



El suministro de energía y la protección del consumidor

Rafael Durban

Director de Relaciones Institucionales y Secretario Ejecutivo de ARIAE

**XIII REUNION ANUAL IBEROAMERICANA DE REGULADORES DE LA
ENERGIA**

Cuzco, 19 al 21 de Mayo de 2009

INDICE

- 1.- Un esquema de protección del consumidor de energía
- 2.- Escenarios regulado y liberalizado en el suministro al consumidor
- 3.- El desequilibrio entre la capacidad empresarial y la aptitud del consumidor
- 4.- El ejercicio de defensa de los derechos del consumidor
- 5.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor
- 6.- El papel del regulador en la defensa de los intereses del consumidor
- 7.- El esquema de protección del consumidor en sistema regulatorio español
- 8.- Una propuesta de creación de la Oficina de Defensa del Consumidor de Productos Energéticos

1.- Un esquema de protección del consumidor de energía

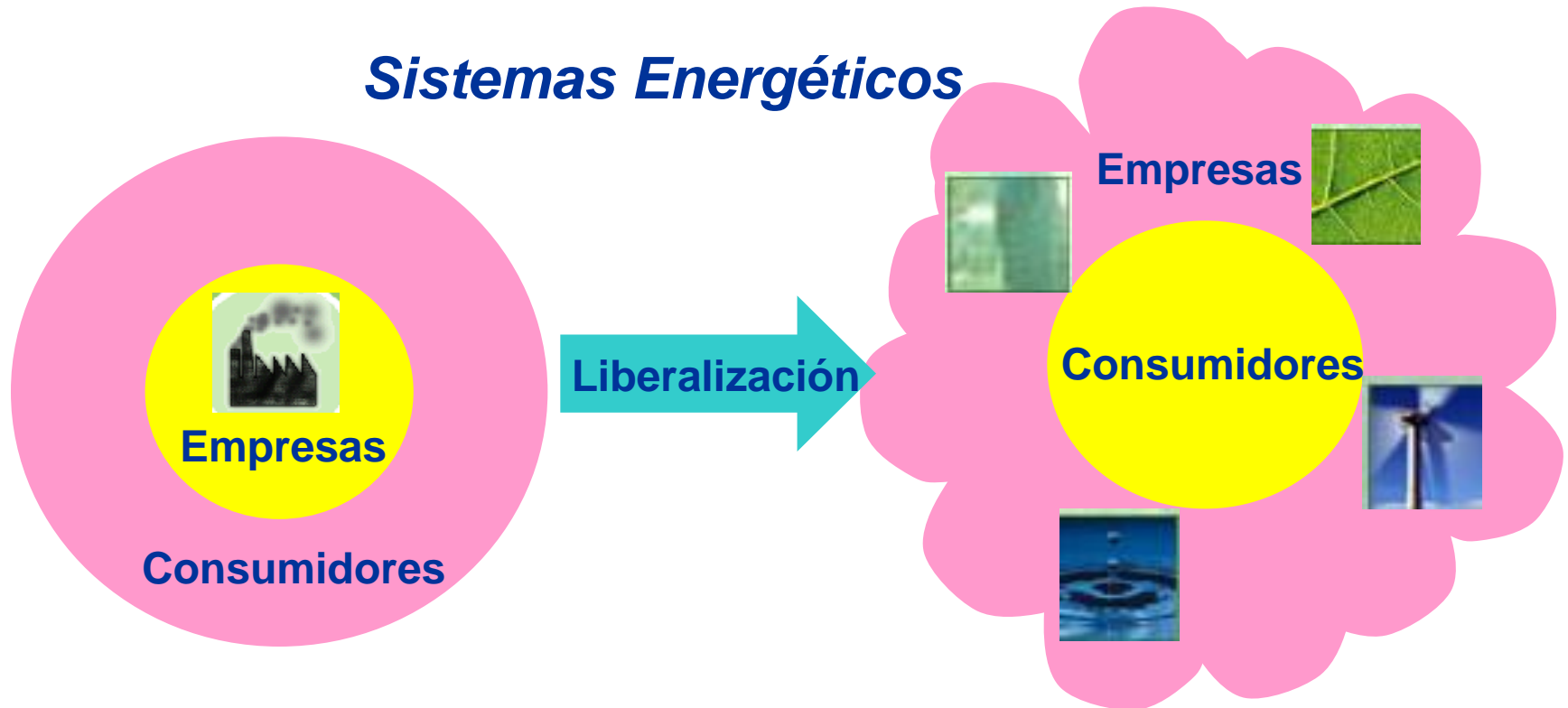
● Esquemas de protección del consumidor de energía (Electricidad y gas)

▶ 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 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:

- ➔ *Educación y formación de los consumidores*
- ➔ *La capacidad de elección del consumidor*
- ➔ *El carácter básico de los servicios energéticos. El suministro eléctrico como servicio universal*
- ➔ *La información al consumidor*
- ➔ *El suministro energético para el consumidor / relaciones con el proveedor. Carta de Servicios y Códigos de Conducta*
- ➔ *La representación del consumidor*
- ➔ *Vías de reclamación de los consumidores y procedimientos de resolución*
- ➔ *La protección del consumidor vulnerable*

Sistemas Energéticos



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.

● 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.
- ▶ Esto se pone de manifiesto en el plano de la representación en los foros de decisión que condicionan la regulación y funcionamiento de la industria energética y en definitiva como se reparten los excedentes entre las empresas de los sectores energéticos y los consumidores.

● 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)*

- **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 se contribuir a la protección del consumidor.

- **La protección del consumidor y la responsabilidad de las instituciones**

- ▶ Si bien los Gobiernos y las Administraciones tienen como objeto velar por los intereses generales, a veces poco identificables con los de un sector determinado (Dada la interrelación entre las políticas económicas, industriales y energéticas) o la de sus destinatarios y participantes, empresas y consumidores, en ocasiones se corre el riesgo de que las mismas se orienten en función de la capacidad de influencia de unos pocos con intereses bien identificados, pero muy relevantes.
- ▶ Los reguladores son depositarios de una responsabilidad en sus actuaciones encaminadas a garantizar un funcionamiento efectivo de los sectores y mercados, así como su viabilidad como mejor vía para la defensa de los intereses de agentes y consumidores, actuales y futuros, pueden correr el riesgo de orientar sus preocupaciones a conseguir objetivos más tangibles como la eficiencia en los sectores o un mayor nivel de competencia en los mercados energéticos (El medio) y no dirigirlos al logro de la protección eficaz del consumidor (El fin).
- ▶ Respecto a las Asociaciones de Consumidores, ¿Qué papel pueden jugar?. En mi opinión poco relevante, dada la complejidad para entender los términos económicos y técnicos de la energía y la capacidad y especialización necesarias de la que hay que disponer para plantear posiciones eficaces en el sistema y debate regulatorio para la defensa de los intereses del consumidor. Por ello, su aportación en el sistema de protección del consumidor de energía, sin ser desdeñable, no garantiza por sí misma un resultado satisfactorio.

● La protección del consumidor y la responsabilidad de las instituciones

- ▶ Dado el manifiesto desequilibrio entre la capacidad o poder de las empresas del sector y la capacidad de ejercer los derechos por parte de los consumidores (Pequeñas empresas y residenciales), los sistemas regulatorios deben considerar estructuras especializadas en la defensa del consumidor. con la organización, recursos y procedimientos adecuados y el reconocimiento de su rol al nivel de otras instituciones de la regulación, que además se antojan como imprescindibles y mas aún, su implantación debería tener un carácter previo a la introducción de importantes cambios regulatorios (Apertura de los mercados, etc.) que afectasen al suministro de energía a los consumidores.
- ▶ Estas estructuras deben proporcionar información básica de los aspectos esenciales del suministro, de los derechos que asisten al consumidor, información sobre alternativas de suministro y ofertas en su caso de los comercializadores y en general orienten, tramiten y en su caso resuelvan las reclamaciones.
- ▶ En este ultimo ámbito de las reclamaciones, existen opiniones que se decantan por una defensa colectiva de los derechos del consumidor, en la medida que su defensa al nivel individual se manifiesta como ineficaz, y difícil de ejercer en un ámbito tan complejo como el suministro de energía y más aún en sistemas liberalizados.

- **Algunas conclusiones derivadas de la implantación del mercado liberalizado de electricidad y de gas en el Reino Unido. ¿Porque fue necesaria la creación de ENERGYWATCH”**

“Y ello es así porque de entrada existe un fuerte desequilibrio entre la capacidad de defensa de sus intereses del sector empresarial y de los colectivos de consumidores. Por ello, es clave la creación de instituciones que tengan la misión de equilibrar esta asimetría y listas para actuar con carácter previo a la apertura de los mercados. Solo de esta forma los gobiernos podrán garantizar que la liberalización proporciona ventajas reales a los consumidores. En el Reino Unido, la política de liberalización carecía de dos elementos esenciales: un adecuado control normativo y protección para los consumidores”

“Durante los primeros años de competencia, los consumidores se vieron solos e indefensos, sin la protección adecuada, ante una oleada de agresivas prácticas comerciales. Cuando se abrió el mercado energético, las empresas tuvieron que aprender a vender, transferir clientes y cobrar: lo más básico en un mercado competitivo. Pero no supieron hacerlo y los consumidores lo pagaron...”

Alan Asher, Ex Director General de EnergyWatch, Oficina de protección del Consumidor de electricidad y de gas en el Reino Unido

5.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (I)

La protección del consumidor de energía. La experiencia en el Reino Unido

▶ El criterio de Energywatch

- ✓ En el Reino Unido, las propuestas del mercado energético para hacer cambios en las condiciones de las licencias se basaban en la creencia de que con menos restricciones en las licencias, además de la competencia general, la legislación de consumo y una serie de programas basados en la auto-regulación pero sin haber sido experimentados, los consumidores estarían bien protegidos.
- ✓ Pero se trataba de suministros esenciales en un mercado en el que los suministradores prestan un servicio necesario para vivir, por lo que los consumidores — especialmente los más vulnerables — necesitan protección. En este sentido, no debería esperarse que conociesen los detalles de la ley, ni que tuviesen que buscar compensación formulando denuncias individuales ante los tribunales. La experiencia que tienen los consumidores en el mercado energético, especialmente en el caso de personas con bajos ingresos y pocos recursos, justifica la disposición de medios capaces de facilitar una compensación de forma efectiva.

Energywatch, “the advocacy body” para todos los consumidores, especialmente para aquellos que no tienen capacidad para reclamar sus derechos, como beneficiarios del proceso de liberalización de los servicios energéticos

5.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (II)

● La protección del consumidor de energía. La experiencia en el Reino Unido

- ▶ La iniciativa de crear Energywatch
 - ✓ Establecimiento de un mercado liberalizado para el suministro de electricidad y gas para todos los consumidores.
 - ✓ Equilibrar la posición del consumidor frente a la industria energética
 - ✓ Constatación de carencias relevantes en la comercialización del servicio energético y abuso del consumidor
 - La práctica de la venta desleal y abusiva
 - Dificultades con la facturación
 - Consideración de los consumidores vulnerables
 - Los cortes e interrupción del suministro
 - Deficiente funcionamiento del mercado minorista
 - Escasa influencia del consumidor en el proceso regulatorio

Su misión: Consistía en proporcionar a los consumidores información y asesoramiento, de forma que estuviesen bien preparados para presentar quejas y se sintiesen seguros de sí mismos, y así lograr que las empresas energéticas se viesen obligadas a mejorar su servicio a los clientes. En definitiva evitar que en este proceso haya perdedores

5.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (III)

● La protección del consumidor de energía. La experiencia en Francia

Instituciones para la protección del consumidor

▶ El Mediador Nacional de la Energía (“Mediateur Energie / Ombudsman”)

✓ Recomendar soluciones a los litigios

- Este procedimiento está abierto a todo consumidor particular o profesional que haya suscrito una potencia eléctrica igual o inferior a 36 KW, en el caso de conflictos/ reclamaciones de gas, o que consuma un máximo de 30.000 KWh de gas natural al año, y no tiene coste alguno para el consumidor.
- **La recomendaciones están sometidas a tres principios**
 - Simplicidad: Las recomendaciones deben ser comprensibles por todos y cada uno, sin conocimientos jurídicos o técnicos particulares.
 - Equidad: Las recomendaciones toman en cuenta cada situación particular y reestablecen el equilibrio entre las partes.
 - Ejemplaridad: Las recomendaciones pueden poner en evidencia incentivos de mejora.

✓ Informar a los Consumidores de sus derechos

5.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (IV)

- **La protección del consumidor de energía. La experiencia en Francia**
Instituciones para la protección del consumidor

- **Dirección General de la Competencia, del Consumo y de la Represión del Fraude (DGCCRF)**
 - ▶ Cualquier reclamación relacionada con un consumidor doméstico y cualquier suministrador de servicios profesional puede ser enviada a la DGCCRF en cualquier momento. En ese momento, la DGCCRF está legitimada para iniciar una investigación sobre la base de una queja de un consumidor y para investigar sobre el incumplimiento de la legislación sobre consumidores.
 - ▶ Por lo que se refiere a la energía, el envío de un caso es especialmente apropiado durante el periodo pre-contractual ya que la DGCCRF es la encargada, generalmente, de luchar contra métodos de venta confusos, y prácticas ilegales e injustas de venta.

5.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (V)

● La protección del consumidor. Directrices Comunitarias

- ▶ En términos legislativos no es hasta el **Acta Única Europea de 1986** cuando se habla por primera vez de protección de los consumidores.
- ▶ El **Tratado de Maastricht** el que consolidó la política de protección a los consumidores europeos. Así, dentro de su Título XI, dedicado a la Protección de los Consumidores, el artículo 129 A señala los mecanismos a través de los cuales la entonces Comunidad Europea contribuiría a conseguir el antedicho “alto nivel de protección de los consumidores”
- ▶ El **Tratado de Ámsterdam** modifica el antedicho artículo que comienza ahora haciendo una enumeración de los derechos de los consumidores.
- ▶ El **Proyecto de Constitución Europea** finaliza la “*Carta de Derechos fundamentales de la Unión*” afirmando que “*en las políticas de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de los consumidores*”.
- ▶ El **Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea** sentó las bases que permitieron la adopción de la **Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores para los años 2007-2013**. Dicha estrategia tiene como objetivo establecer un nivel equivalente de seguridad y de protección en toda la Unión Europea, y un mercado interior más integrado.

5.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (VI)

● La protección del consumidor de energía. Directrices Comunitarias (Cont.)

- ▶ *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).**

5.- La liberalización del suministro en la Unión Europea y la protección del consumidor (VII)

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 esta 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

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**

● La protección del consumidor de energía. Conclusiones

- ▶ El mecanismo mas importante de protección del consumidor es un eficaz sistema de reclamaciones
 - ✓ En la mayoría de los casos, esta competencia está separada de los organismos reguladores
- ▶ El consumidor, en los proceso de liberalización, es sujeto de los siguientes derechos:
 - ✓ 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, o 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

La tendencia es la creación de centros de información permanente al consumidor de energía, facilitando el acceso del cliente mediante la centralización de la información.

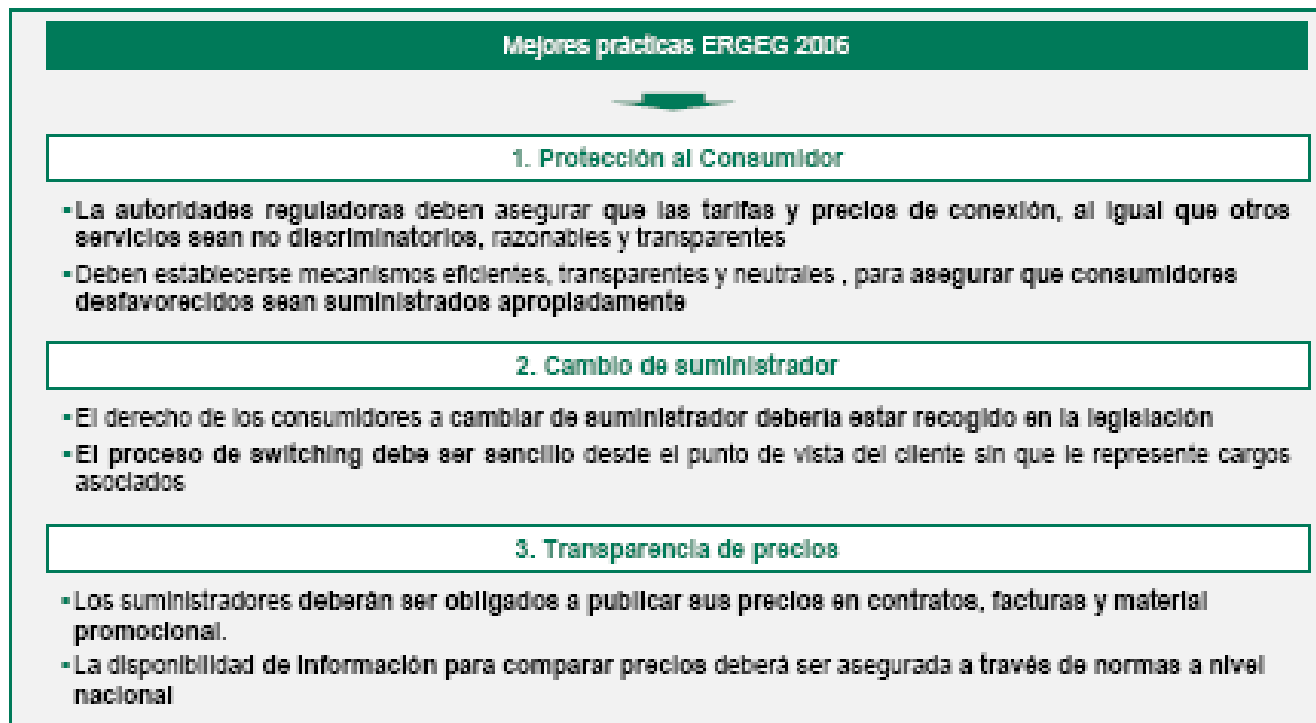
En su caso , centralizando la tramitación o resolución de las reclamaciones

Se evita la dispersión (Mayor claridad, comodidad y eficacia para el consumidor), se homogeneiza la información (Se favorece la competencia)

La protección del consumidor. Actuaciones y directrices desde los reguladores

ERGEG (European Regulators Group for Electricity and Gas)

ERGEG ha elaborado un seguimiento de la evolución de los derechos del consumidor de energía en la Unión Europea, identificando mejores prácticas de protección al consumidor, cambio de suministrador y transparencia:



7.- El esquema de protección del consumidor en sistema regulatorio español (I)

● Las opciones de suministro para el consumidor español

➤ Hasta enero de 2003, suministro regulado

- Lo realiza el distribuidor, a un precio regulado (Tarifa integral que recoge los costes totales del suministro)

➤ Desde enero de 2003 hasta julio de 2009, dos opciones:

- Suministro regulado: Lo realiza el distribuidor, a un precio regulado (Tarifa integral que recoge los costes totales del suministro)
- Suministro liberalizado: Consumidor paga la tarifa de acceso por uso de red y compra la energía al comercializador

➤ Desde Julio de 2009: El consumidor tiene dos opciones:

- Contratar el suministro de último recurso con un comercializador de último recurso: Paga un precio máximo pero puede elegir entre varios.
- Contratar el suministro con un comercializador a precio libre de la energía (La tarifa de acceso permanece regulada)
- El distribuidor no tiene actividad comercial alguna

➤ En la actualidad el SUR esta limitado a consumidores de electricidad con $P < 10$ Kw y consumidores de gas natural con consumo anual < 50.000 kWh.

- Estructura del suministro eléctrico: Por puntos de suministro, 91 % R, 9 % L. Por energía, 60 % R, 40% L.
- Estructura del suministro de gas : Por puntos de suministro, 49 % R, 51 % L. Por energía, 5 % R, 95 % L.

● El sistema de protección y la percepción del consumidor

En general en el consumidor, considera que desde la regulación y la estructura institucional responsable (Reguladores y Administraciones Publicas) de la protección de los consumidores no se ha prestado con la debida suficiencia atención a los intereses de los consumidores, al margen de la reducción del precio realmente producida, escasamente percibida por estos últimos, pero que ahora, ante cambios regulatorios relativos a determinados tipos de tarifas eléctricas y la elevación de los precios regulados, si ha provocado una cierta movilización y respuesta de incomprensión ante la situación que les afecta.

▶ Algunas consideraciones sobre elementos que juegan un papel relevante en la protección del consumidor:

- ▶ Capacitación e información
- ▶ Representación y participación en el debate y proceso regulatorio
- ▶ Acceso a la justicia, resolución de las reclamaciones
- ▶ Otras carencias específicas mostradas en la práctica en la aplicación del sistema de defensa de los intereses del consumidor

● El sistema de protección y percepción del consumidor (Cont.)

▶ Algunas consideraciones sobre elementos que juegan un papel relevante en la protección del consumidor:

▶ Otras insuficiencias mostradas en la práctica en la aplicación del sistema de defensa de los intereses del consumidor

- ➔ Respecto a los cambios regulatorios y la información al consumidor
- ➔ Respecto a la información del mercado
- ➔ Respecto a la calidad del servicio y compromisos de los suministradores
- ➔ Respecto a la transparencia y conductas de los agentes
- ➔ Respecto a los consumidores vulnerables
- ➔ Respecto a las reclamaciones
- ➔ Respecto a la dispersión de las estructuras informativas y de protección del consumidor
- ➔ Respecto a las Asociaciones de Consumidores

● La implicación de las Administraciones e instituciones

- ▶ Administración Central del Estado
- ▶ Comunidades Autónomas
- ▶ Administración Local
- ▶ Instituto Nacional de consumo / Consejo de Consumidores y Usuarios
- ▶ Asociaciones de Consumidores
- ▶ Organos de Arbitraje y Mediación
- ▶ Empresas de suministro energético
- ▶ Comisión Nacional de Energía

Esta estructura institucional y las funciones encomendadas, en teoría podrían soportar un esquema muy completo y eficaz de defensa del consumidor de energía, pero no ha sido así en la práctica, entre otros motivos, por lo siguiente:

- ✓ La dispersión de las estructuras atención e información al consumidor,
- ✓ Falta de identificación de las necesidades del consumidor
- ✓ Insuficiencia o deficiente preparación de los recursos destinados a este fin.
- ✓ Respuesta inadecuada en tiempo y forma a las nuevas necesidades que se plantean al consumidor en un proceso de liberalización de los mercados energéticos

8.- Una propuesta de creación de la Oficina de Defensa del Consumidor de Productos Energéticos (I)

- Real Decreto Ley 1/2009, de 23 de Febrero, de Medidas urgentes en materia de telecomunicaciones, que en su capítulo III, dispone la creación de la Oficina de Defensa del Consumidor de Productos Energéticos (ODCPE)
- La disposición legal se establece en los términos del siguiente articulado:
 - ▶ *.- Artículo 4. Creación y puesta en funcionamiento de la Oficina de Defensa del Consumidor. La Comisión Nacional de Energía procederá de inmediato a la creación y puesta en funcionamiento de una Oficina de Defensa del Consumidor de productos energéticos.*
 - ▶ *.- Artículo 5. Modificación del apartado tercero.1 de la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector hidrocarburos.*

Se modifica el apartado tercero.1 de la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector hidrocarburos, añadiéndose una función nueva decimonovena:

“Decimonovena: ejercerá por medio de la Oficina de Defensa del Consumidor, las siguientes funciones:

 - ➔ Informar y atender al consumidor de productos energéticos.
 - ➔ Resolver controversias entre operadores del sector energético y consumidores de productos energéticos. Esta función de arbitraje tendrá carácter voluntario para las partes.
 - ➔ Informar a la Secretaría General de Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de las reclamaciones y proponer, en su caso, las correspondientes mejoras regulatorias.

8.- Una propuesta de creación de la Oficina de Defensa del Consumidor de Productos Energéticos (II)

● **Ambito de las actividades**

Las competencias atribuidas a la CNE a través de esta Oficina y con relación al desarrollo de actividades en el ámbito de la función a), se pueden resumir en aquellas que tienen que ver con:

- ▶ Información básica sobre el suministro de energía
- ▶ Información sobre los mercados minoristas de electricidad y de gas, de sus ofertas, aportando herramientas para su comparación.
- ▶ Aportación de información y participar en actividades de divulgación que contribuyan a la capacitación de los consumidores y sus Asociaciones que les representan
- ▶ Soporte a la actividad de representación de los consumidores
- ▶ Atención de las consultas y quejas y orientación para el planteamiento de las reclamaciones ante las Administraciones competentes
- ▶ Análisis de propuestas y gestión de medidas específicas para la protección de los consumidores considerados vulnerables
- ▶ En el ámbito del desarrollo normativo y decisiones de la regulación y funcionamiento de los sectores de la energía, mediante la aportación a la CNE de la información, estadística en su caso y análisis de las características del suministro de energía a los consumidores conocidos a través de la gestión y funcionamiento de la Oficina
- ▶ Elaboración de informes periódicos relativos al suministro de energía a los consumidores, y cuando sea requerido por el Consejo de Administración de la CNE.

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