peninsular - Año 2009. Producción de electricidad

Fuente	Energía, GWh	Variación 2008/09 (%)	Participación (%)
Hidráulica	23.236	8,4	8,59
Nuclear	52.765	-10,5	19,50
Carbón	34.328	-25,8	12,68
Fuel - gas	2.141	-10	0,79
T Ciclo Combinado	79.992	-12,4	29,56
Régimen Ordinario	192.462	-12,7	71,11
Consumo generación	-7.244	-13,1	
Régimen Especial	78.187	18,3	28,89
Eólica	35.424	13,1	13,09
Resto Régimen Especial	42.763	23	15,80
Generación neta	263.405	-5,3	
Consumo bombeo	-3.703	-0,8	
Intercambios internacionales	-8.398	-23,9	
Demanda en B.C	251.304	-4,6	



Capacidad instalada en el sistema eléctrico peninsular (año 2009).



Energía eléctrica producida en el sistema eléctrico peninsular (año 2009).

3.- El suministro de energía. Factores que influyen en la disposición de un Sistema de Protección de los intereses del Consumidor

Factores que influyen en la protección del consumidor

➤ Modelo de mercado y marco regulatorio

▪ **El modelo y organización de los mercados, es determinante en el formación del coste de electricidad y su efecto en el precio del suministro.**

.- Los modelos de organización del mercado pueden referirse a un pool de energía donde las transacciones, ofertas de compra – venta de electricidad conforman el coste de la energía en periodos horarios mediante un algoritmo de precio marginal. O como en la actualidad en el caso español, las transacciones de compra - venta de electricidad, se realizan mediante formatos de mercados físicos y financieros que atienden a distintos plazos temporales, pero que responden igualmente al criterio marginalista. En esencia, la oferta más cara para dar cobertura a la demanda en ese periodo horario determina el precio de la energía que cobran los vendedores y el que pagan los compradores. El precio final se determina a partir de distintos formatos de mercado diario, mercados intra-diaros, de servicios complementarios y de gestión de restricciones.

.- También respecto al valor de la energía, su coste para el consumidor se determina mediante subastas competitivas, entre otros casos, el brasileño y el español para el suministro de último recurso, o el cargo por confiabilidad del sistema colombiano, en el que se garantiza entrega de energía en un plazo y a un precio determinados.

3.- El suministro de energía. Factores que influyen en la disposición de un Sistema de Protección de los intereses del Consumidor



Factores que influyen en la protección del consumidor

➤ Modelo de mercado y marco regulatorio

- El modelo y organización de los mercados, es determinante en el formación del coste de electricidad y su efecto en el precio del suministro.

En el caso español, la evolución del precio del suministro de electricidad en el esquema liberalizado, puede aproximarse a lo siguiente:

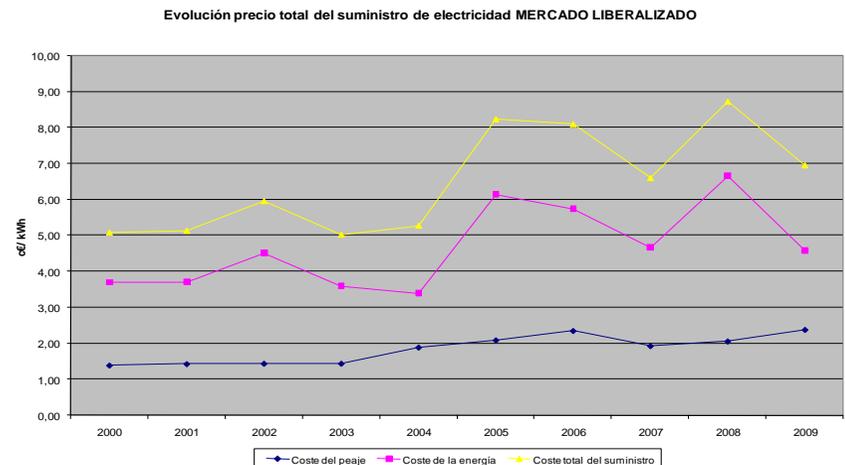
COSTE DEL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD EN EL MERCADO (c€/kWh)

CONCEPTOS DE COSTE		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Coste del peaje	Coste del peaje neto	1,10	1,10	1,29	1,27	1,69	1,89	2,09	1,36	1,41	1,78
	Cuotas con cualquier destino(*)	0,29	0,33	0,15	0,17	0,20	0,23	0,26	0,57	0,65	0,60
Coste de la energía eléctrica	Coste en el mercado	3,42	3,42	4,21	3,31	3,13	5,82	5,20	4,36	6,36	4,31
	Costes regulados (**)	0,28	0,29	0,31	0,28	0,266	0,33	0,551	0,312	0,306	0,262
Total coste del suministro		5,09	5,14	5,96	5,03	5,28	8,26	8,10	6,87	8,73	6,96

(*) Costes permanentes, diversificación, moratoria nuclear, CTC's

(**) Moratoria nuclear, garantía de potencia

(***) 2009, datos del primer semestre



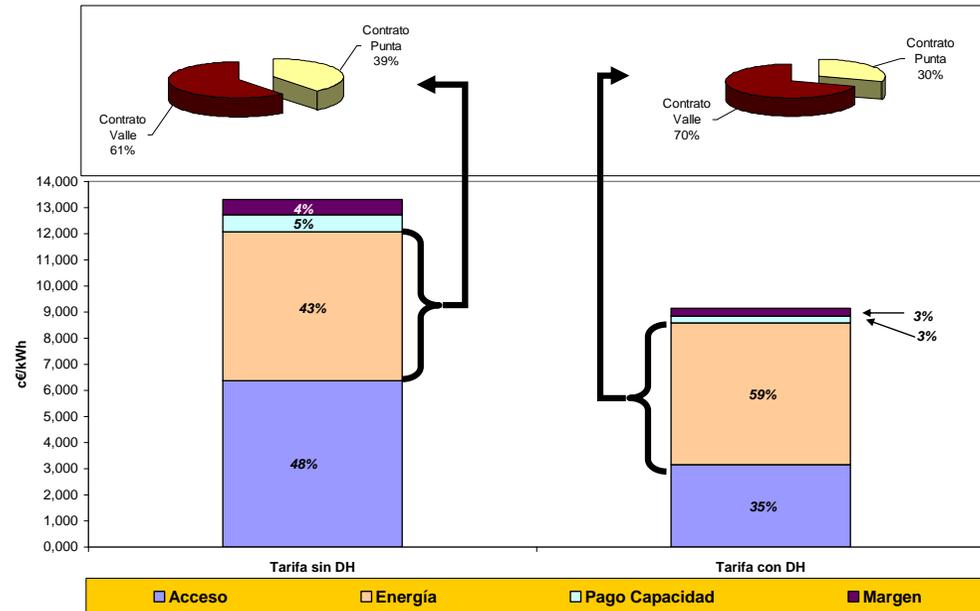
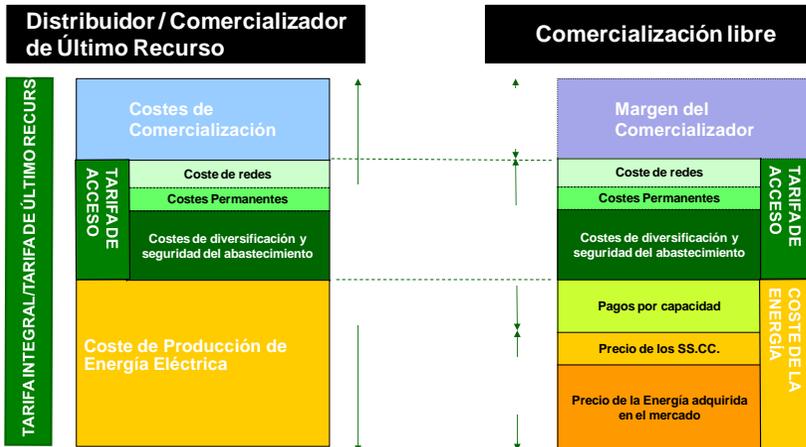
3.- El suministro de energía. Factores que influyen en la disposición de un Sistema de Protección de los intereses del Consumidor

Factores que influyen en la protección del consumidor

➤ Modelo de mercado y marco regulatorio

- El modelo y organización de los mercados, es determinante en el formación del coste de electricidad y su efecto en el precio del suministro.

Y la repercusión del precio del suministro de electricidad en el esquema regulado (**Suministro y Tarifa de Último Recurso**), puede aproximarse a lo siguiente:



Supuesto: componentes de la TUR para un consumidor tipo, considerando peajes vigentes, precio base 40,50 €/MWh, precio punta 42,5 €/MWh de subastas y perfiles iniciales

3.- El suministro de energía. Factores que influyen en la disposición de un Sistema de Protección de los intereses del Consumidor



Factores que influyen en la protección del consumidor

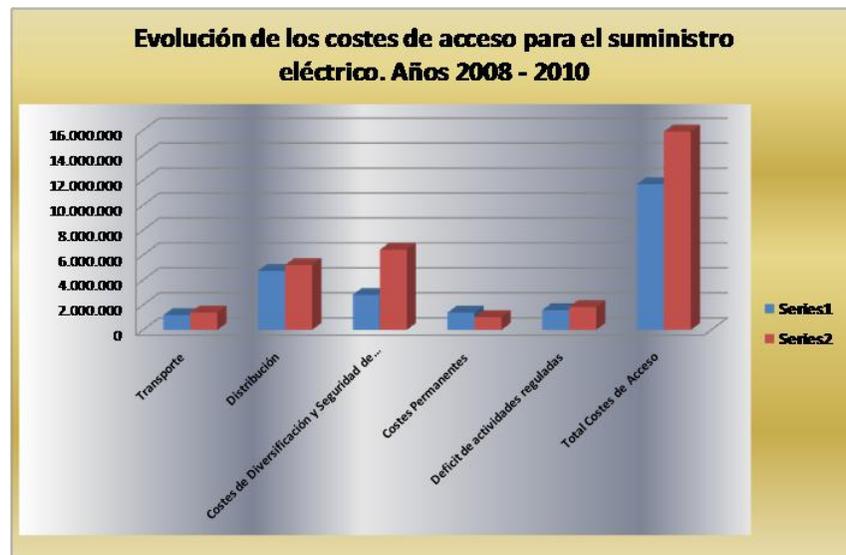
➤ Modelo de mercado y marco regulatorio

- El modelo y organización de los mercados, es determinante en el formación del coste de electricidad y su efecto en el precio del suministro.

Y la repercusión del precio del suministro de electricidad en el esquema regulado (**Suministro y Tarifa de Ultimo Recurso**), puede aproximarse a lo siguiente:

COMPARACION COSTES DE ACCESO APROBADOS AÑOS 2008-2010

COSTE	AÑO 2008		AÑO 2010	
	IMPORTE, Miles Euros	%	IMPORTE, Miles Euros	%
Transporte	1.175.860	10,07	1.397.104	8,79
Distribución	4.733.716	40,53	5.201.638	32,74
Costes de Diversificación y Seguridad de Abastecimiento	2.814.317	24,10	6.420.252	40,41
Costes Permanentes	1.383.344	11,84	1.025.318	6,45
Deficit de actividades reguladas	1.571.706	13,46	1.843.928	11,61
Total Costes de Acceso	11.678.943	100,00	15.888.240	100,00



Costes de acceso: Comparativa año 2008 vs 2010

3.- El suministro de energía. Factores que influyen en la disposición de un Sistema de Protección de los intereses del Consumidor



Factores que influyen en la protección del consumidor

Regulación sobre aspectos del suministro

➤ La regulación del suministro de electricidad y de gas natural al consumidor final viene enunciada en las leyes generales sectoriales de sector eléctrico y de hidrocarburos, y en su formulación normalmente se establece que deberían propiciar la garantía del suministro al menor coste posible, y con la calidad adecuada.

➤ Sin embargo, las características del suministro que reciben los consumidores dependen de la regulación de segundo nivel que establecen los reglamentos y resoluciones que regulan las actividades eléctricas y gasistas, transporte, distribución y comercialización y también de las actividades de supervisión de los mercados minoristas y de inspección y control de suministro.

➤ En este contexto, la “regulación fina” aplicable al suministro de energía al consumidor final y especialmente a los domésticos y residenciales, debe orientarse a concretar las responsabilidades, los contenidos, las formas y los plazos para adecuar a las necesidades del consumidor los siguientes aspectos relacionados con el suministro:

- Información básica y precontractual.
- Información sobre el mercado (conductas, ofertas y precios).
- Contratación de nuevo suministro, contratos estandarizados.
- Cambio de suministrador, en plazos y con las garantías exigibles.
- Medición del consumo, idoneidad del equipo de medida, su instalación y su verificación.
- Facturación, formatos, exactitud y periodicidad, y tratamiento de las discrepancias.
- Calidad del servicio, cumplimiento de los estándares, compensaciones e información.
- Planteamiento de las consultas, y tramitación y respuesta del suministrador y resolución de las reclamaciones por la Administración competente.
- Asequibilidad (consumidor vulnerable), procedimientos de regularización de impagos y deudas con el suministrador, y tratamiento singular de la desconexión para los consumidores protegibles.
- Representación, facilitar una participación más efectiva e influencia del consumidor y de sus Asociaciones representativas.
- Comunicación y publicidad de los perfiles y conductas de los suministradores, de las ofertas y precios de los mercados.

3.- El suministro de energía. Factores que influyen en la disposición de un Sistema de Protección de los intereses del Consumidor

Factores que influyen en la protección del consumidor

Supervisión de los mercados minoristas de electricidad y de gas

- Las opciones de suministro de electricidad y de gas natural que contemplan con carácter general los modelos regulatorios, se refieren al suministro regulado (de último recurso a través del comercializador de último recurso en el caso español) y el suministro en el libre mercado a través del comercializador con el que se puede “negociar” el precio de la energía. O visto desde otro ángulo, un suministro en el que la relación entre comercializador y consumidor debería estar perfectamente regulada y otro en el que el suministro queda determinado por el nivel de competencia o la exigencia al comercializador de una conducta competitiva.
- Por otra parte, la regulación contempla como mecanismos de contraste o verificación el desarrollo de ciertas funciones regulatorias. En general los reguladores o las administraciones energéticas asumen el control y la verificación de las características del suministro regulado que recibe el consumidor, mientras que el control de la actividad más cercana al mercado y a los agentes, corresponde generalmente al Regulador, mediante la supervisión de los mercados minoristas.
- La supervisión del mercado minorista tiene que ver con el desarrollo una actividad desde el plano de la competencia y como desde el mercado y los agentes fluye la información y se derivan alternativas de suministro de forma que el consumidor pueda tomar decisiones óptimas para contratarlo y desarrollar una relación con el suministrador adaptada a las necesidades del servicio que les son propias. También la supervisión debe conocer cuál es la respuesta del consumidor en el mercado, como elige y cambia de suministrador, cómo reacciona a la evolución de los precios y como considera otros atributos del suministro.
- La información recabada por el Regulador como resultado de la actividad de supervisión tiene en síntesis, dos grandes objetivos:
 - Valorar el nivel de competencia y detectar posibles carencias del mercado o conductas de los agentes que afecten a este plano competitivo o a los derechos de los consumidores en un entorno de mercado.
 - Como consecuencia de lo anterior, proponer medidas correctoras, bien mediante recomendaciones o sanciones a los agentes o bien mediante la revisión del marco regulatorio.

3.- El suministro de energía. Factores que influyen en la disposición de un Sistema de Protección de los intereses del Consumidor

Factores que influyen en la protección del consumidor

El control de las características del suministro

➤ Una buena parte de estas carencias deberían ser corregidas desde la regulación, mediante el perfeccionamiento de la normativa de detalle aplicable al suministro de electricidad y de gas natural, pero otras dependen del grado de idoneidad y suficiencia del servicio prestado / suministro, cuyo control es responsabilidad de las las instituciones públicas responsables, pero también a las empresas suministradoras, pues en caso de actuaciones incumplidas por estas últimas, significan sobrecargar los servicios de las Administraciones Públicas destinados a este fin.

➤ En este ámbito nos referimos al control y seguimiento de las características del suministro que recibe el consumidor y que tiene que ver con

- La información precontractual.
- Los términos de la contratación. En su caso de nuevo suministro y tratamiento técnico y económico de la acometida.
- La medición del suministro y la verificación de los equipos de medida.
- La facturación, su adecuación al consumo registrado.
- La calidad del servicio, en el ámbito físico de la continuidad del suministro pero también en el apartado comercial y sobre todo la información que debe facilitarse al consumidor por este concepto.
- Las desconexiones en el punto de suministro, por causas técnicas o por impagos. En ese caso evitándose la desconexión que se derive del impago de la factura y que pueda afectar a los consumidores vulnerables de baja renta económica, disponiéndose en este caso formulas de regularización asequibles a estos consumidores, así identificados.
- La atención de las quejas y reclamaciones de los consumidores que si bien serán tratados en un apartado posterior, es necesario enfatizar su importancia por facilitar al consumidor el ejercicio de este derecho y sus resultados, ya que esta generalmente asumido su papel clave y de equilibrio en la defensa del consumidor.

3.- El suministro de energía. Factores que influyen en la disposición de un Sistema de Protección de los intereses del Consumidor



Factores que influyen en la protección del consumidor

El sistema de reclamaciones

- 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. En su caso, valorar el papel que pueden jugar en este campo los “Defensores del cliente” figuras de reciente creación en algunas empresas suministradoras.
- De forma complementaria, debería perseguirse una mayor implicación y afectación de las empresas suministradoras en vía extrajudicial del arbitraje, en la forma y con las limitaciones que fueran necesarias, pero que sistematizaría la resolución de las reclamaciones del consumidor sin que, en su caso, fuesen requeridas la Administración competente o en su caso la instancia judicial.
- En la Unión Europea, dado su modelo de liberalización del suministro, el sistema de las reclamaciones y su ejercicio se considera como un factor clave para equilibrar la asimetría existente entre la capacidad e información de la que dispone la industria energética y la que ostentan los consumidores, básicamente los pequeños y residenciales.
 - En la Unión Europea, respecto a las reclamaciones de los consumidores relativas al suministro energético, en el seno de Grupos de Trabajo promovidos por la Comisión Europea y coordinados a través de su órgano consultivo del ERGEG (European Regulators Group for Electricity and Gas), se está trabajando el tratamiento de las reclamaciones, a partir de una estandarización de su casuística. No obstante se considera que la reclamación individual tiene una eficacia limitada:
 - En este campo de la información y tratamiento de las reclamaciones, las nuevas directivas europeas sobre el Mercado Interior de la Energía (tercer paquete de regulación energética) asignan nuevas responsabilidades a los reguladores nacionales, si bien se contemplan las situaciones competenciales específicas en los distintos países miembros.

Ambito y contenidos de la información

➤ Respeto a los cambios regulatorios

Es necesario internalizar que los cambios regulatorios o los producidos en el esquema de funcionamiento de los mercados, ofertas, etc., necesitan de una información previa 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.

➤ Respeto a la información pre-contractual

- Derechos y obligaciones del consumidor y suministrador
- Modalidades de suministro; precios y tarifas aplicables
- Perfil de la calidad del servicio esperable

➤ Respeto a la información del mercado: ofertas, precios y conductas de los agentes

- Publicidad, calculadores de precios, comparadores de oferta y de precios y difusión pública de los perfiles de actividad de los comercializadores
- Estrategias de marketing
- Información sobre ofertas y precios
- Modalidades y procedimientos de contratación; “Teléfono, puerta a puerta”

➤ Respeto a la calidad del servicio

- Información precisa sobre los incidentes de efecto individual y reposición del servicio
- Respuesta eficiente ante incidentes de gran impacto en el consumo
- Atención comercial
- Compensaciones por nivel insuficiente de la calidad

➤ Respeto a la medida del consumo y la facturación

- Información sobre periodos de consumo y tarifas económicas (Redes y contadores inteligentes)
- Uso eficiente de la energía y potencial de ahorro energético

➤ Respeto al sistema de reclamaciones y su utilización

4.- El papel de la información

Ambito y contenidos de las información

El modelo de contrato, la factura y la información del regulador, se constituyen como los soportes mas eficaces para la información al consumidor

NUEVA PAGINA WEB PARA LOS CONSUMIDORES DE ENERGIA EN LA CNE

Acceso a la información

www.cne.es

Pinchar en el icono



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

Ofertas simples de suministro de gas

Ofertas del 1 al 15 de noviembre de 2009

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	-	203,53 €/año
	gasNatural	Zaragoza. Plan descuento fijo	Oferta <u>sólo para Zaragoza</u>	176,39 €/año
Mercado L liberalizado	gasNatural	Plan ahorro on line	Factura electrónica	195,39 €/año
	hc energía grupo edp naturgas energía grupo edp	Fórmula Gas 10%		198,11 €/año
	IBERDROLA	Gas Básico		200,55 €/año
	gasNatural	Gas Básica	Factura correo postal	203,53 €/año



Sección GLP'S (Butano / propano)



El sistema de reclamaciones y su efecto en el consumidor

➤ Ambito de las reclamaciones

▪ 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 los efectos de una calidad del servicio deficiente; daños materiales, lucro cesante
- ✓ Respecto a las desconexiones; impagos, fraudes
- ✓ Respecto a una información insuficiente

▪ 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 practicas abusivas de venta del suministro o servicios (Multi-utilities, fidelización)

El sistema de reclamaciones y su efecto en el consumidor

➤ Aspectos de un sistema de reclamaciones

- Unicidad de la instancia reclamatoria
- Accesibilidad
- Comprensibilidad
- Agilidad
- Proporcionalidad, asequibilidad
- Equidad entre la capacidad económica del suministrador y del consumidor
- Ambito judicial / administrativo / mercantil
- Ambito extrajudicial
 - Mediación
 - Arbitraje
 - Defensor del cliente
- Instancia reclamatoria: Empresa ----- administracion -----tribunales

➤ La protección del consumidor de energía. Directrices Comunitarias

- *La iniciativa para fortalecer la protección de los consumidores de energía viene de la mano de la Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía y, responde a la petición de los Ministros de Energía y de los Jefes de Estado o de Gobierno de la UE a la vista de la plena apertura de los mercados de energía en julio de 2007.*

- *Los objetivos de la Carta se centran en:*
 - ✓ *protección más eficaz de los ciudadanos vulnerables*
 - ✓ *más información a los consumidores*
 - ✓ *menos burocracia para cambiar de suministrador*
 - ✓ *proteger al consumidor de las prácticas de venta abusivas*

- *El Comisario Europeo de Energía, Andris Piebalgs (Energy Commissioner) sobre los derechos de los consumidores de energía, “Consumers Come First in the Internal Energy Market”, que tuvo lugar en Bruselas el 6 de mayo de 2008 (SPEECH/08/227).*

➤ La protección del consumidor. Directrices Comunitarias (Cont.)

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

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



➤ La protección del consumidor de energía. Otras experiencias en el ámbito de la información

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

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

En general la información se refiere a:

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

7.- La protección del consumidor vulnerable

Baja renta--baja eficiencia y ahorro energético en vivienda--elevación del precio--circulo vicioso de la pobreza energética .

La consideración de estos colectivos de consumidores vulnerables, singulares expuestos a un escenario de mercados liberalizados, y ante las situaciones antes descritas, requiere una política o medidas de protección igualmente singulares

Especial consideración del consumidor vulnerable

➤ Nuevas Directivas 2003/54/CE y 2003/54/CE sobre normas comunes.....:

- Principio general de elección de suministrador pero también considerando mecanismos de salvaguarda para la protección de los clientes más vulnerables, como el suministro de último recurso.
- Estados miembros adopten las medidas necesarias para proteger a los consumidores vulnerables en el contexto del mercado interior de la electricidad. El suministro de último recurso.
- Normativa española: Suministro, tarifa y comercialización de último recurso y además para el consumidor vulnerable: tarifa social y bono social.

➤ Concepto de consumidor vulnerable+++colectivos de consumidores residenciales que por diversos factores no puedan beneficiarse de los potenciales efectos positivos que se deriven del funcionamiento de un mercado minorista liberalizado o en su cara contraria, que puedan resultar especialmente afectados por fallas de dicho mercado.

- Incapacidad para entender el funcionamiento de un mercado liberalizado y sus efectos para el consumidor.
- Incapacidad o dificultad para acceder a la información sobre ofertas de servicios energéticos y precios del mercado.
- Imposibilidad de beneficiarse de las ofertas competitivas del mercado (Muy bajos consumos, zonas rurales y aisladas, etc.).
- Incapacidad para ejercer sus derechos a partir del instrumento de la reclamación.

Estas situaciones estarían asociadas a colectivos de consumidores con bajo nivel cultural o personas de edad avanzada.

- Condiciones especiales exigibles a la continuidad del suministro (Conexión o disposición de equipos médicos) para colectivos con especiales necesidades asistenciales de salud.
- Baja renta económica ---fluctuaciones de los precios y aumento de la factura energética----excesiva dedicación de los ingresos al pago de la misma---impago de la factura---exposición a interrupciones del servicio o reducir el mismo hasta niveles _pueden comprometer su existencia.

Estas situaciones estarían asociadas generalmente a colectivos de consumidores con bajo nivel de renta económica, o problemas de salud crónica.

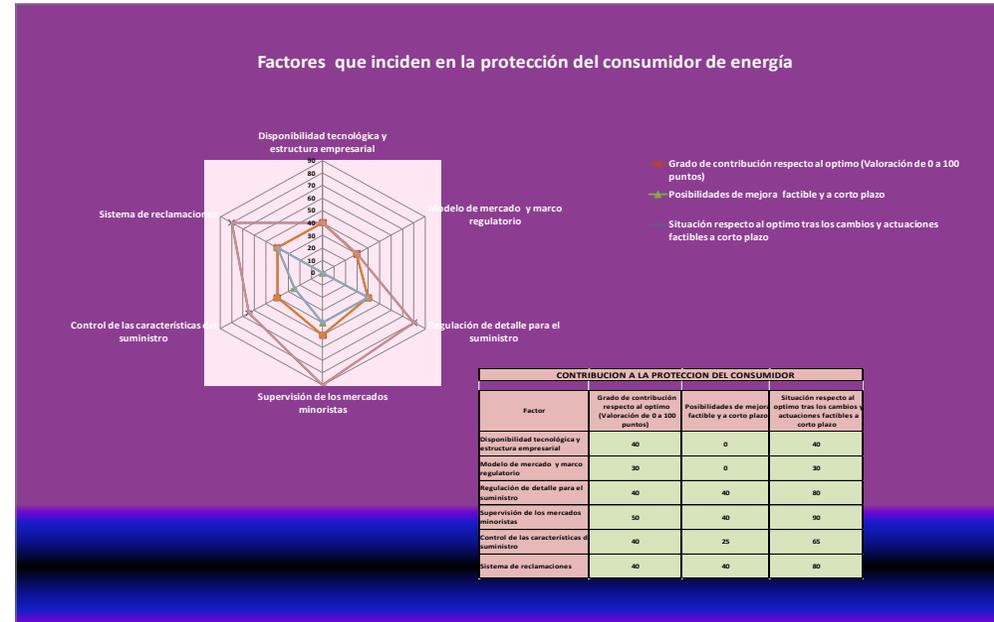
8.- Conclusiones finales sobre la protección del consumidor

Actuaciones eficaces de la regulación y el regulador

- La regulación del suministro
- La supervisión del mercado minorista
- El control del suministro y las relaciones entre suministrador y consumidor
- La gestión de un sistema de reclamaciones

▪ A título de ejemplo y para el caso español, en un diagrama hexagonal se representa la posición actual respecto al punto óptimo de dichos factores y de forma superpuesta las posibilidades de mejora a corto plazo para alcanzar los resultados esperables, siempre que se adopten las medidas necesarias e idóneas en el ámbito regulatorio, mejora de los perfiles de supervisión desde el regulador y control de las Administraciones competentes, comportamientos de los agentes, revisión de las referencias y procedimientos para la orientación, atención del consumidor y respuesta ante sus reclamaciones.

▪ De este análisis, cabría deducir que a corto plazo, valdría emplear los esfuerzos en adaptar la regulación de detalle aplicable al suministro, dotar de una mayor eficacia a la actividad de supervisión de los mercados minoristas de electricidad y de gas, así como las actuaciones de inspección y control del suministro haciendo más transparentes los mercados y también dotar al sistema de información y orientación al consumidor de una más clara referencia y al tratamiento y resolución de las reclamaciones de una mejor accesibilidad, comprensibilidad y agilidad en la respuesta



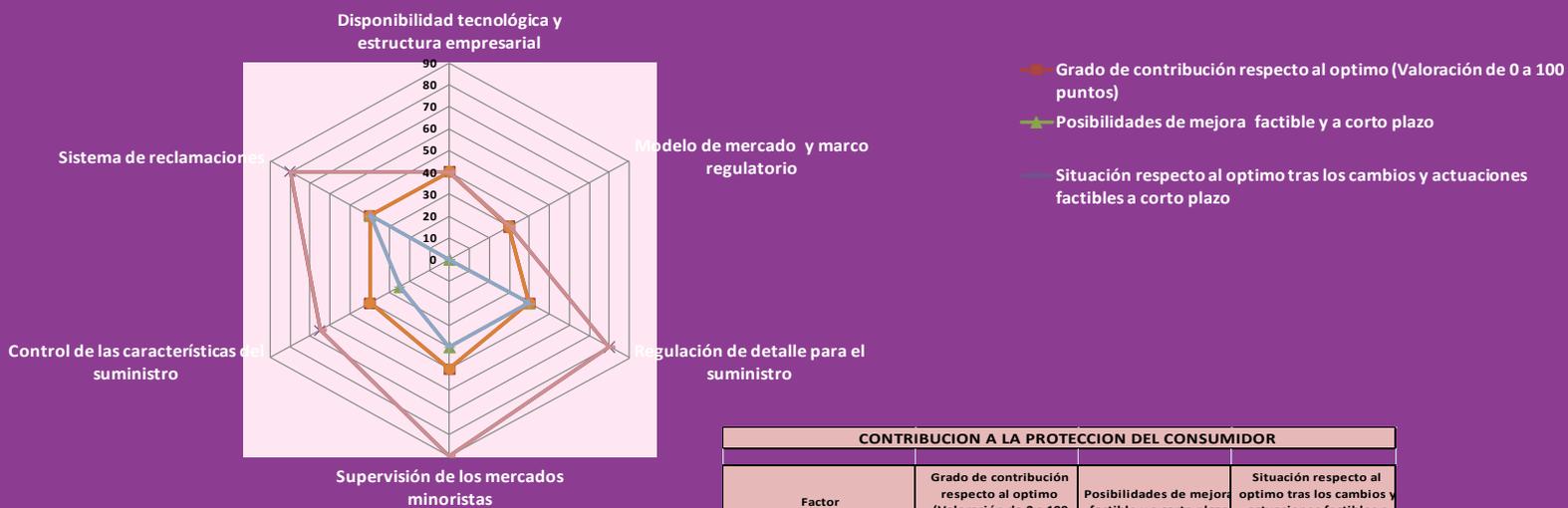
▪ Para estos factores, el grado de mejora es perfectamente factible a corto plazo si se reconocen las carencias actuales y existe la voluntad de las Instituciones y Administraciones involucradas para superarlas.

▪ En relación a los dos restantes factores relacionados con la disponibilidad de tecnologías, fuentes de energía, la estructura y modelo de mercado, son más bien datos de partida o en su caso cualquier modificación requeriría cambios regulatorios de calado en sus contenidos y largos plazos de ejecución.

Consideraciones sobre las prácticas regulatorias europea y latinoamericana

8.- Conclusiones finales sobre la protección del consumidor

Factores que inciden en la protección del consumidor de energía



CONTRIBUCION A LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR			
Factor	Grado de contribución respecto al óptimo (Valoración de 0 a 100 puntos)	Posibilidades de mejora factible y a corto plazo	Situación respecto al óptimo tras los cambios y actuaciones factibles a corto plazo
Disponibilidad tecnológica y estructura empresarial	40	0	40
Modelo de mercado y marco regulatorio	30	0	30
Regulación de detalle para el suministro	40	40	80
Supervisión de los mercados minoristas	50	40	90
Control de las características del suministro	40	25	65
Sistema de reclamaciones	40	40	80

FIN DE LA PRESENTACION

Muchas gracias
Rafael Durban

Tel.: + 34 91 432 96 34

E-mail: rdr@cne.es

Web CNE: www.cne.es

Web ARIAE: www.ariae.org