

# CONSUMIDORES Y SOCIEDAD CIVIL

## La visión del consumidor doméstico de la energía

Barcelona, 26 de abril de 2013

Confederación Española  
de Cooperativas  
de Consumidores  
y Usuarios



**HISPA  
COOP**

# CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS – CCU



- \* **Máximo órgano de representación y consulta** a escala nacional de los consumidores y usuarios.
- \* Integrado por **once organizaciones y cooperativas de consumidores y usuarios** más representativos a escala nacional.
- \* **Defiende** los intereses de consumidores y usuarios.
- \* **Incide en la toma de decisiones** que adopten los poderes públicos en relación con la política de consumo.

# CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS – CCU

## FUNCIONES:

- \* **De consulta:** órgano consultivo en materia de protección de consumidores y usuarios.
- \* **De representación** de los consumidores y usuarios a través de asociaciones de consumidores (AA.CC.).
  - \* **Consejo Consultivo de Electricidad – CNE**
  - \* **Consejo Consultivo de Hidrocarburos – CNE**
  - \* **Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores – Subgrupo de Energía** (DG SANCO, Comisión Europea).
- \* **De iniciativa:** propone **cuestiones de interés** y formula **propuestas normativas o de actuación**.
- \* **De colaboración en iniciativas públicas** en protección del consumidor o usuario y asesoramiento. Impulsa el **diálogo social**



# Marco jurídico

2009 - Tercer Paquete de Energía

Perseguía:

- \* Introducir un mayor grado de liberalización en el mercado interior de gas y electricidad
- \* Reforzar el papel de los órganos reguladores y su independencia
- \* Promover las inversiones en infraestructuras
- \* Solucionar fallos estructurales
- \* **Mejorar la competitividad y**
- \* **Proteger a los consumidores**

Los 3 ejes centrales eran:

- elección del consumidor
- Precios más bajos y
- Seguridad del suministro de energía

Ventajas de un verdadero mercado competitivo de la energía

REFORZAR LA PROTECCIÓN DE  
CONSUMIDORES  
Y  
GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE  
CONSUMIDORES VULNERABLES

# Marco jurídico

- \* 3 Marzo 2011 Entrada en vigor del **Tercer Paquete de Energía**
- \* Directivas (gas y electricidad) no fueron transpuestas en plazo en España.
- \* Mayo 2011 – Consejo de Ministros aprobó 2 Anteproyectos de Ley para transponer el paquete legislativo en el sector energético de gas y electricidad.

Retraso en la transposición – procedimientos de infracción abiertos a España

**¿TRANSPOSICIÓN FINAL?**  
**Real Decreto-Ley 13/2012**

**IMCOMPLETA TRANSPOSICIÓN  
DE LA DIRECTIVA DE ELECTRICIDAD**

# Medidas de protección del consumidor en Tercer Paquete

- \* **Derecho a ser suministrados por un proveedor de electricidad y gas a unos precios razonables, fácil y claramente comparables.**
- \* **Derecho a recibir datos de consumo** en formato armonizado fácilmente comprensible y **dar acceso a los datos de medición** a cualquier empresa de suministro.
- \* **Estar informados** adecuadamente del **consumo real y de los costes correspondientes** con una frecuencia que les permita regular su propio consumo.
- \* **Derecho a escoger la forma de pago**, que no sean discriminatorias.
- \* **Derecho a cambiar de proveedor** en un periodo máx. 3 semanas
- \* **Garantizar el suministro a los clientes vulnerables**, con el fin de atajar la pobreza energética



**definición: consumidor vulnerable**

# Medidas de protección del consumidor en Tercer Paquete

- \* **Derecho a un contrato** con el prestador del servicio (requisitos mínimos). Condiciones equitativas y darlas a conocer con antelación.



Modificación condiciones: **derecho a estar informado previamente y derecho a rescindir el contrato.**

- \* **Derecho a recibir información** transparente **sobre precios, tarifas y condiciones generales** de acceso y uso del servicio.

- \* **Gestión de las reclamaciones**: transparente, efectiva y no discriminatoria.



**Mecanismo independiente** para tramitar las reclamaciones y quejas y solución extrajudicial



**Puntos de contacto único** para ofrecer información sobre derechos y vías de resolución de conflictos

# Complejidad legislativa de la energía

- \* Complejidad: en los **elementos técnicos** del mercado de la energía, en los **agentes que intervienen** y en sus funciones.
- \* **Dispersión normativa**, continuas **modificaciones** o derogaciones parciales y deficiente técnica legislativa.
- \* **Inestabilidad regulatoria a largo plazo.**

DIFICULTADES PARA COMPRENDER EL  
FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO Y  
LAS IMPLICACIONES PARA CONSUMIDORES

REFORMAS EN EL SECTOR ENERGÉTICO  
ADECUADA LEGISLACIÓN Y PLANIFICACIÓN ENERGÉTICA  
ESTABLE Y FIABLE A LARGO PLAZO

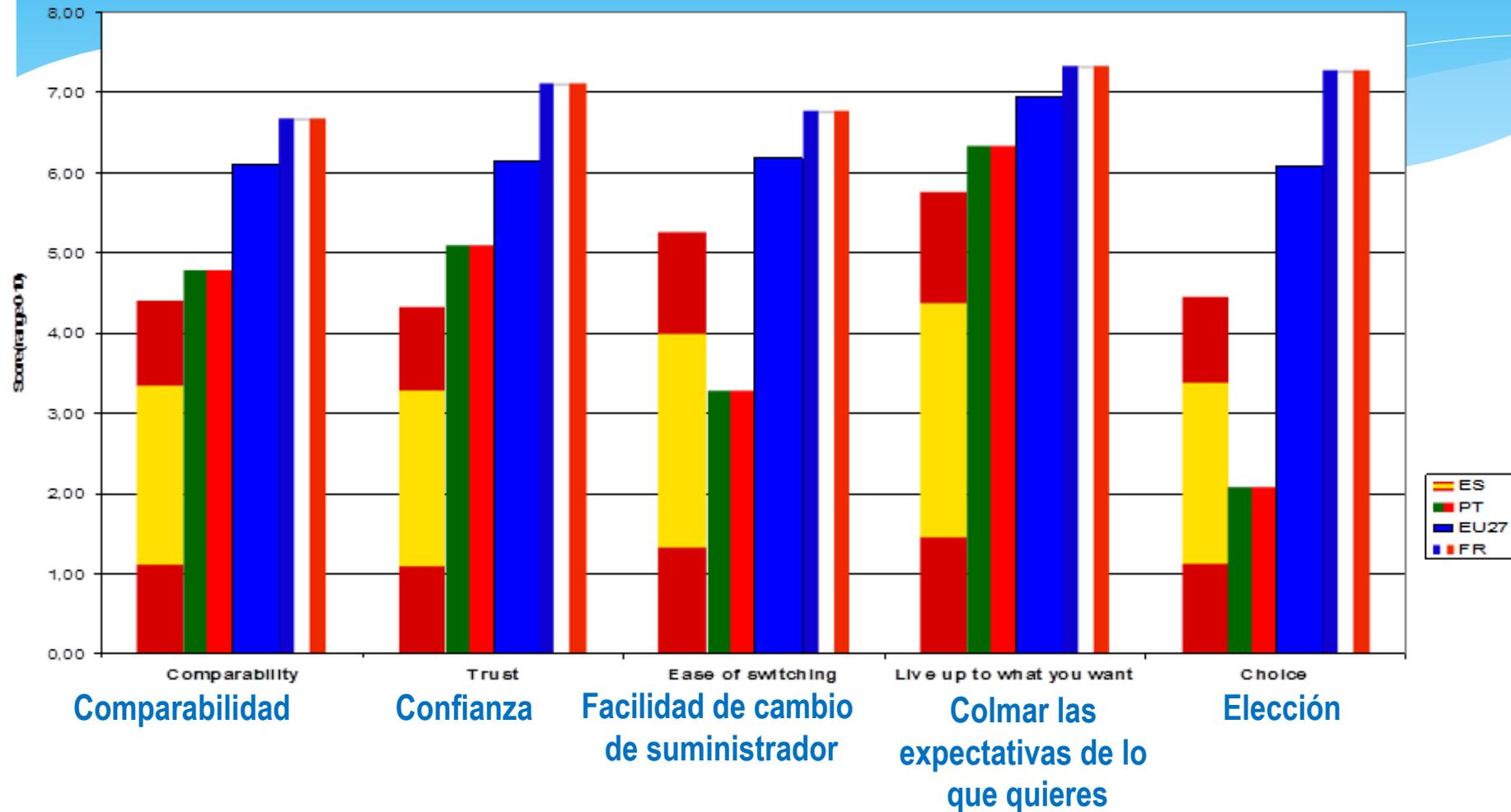
# Mercado de la electricidad



Consumer Market Monitoring: Electricity Services – Market Scoreboard: 2011  
 Indicador de Actuación del Mercado por países: El Indicador de Actuación del Mercado (MPI)  
 incorpora **“comparabilidad”, “confianza”, “problemas y quejas” y satisfacción.**

Fuente: Comisión Europea, 2011, *Monitoring consumer markets in the European Union*  
[http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC\\_Market\\_Monitoring\\_2011\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC_Market_Monitoring_2011_en.pdf)

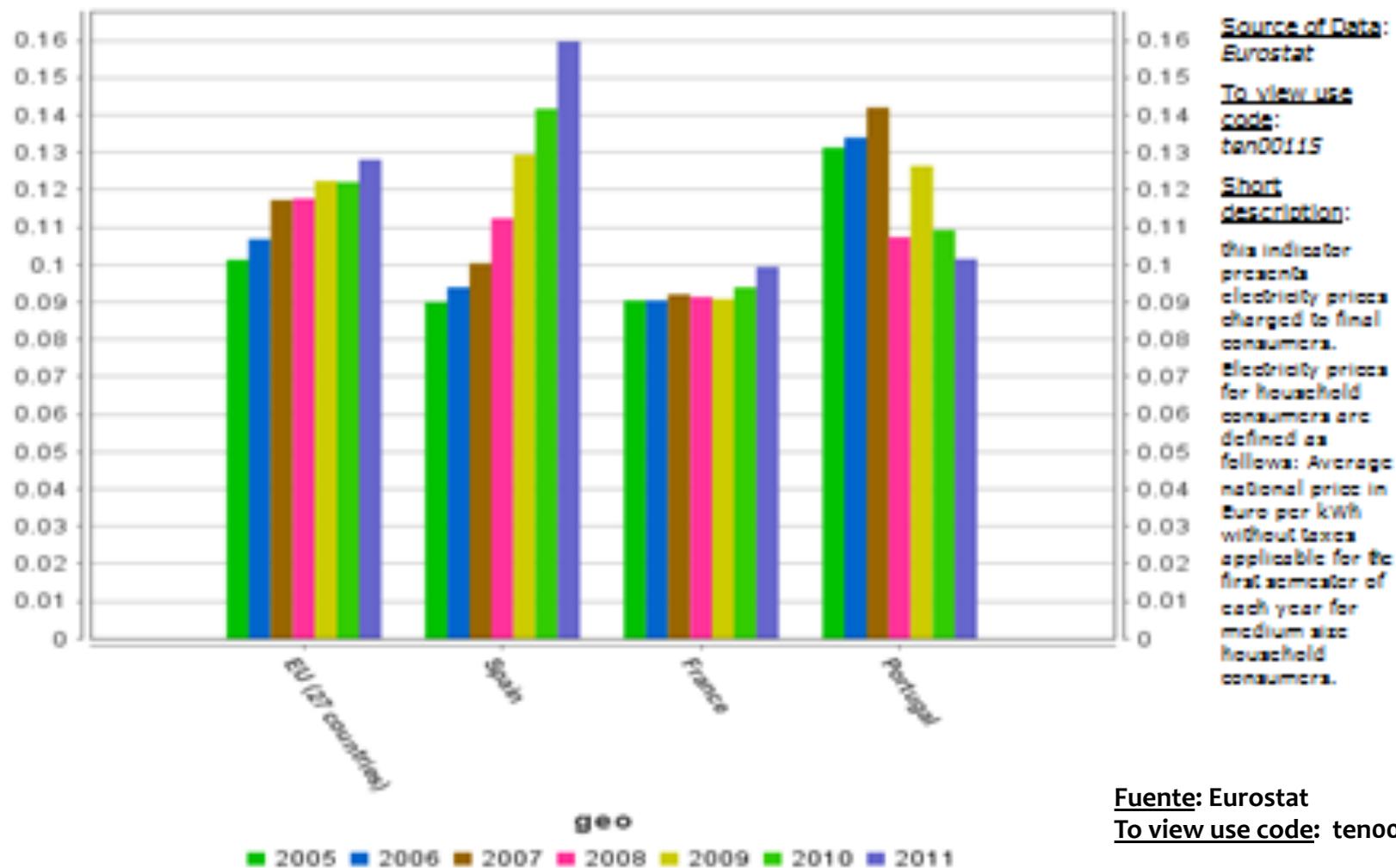
# Índices del mercado de la electricidad



Elaboración de la Comisión Europea 2011. *Monitoring consumer markets in the European Union.*

# Precios de la electricidad

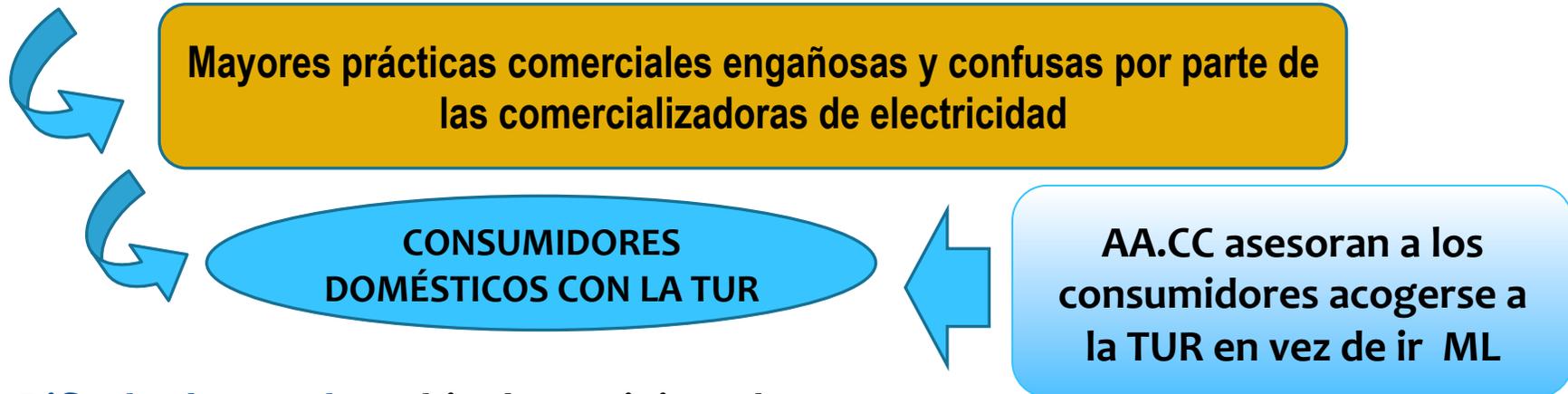
Electricity prices for household consumers  
€/kWh



Fuente: Eurostat  
To view use code: ten00115

# Problemas que afectan a los consumidores en el mercado de la electricidad

- \* Precios de la electricidad **no son razonables, comparables y transparentes.**
- \* Ofertas en el mercado libre **no son fácilmente comparables para favorecer el cambio de suministrador.**



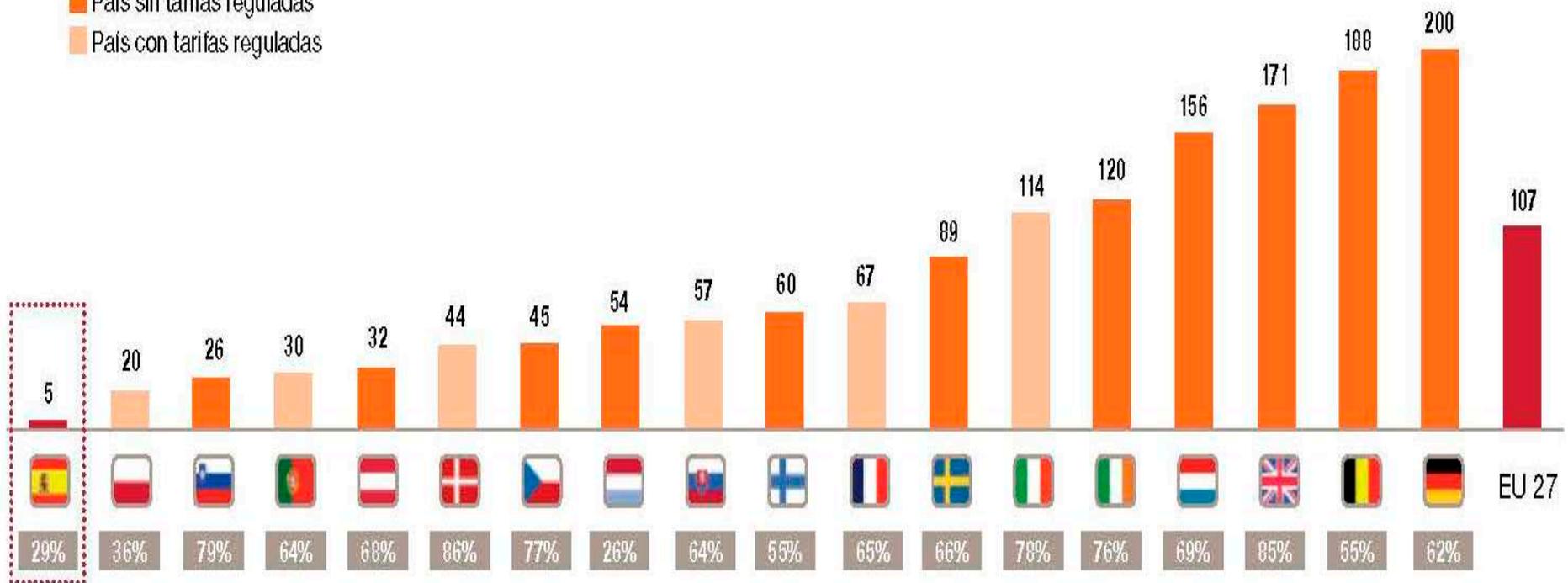
- \* **Dificultades en el cambio de suministrador.**
- \* **Facturas: complicadas y poco claras. No favorecen la información al consumidor.**
- \* **Contratos: incorporan muchas cláusulas abusivas. Difícil comprensión.**

**DESCONTENTO Y DESCONFIANZA POR LOS CONSUMIDORES**

# TUR principal competidor en el mercado

Potencial ahorro anula de un cambio de comercializador para clientes domésticos y porcentaje de clientes que encontraron una oferta más barata a la que acogerse en un período de 10 días (2010) [€/año]

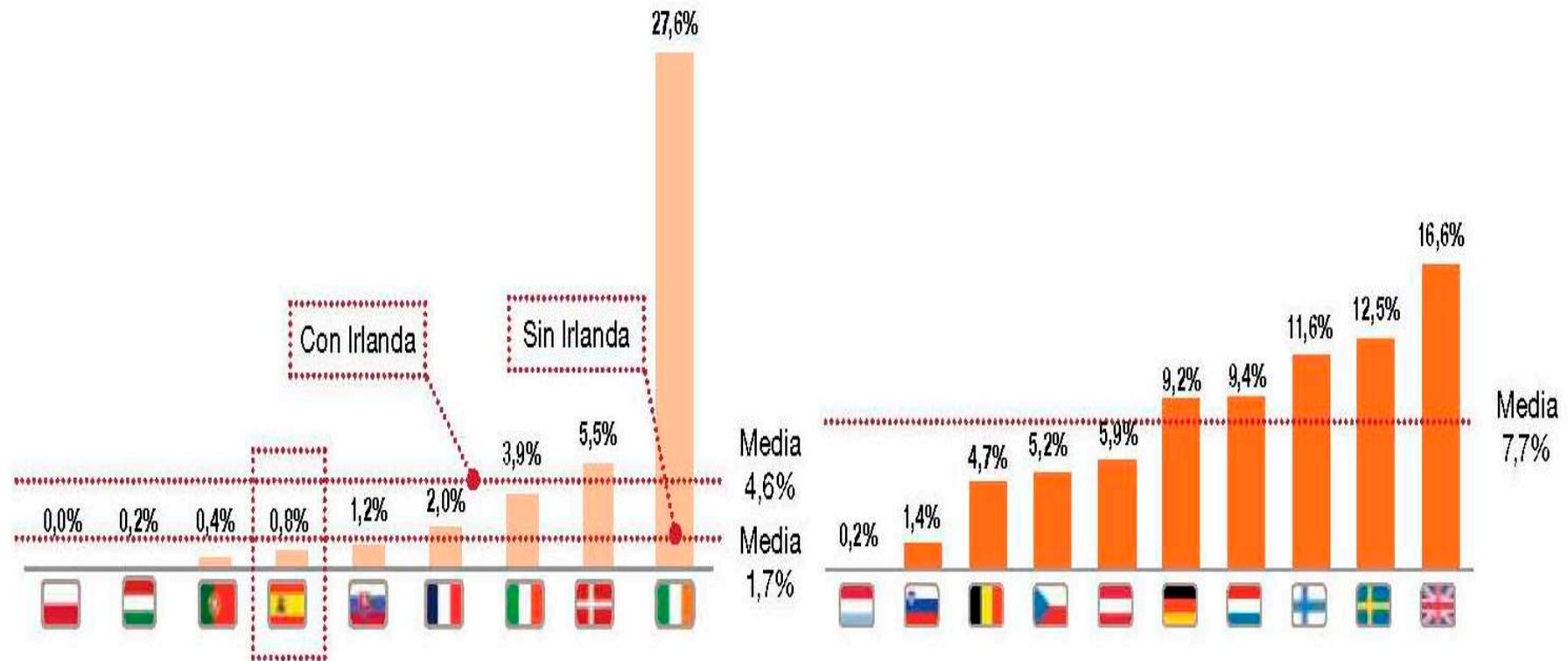
■ País sin tarifas reguladas  
■ País con tarifas reguladas



Fuente: London Econometrics.

# TUR principal competidor en el mercado

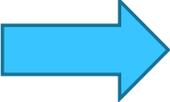
Porcentaje de cambio de comercializador (2010) [€/año]



Fuente: London Econometrics.

# Problemas que afectan a los consumidores

## DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES:

- \* Dificultades para reclamar sus derechos.
- \* Falta de información de los derechos por reguladores y comercializadores.
- \* Deficiente atención de los **Servicios de Atención al Cliente (SAC)** 
  - No disponibilidad permanente del servicio
  - Personal no cualificado. Deficiente atención.
  - No gratuidad de los servicios telefónicos. Lentitud.
  - No constancia de quejas y reclamaciones
  - Ausencia de oficinas presenciales
- \* Desconocimiento de la instancia para resolver extrajudicialmente los conflictos.

### ¿ÓRGANO DIRIMENTE INDEPENDIENTE?

- ¿**único e imparcial** como defensor del pueblo de la energía o órgano de consumidores?
- ¿Creación de **puntos de contacto únicos** que ofrezcan información a los consumidores sobre sus derechos, legislación en vigor y vías de solución de conflictos?

NECESIDAD DE ESTABLECER MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PROCEDIMIENTOS ADECUADOS  
**MARCO REGULADOR DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

# Problemas que afectan a los consumidores

- \* Carencia de medidas efectivas de protección para los consumidores vulnerables, salvo el **BONO SOCIAL**.
- \* Tampoco contamos con una definición de «**consumidor vulnerable**».
- \* Directiva de electricidad: «concepto de cliente vulnerable podrá referirse a la pobreza energética, y entre otras cosas a la prohibición de desconexión de la electricidad a dichos clientes en periodos críticos». (art. 3.7)

Más casos de impagos y desconexiones del suministro sin respetar las modalidades y los plazos previstos ¿se respeta la prohibición de desconexión en periodos críticos?

- Adoptar medidas sociales para evitar la pobreza energética.
- Adoptar medidas para poner fin a la vulnerabilidad = **medidas de protección de los consumidores más vulnerables**.
- Definir consumidor vulnerable. Analizar los comportamientos sociales y de consumo así como las circunstancias susceptibles de colocar en situación de vulnerabilidad a determinados colectivos o individuos.

# Eficiencia energética

## Fallos en los mercados energéticos:

- Confusión sobre lo que los consumidores pueden hacer para reducir sus facturas, incluida la **eficiencia energética**.
- Consumidores no participan en la toma de decisiones → meros pagadores y receptores de decisiones
- Consumidor debe beneficiarse de competencia y elegir lo que mejor se adapte a sus necesidades → recibir prestación de servicios adaptada a presupuesto y preferencias

## Necesidad de reducir el consumo de energía:

- Adoptar medidas de eficiencia energética y ahorro energético para consumidores domésticos (*Directiva de Eficiencia Energética*) → Incentivar el desarrollo de la eficiencia energética
- Cambio en el consumo energético
- Creación de una cultura energética (factor principal: ahorro energético).
- Informar sobre actuales medidas de eficiencia energética – **beneficios y costes**
  - ❑ Cualquier medida debe ser apropiada a las necesidades de consumidores, rentable y soportada con derechos de incentivos.
  - ❑ Consumidores vulnerables: no deben experimentar más costes de estas medidas en sus facturas.

# Eficiencia energética

Cualquier medida de eficiencia energética debe ir acompañada de:

- ❑ Esquemas de información acreditada y formación de especialistas.
- ❑ Campañas de información y concienciación ciudadana sobre ahorro energético.
- ❑ Orientación específica a **consumidores vulnerables** para ahorrar energía:
  - Priorizar actuaciones de renovación y mejora de eficiencia energética en edificios y viviendas con riesgo de **pobreza energética**.
  - **Rehabilitación de viviendas** para familias en situación de pobreza energética.

El mercado energético debe ser lo más transparente posible:

- Información objetiva, transparente y no discriminatorio de fuentes de energía, de medidas de eficiencia energética y del impacto medioambiental.
- Información frecuentemente del consumo real – **contadores inteligentes**

# Energía Verde

- \* Consumidores son conscientes de que pueden hacer mucho más por la **conservación y la eficiencia energética**,  
... pero hay escaso conocimiento

- \* Términos no son claramente entendibles por consumidores:

¿¿¿¿«energía verde», «conservación energética» o «eficiencia energética» ???

- \* Esta ignorancia afecta directamente su comportamiento de compra.
- \* **Consumo energético** se debe convertir en un factor más a la hora de decidir qué comprar - conocer el etiquetado de los productos eficientes.
- \* Consumidores piensan en verde a la hora de comprar, pero una mínima parte compran productos «verdes» o contrata electricidad «verde».



Menos aún si ello conlleva pagar un sobreprecio. Una minoría están comprometidos y dispuestos a pagar más por electricidad verde

- \* Falta de información clara y transparente sobre energía verde y los beneficios.

# GRACIAS POR SU ATENCIÓN

**Carmen Redondo Borge**

Responsable de Consumo. HISPACOOOP

Consejera en el Consejo Consultivo de la Electricidad.

CNE

[credondo@hispaceoop.es](mailto:credondo@hispaceoop.es)

Confederación Española  
de Cooperativas  
de Consumidores  
y Usuarios



**HISPA  
COOP**