



Tarifas, servicio y atención a los consumidores

M^a del Prado Cortés Velasco

Congreso ENERGÍA Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Valencia, 24 y 25 de noviembre de 2009

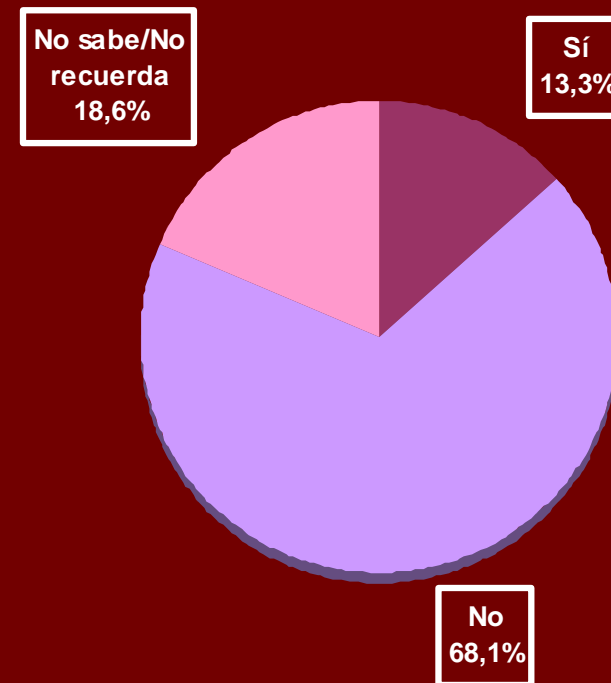


Introducción

- Punto de partida: La liberalización. Conocimiento
- Situación percibida. ¿Ventajas?
- Las tarifas
- Los puntos débiles: La calidad del servicio: continuidad, calidad de producto, y calidad individual (atención del consumidor)
- Déficit normativo. Derecho a la información. Derecho a la protección legal
- Reivindicaciones

Punto de partida: la Liberalización

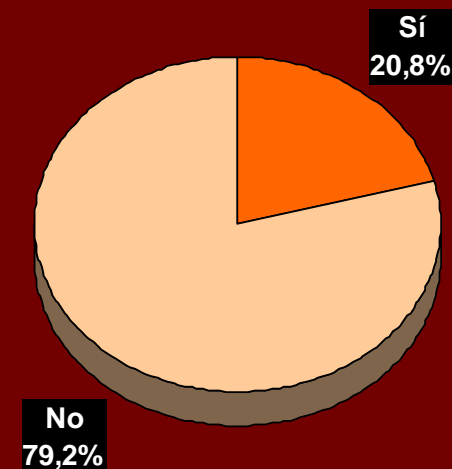
- Punto de partida: Liberalización *¿ficticia?* del Mercado Eléctrico
- Objetivo de la Liberalización s/Directiva: Dar una ***posibilidad real de elección*** a los consumidores de la U.E.
- La plena liberalización del M.E. se produjo en nuestro país sin que los ciudadanos hubieran sido informados por la Administración (68%)
- La fijación de la TUR a cuatro días de la liberalización hizo el resto: nadie eligió porque no sabía que podía hacerlo y además, porque no había dónde elegir.



Conocimiento liberalización



- El 80% de los ciudadanos encuestados no sabían que estuvieran obligados a elegir una comercializadora.
- La información se hizo a través de las compañías eléctricas, mayoritariamente por correo. De la Administración sólo recordaban haber recibido algún tipo de información por correo el 2,5%
- El papel de los medios de comunicación y las AACC se vio condicionado por la falta de información oficial (decisiones de último minuto)



¿Ventajas? de la Liberalización



- La liberalización debiera ser el medio para conseguir
 - El **abaratamiento** del suministro.
 - La **mejora de la calidad** del servicio.
 - **Garantizar** el suministro.
 - **Ampliación de la oferta** y adaptación de ésta a las necesidades del consumidor.
 - Todo ello desde el **respeto a los derechos** del consumidor

¿Es esto lo que está pasando?



Las Tarifas

- Desconocimiento de las existentes
- Falta de transparencia. Difícil comprensión de los elementos que la componen.
- Difícil aceptación de algunos costes de la tarifa que inciden en su precio final.
- Hasta cuándo el déficit de tarifa?
- Desprotección de los consumidores vulnerables (medidas sociales muy insuficientes, poco eficaces y sin control)

Las Tarifas de la Liberalización



- Desaparecen la tarifas integrales.
- Como tarifa regulada, se establece **la TUR** (con y sin discriminación horaria) para suministros a tarifa con potencia $<$ a 10kW. Desaparecen las bonificaciones de los 12,5kW/h/mes gratis y los recargos por exceso de consumo ($>$ 500kW/h/mes).
- Se empuja al mercado libre a consumidores domésticos con potencia $>$ 10kW
- Debería haber sido la tarifa refugio para aquellos que en un mercado liberalizado no encontrarán opciones acordes a su situación económica. Obviamente, esto no es así, la TUR es hoy por hoy, en ausencia de ofertas significativas, la tarifa más utilizada, a lo **que contribuye la falta de oferta**

Las Tarifas de la Liberalización



■ Tarifa TUR Electricidad

	Tarifa	Término de potencia (€/kW/mes)	Término de energía €/kWh	
Sin discriminación horaria	Tarifa TUR	1,6752	0,11473	
Con discriminación horaria	Tarifa TUR	1,6752	Punta	Valle
			0,137362	0,060976

Las Tarifas de la Liberalización



■ Tarifas con potencia > 10 kW

	Tarifa	Término de potencia (€/kW/mes)	Término de energía €/kWh	
Sin discriminación horaria	Tarifa 3.0.1	2,07975	0,133245	
Con Discriminación horaria	Tarifa 3.0.1 con DH	1,8585	Punta	Valle
			0,143063	0,063107

Las Tarifas de la Liberalización



■ Tarifas potencia a partir de 15 kW

Tarifa	Término de potencia €/kW/mes	Término de energía €/kWh		
		Punta	Llano	Valle
Tarifa 3.0.2 general potencia >15kW	1,8585	0,150208	0,121359	0,082405

Las Tarifas de la Liberalización



■ Bono Social

	TARIFA	TÉRMINO DE POTENCIA (€/kW/MES)	TÉRMINO DE ENERGÍA €/kWh	
Sin Discriminación Horaria (1)	Potencia < 3 kW	0,00000	0,11248	
	Potencia < 1 kW	0,402318	0,089365	
	Potencia < 10 kW	1,642355	0,11248	
Con discriminación Horaria (2)	Potencia < 10 kW	1,642355	Punta	Valle
			0,135145	0,059614

(1) La energía correspondiente al consumo de hasta 12,5 kWh en un mes, o en su caso su promedio diario equivalente quedará exenta de facturar el término básico de energía. Cuando la energía consumida por encima del consumo promedio diario sea superior al equivalente a 500 kWh en un mes, a la energía consumida por encima de dicha cuantía se le aplicará un recargo de 0,02839 €/KWh en exceso de consumido. Para ello, la facturación debe corresponder a las lecturas reales del contador.

(2) A estas tarifas no les es de aplicación ningún complemento por discriminación horaria



Bono Social

■ Beneficiarios

- Personas físicas con potencia contratada < 3Kw. en su vivienda habitual (*Tarifa social? penuria energética? ¿calidad de vida?*)
- Pensionistas con 60 ó más años que perciban pensión mínima por:
 - Jubilación
 - Incapacidad permanente
 - Viudedad
- Familias numerosas
- Familias con todos sus miembros en situación de desempleo
- **Solicitud**: en la empresa distribuidora o por correo postal, o electrónico en la comercializadora de último recurso, mediante los impresos oficiales y acreditando su condición de beneficiario del bono social

Los consumidores vulnerables



- Según el MITYC (30.4.09) en torno a 14 millones de consumidores, susceptibles de ser considerados vulnerables, podrían beneficiarse del **bono social**. Sin embargo, el nº de beneficiarios a día de hoy es muy inferior.
- La información oficial de esta opción al usuario es escasa o inexistente. En su mayoría, la información se canaliza y con poco entusiasmo, a través de las comercializadoras.
- La tramitación del bono social, lenta y pésima, se deja, ante la indefensión del consumidor, en manos del sector económico.



Las ofertas en el mercado libre

Algunas conclusiones del Estudio de ofertas a 1-15 noviembre 2009*

- La oferta más competitiva para un consumidor de tipo C1(3.000kWh/año, generalmente correspondiente a una vivienda con consumo casi exclusivo de alumbrado y fuerza), supone un descuento de unos **8€ anuales** sobre TUR.
- La oferta más competitiva para un consumidor de tipo C2(8.000kWh/año, generalmente correspondiente a una vivienda con consumo de alumbrado, fuerza, cocina eléctrica, aire acondicionado/bomba de calor), supone un ahorro sobre la TUR entorno a **22€ anuales**.



Las ofertas en el mercado libre

Algunas conclusiones del Estudio de ofertas a 1-15 noviembre 2009

- Sólo una de las comercializadoras ofrece precios fijos (hasta 31/12/2012) de término de energía no referenciados a la TUR, es decir que mantendría su oferta en cuanto a dicho término de energía aunque se incrementase la tarifa de último recurso.
- Esta falta de oferta económica **“se compensa”** por las empresas con **ofertas de servicios complementarios**, algunos gratuitos pero otros con coste para el consumidor, tales como asistencia hogar, programas de fidelización por puntos, asesoramiento jurídico, facturación electrónica, servicio urgente de reparación, fórmulas de pago y protección contra impagos...



El déficit de tarifa

- **Reconocimiento *ex-ante***
- Algunos informes **técnicos** cuestionan algunos costes que se incluyen en la tarifa y que contribuyen a la formación del déficit:
 - **CNE**. Informe 20-05-08. "Precios y costes generación electricidad.
 - **REE**. 1/3 del déficit considerado es totalmente interpretable. El consumidor **no debe pagar** el precio de la electricidad por el marginal (máximo) de cada día.
- **Mercado spot (mayorista) no existe competencia.**
- Sentencia del STS avala la decisión del Gobierno de fijar una tarifa deficitaria porque al tiempo establece los mecanismos para la recuperación de las pérdidas
- La Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía establece que las tarifas deben establecerse sobre "los consumos" con información transparente sobre los costes y los precios.



Propuestas sobre la tarifa

Revisión modelo de valoración de costes y precio de la electricidad en especial de los costes subvencionados por el recibo de luz:

Costes permanentes: compensaciones insulares y *extra* peninsulares (5'4%).

Costes diversificación y seguridad en abastecimiento: moratoria nuclear o retribución gestión residuos (ENRESA)

Fomento de energías renovables: 9%.

Se añade ahora la subvención al carbón (Borrador del RD e informe de la CNE)

El 60% del coste total de la luz es servicio.

El 40% impuestos y otros costes

>

¿No podrían ser subvencionados por los PP. GG. EE.?

Reajuste cargas tributarias sobre electricidad: 16% IVA. 4'86 impuesto electricidad. Servicio de interés general



La calidad del servicio

Las **CONDICIONES MÍNIMAS DE LA CALIDAD** del servicio eléctrico se refieren a los siguientes aspectos:

- **Continuidad del suministro** (nº y duración de las interrupciones)
- **Calidad del producto** (características de la onda de tensión)
- **Calidad en la atención y relación con el cliente**



1. Continuidad

■ La continuidad del suministro

Es el factor más importante de la calidad. La continuidad del suministro **viene determinada por el número y la duración de las interrupciones.**

Los mínimos exigibles de calidad en la continuidad del suministro dependen del lugar donde éste se ubique, estableciéndose a este respecto una clasificación según distintas zonas:



Continuidad/Calidad Zonal

A efectos de las exigencias en calidad las zonas eléctricas se califican

- **Zona Urbana:** Municipios > 20.000 puntos de suministro (y todas las capitales de provincia)
- **Zona Semiurbana:** Municipios entre 2.000 y < 20.000 puntos de suministro (excluyendo capitales de provincia)
- **Zona Rural**
 - Zona Rural Concentrada:** Municipios entre 200 y < 2000 puntos de suministro
 - Zona Rural Dispersa:** Municipios < 200 puntos de s. y suministros ubicados fuera de los núcleos



Continuidad/Calidad Zonal

- **INTERRUPCIONES PROGRAMADAS** para permitir trabajos de mantenimiento previstos en la red.
- **Información obligada a los consumidores:**
 - Comunicación individualizada (si son consumidores en AT o establecimientos que prestan servicios declarados esenciales)
 - Mediante carteles anunciadores, situados en lugares visibles (para el resto de los consumidores) y
 - Mediante comunicación en dos de los medios de mayor difusión de la provincia en todos los casos, con una antelación mínima de 24 horas.

Continuidad/Calidad Zonal



- El **documento de aviso** deberá contener la fecha y la hora del inicio, así como las horas de finalización de la interrupción.
- Si la C.A. no autorizase la interrupción programada, y ya se hubiese anunciado a los consumidores, la distribuidora deberá informarles de esta circunstancia, por los mismos medios citados.



Continuidad/Calidad Zonal

Las **Interrupciones imprevistas >3 minutos**, no podrán superar ni en tiempo ni en número los siguientes valores en cada año natural:

En **Media Tensión**: (> 1.000 voltios*)

	Nº Horas	Nº Interrupciones
■ Zona Urbana	4	8
■ Zona Semiurbana	8	12
■ Zona rural concentrada	12	15
■ Zona rural dispersa	16	20

** Los consumidores conectados a redes de tensión superior a 36 kV se asimilarán a los umbrales definidos en zonas urbanas, sea cual sea su ubicación.*



Continuidad/Calidad Zonal

Las **Interrupciones imprevistas >3 minutos**, no podrán superar ni en **TIEMPO NI EN NÚMERO** los siguientes valores en cada año natural:

- En **Baja Tensión**: (<1.000 voltios, la mayoría de los consumidores)

	Nº Horas	Nº Interrupciones
■ Zona Urbana	6	12
■ Zona Semiurbana	10	15
■ Zona rural concentrada	15	18
■ Zona rural dispersa	20	24

Continuidad/Calidad Zonal Compensaciones



- Descuentos en la facturación (Art. 105.2 del R.D. 1955/2000)
- Cuando los valores establecidos fuesen superados en un año, la **compañía distribuidora** estará obligada a aplicar en la facturación de los consumidores conectados a sus redes, dentro del primer trimestre del año siguiente al del incumplimiento, una serie de descuentos, a partir de la aplicación de **dos fórmulas, de difícil comprensión para el consumidor** y de imposible verificación por él al requerir datos que no están a su alcance:

Continuidad/Calidad Zonal Compensaciones



Para calcular el **tiempo de duración** de la interrupción

● **TIEPI:** Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada

$$TIEPI = \frac{\sum_{i=1}^k P_i \cdot H_i}{\sum P_i}$$

k = Número de interrupciones durante el periodo considerado.

H_i = Tiempo de interrupción del suministro que afecta a la potencia **P_i**

P_i = Potencia instalada en los centros de transformación MT/BT del distribuidor más la potencia contratada en MT afectada por la interrupción "i" de duración **H_i**

Las interrupciones que se considerarán en el cálculo del TIEPI serán las de duración superior a tres minutos

ΣP_i = Suma de la potencia instalada de los centros de transformación MT/BT del distribuidor más la potencia contratada en MT

Continuidad/Calidad Zonal Compensaciones



Para calcular el **número de interrupciones**

● **NIEPI: Número de interrupciones equivalente de la potencia instalada**

$$NIEPI = \frac{\sum_{i=1}^k P_i H_i}{\sum P_i}$$

k = Número de interrupciones durante el periodo considerado.

P_i = Potencia instalada en los centros de transformación MT/BT del distribuidor más la potencia contratada en MT afectada por la interrupción "i" de duración H_i

Las interrupciones que se considerarán en el cálculo del NIEPI serán las de duración superior a tres minutos

$\sum P_i$ = Suma de la potencia instalada de los centros de transformación MT/BT del distribuidor más la potencia contratada en MT

Continuidad/Calidad Zonal Compensaciones



- FIJACIÓN DE LA CUANTÍA: Si el incumplimiento es por el **número de horas de interrupción**, con carácter anual aplicará un descuento en la facturación del consumidor en una cantidad equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por la diferencia entre el número de horas de interrupción del consumidor y el número de horas de interrupción reglamentariamente fijado, valorado en 5 veces el precio del kWh correspondiente a su tarifa contratada, con **un tope máximo del 10% de su facturación anual**.



Propuestas de mejora normativa

Mejoras para la protección del consumidor:

1. Debería establecerse un límite para la interrupciones programadas. Pese a su conveniencia, el usuario se verá privado del servicio durante el tiempo que estas perduren, y precisamente por razón del carácter previsible que encierran debieran **establecerse compensaciones mínimas** con mayor rigor si cabe.



Propuestas de mejora normativa

2. Respecto de las interrupciones imprevistas:

Existe un claro desequilibrio contractual y una evidente discriminación de los usuarios alejados de entornos urbanos. Los usuarios aislados geográficamente son víctimas de unas condiciones de continuidad mucho más penosas y los márgenes de tolerancia para la interrupción de este servicio básico esencial son muy elevados.

Están abocados a sufrir más cortes y vivir más horas sin suministro, sin que se les bonifique por ello en la factura. Al contrario, para poder ser compensados como los demás, deberán sufrir más cortes. Por ello, lo justo sería que se estableciera un **sistema de bonificaciones en la factura** por los cortes de que son víctimas



Propuestas de mejora normativa

3. ¿Por qué las interrupciones imprevistas empiezan a computarse a partir del tercer minuto? Objetivamente, los daños al consumidor o a sus equipos pueden producirse desde el primer segundo de la interrupción. En la Sociedad de la Información, la dependencia de la tecnología es muy elevada. Este parámetro de calidad, basado en los 3 min. Es de épocas pasadas, propio de la era industrial, no tecnológica.



Propuestas de mejora normativa

4. En caso de las interrupciones imprevistas, el consumidor no puede comprobar la veracidad de los datos, ni del nº de interrupciones que ha padecido, ni de su duración (algunas se producen en momentos en que el consumidor no se percata de ello: horas de sueño)

Como mecanismo de transparencia y para favorecer la elección de uno u otro comercializador **deberían facilitarse al consumidor los datos de calidad- continuidad del suministro** de las distribuidoras. Esta información, basada en datos oficiales, debería formar parte de la oferta *pre* contractual de la comercializadora y ser accesible, además por internet.



Propuestas de mejora normativa

5. La aparente precisión matemática de la fórmula NIEPI–TIEPI sirve de poco al consumidor, cuando el tope máximo de descuentos que podrá tener en un año natural es del 10% de su facturación anual. **Este tope no es tá justificado en modo alguno**
6. En caso de discrepancia con las compensaciones, el consumidor deberá demandar ante la distribuidora primero, y la autoridad competente en caso de divergencia, lo que le llevará en la mayoría de las ocasiones a un **conflicto competencial**, entre instancias administrativas primero: consumo, Industria, CNE y de tipo normativo después: norma estatal, norma de CCAA...

La reparación de daños



- La indemnización por daños y perjuicios se resuelve en pocas ocasiones en vía administrativa y, cuando es así, las indemnizaciones resultan más que insuficientes en relación a los daños causados. Sería precisa una reforma legal básica en la que en determinados supuestos la sanción administrativa llevara aparejada simultáneamente la indemnización por daños a los consumidores.
- De no ser así, solo quedará una vía para el resarcimiento de los daños: la reclamación en sede judicial, siempre lenta y costosa. Excepción: demanda en Juicio Verbal para reclamaciones de cantidad que no excedan de 900€



2. Calidad del producto

- La calidad del producto hace referencia al conjunto de características de la **onda de tensión**, que puede verse afectada por las variaciones del valor eficaz de la tensión y de la frecuencia, así como por las interrupciones de servicio y huecos de tensión de duración inferior a 3 minutos (Art. 102 del RD 1955/2000).
- Para la determinación de los aspectos de la calidad de producto se seguirán los criterios establecidos en la Norma UNE-EN 50.160 (Características de la tensión suministrada por las redes generales de distribución) o norma que la sustituya y las ITC del MITYC previo informe de la Comisión Nacional de Energía.



3. Calidad individual

Atención al Consumidor

Hace referencia a los aspectos contractuales, al asesoramiento y atención al consumidor sobre la contratación, facturación, cobro, medida de consumos

- En solicitudes de suministro (en BT, hasta 15 kW)
- Si **no precisa instalaciones de extensión*** la distribuidora dará por escrito el presupuesto en un plazo de **5 días**.
 - Si no es necesaria la instalación de centros de transformación: **10 días**.
 - Si es necesaria la instalación de centros de transformación:
 - Servicio auxiliar de obras: **10 días**
 - Servicio definitivo con centro de transformación de media a baja tensión: **20 días**
 - Servicio definitivo con subestación transformadora de alta a media tensión: **30 días**

** Ampliaciones de red para atender a un nuevo suministro*

Calidad individual

Atención al Consumidor



- Cuando se trate de una **instalación de extensión** que deba ser realizada por la empresa distribuidora, los plazos *a partir del momento en que se satisfagan los derechos de acometida* serán:
 - Sin ampliación de la red de BT: **5 días** hábiles
 - Si ampliación de la red de BT: **30 días** hábiles
 - Si construcción de un centro de transformación: **60 días** hábiles
 - Si construcción de varios centros de transformación: **80 días** hábiles
- **Enganche e instalación del equipo de medida**, máx. 5 días hábiles, desde que el consumidor hubiera suscrito el contrato.
- Enganche después de corte por impago, en un plazo máximo de **24 horas después del pago** de la factura



Calidad individual

Atención al Consumidor

- **Atención de las reclamaciones** que los consumidores hubieran presentado en relación a la *medida de consumo*, *facturas* emitidas, *cortes* indebidos, en un plazo máx.de 5 días hábiles para los usuarios de menos de 15kW contratados y de quince días hábiles para el resto.
- Ejecución indebida de corte por impago.
- Informar y asesorar a los consumidores en el momento de la contratación sobre la tarifa y potencia a contratar más conveniente a sus necesidades (Art. 80.2 del RD 1955/2000), a partir de los datos aportados por los consumidores.



Compensaciones/Calidad individual

El legislador obliga a las empresas a compensar a los consumidores que padecen estos incumplimientos del siguiente modo:

- Cuando se incumplan las condiciones de calidad individual, las empresas distribuidoras procederán a abonar al consumidor, por cada incumplimiento, en la primera facturación que se produzca, la mayor de las siguientes cantidades:
 - **30,050€** o el 10% de la primera facturación completa.

Sin comentarios...



Propuestas de mejora para la protección en calidad individual

- La regulación normativa para la protección de los usuarios de electricidad es escasa y la que existe está obsoleta, resultando inadecuada para un mercado liberalizado.
- Es necesario el desarrollo reglamentario de la Ley del Sector Eléctrico en los aspectos de protección al consumidor, incorporando, entre otras, las exigencias de información en fase pre contractual establecidas en el Anexo A de la Directiva 54/2003.
- Revisión del sistema sancionador y de las cuantías establecidas para la compensación por los incumplimientos en calidad individual.
- Es preciso establecer un mecanismo extrajudicial para la resolución de los conflictos.

La protección legal del consumidor



- Marco legal. Aspectos cruciales para los consumidores están pendientes de desarrollo normativo
- La información en fase *pre* contractual: qué información debe exigirse a las comercializadoras de manera que el consumidor pueda adoptar una elección fundada.
- La resolución de los conflictos, la formalización de los contratos, la atención a los clientes, el régimen sancionador...



Reivindicaciones 1

- Revisión modelo de valoración de costes y precio de la electricidad en especial de los costes subvencionados por el recibo de luz:
 - Costes permanentes: compensaciones insulares y *extra* peninsulares (5'4%).
 - Costes diversificación y seguridad en abastecimiento: moratoria nuclear o retribución gestión residuos (ENRESA)
 - Fomento de energías renovables: 9%.
 - Ahora, parece las restricciones del carbón

El 60% del coste total de la luz es servicio.

El 40% impuestos y otros costes

>

¿No podrían ser subvencionados por los PP. GG. EE.?

- Reajuste cargas tributarias sobre electricidad: 16% IVA y 4'86 impuesto electricidad. ¿Servicio de interés general?

Reivindicaciones 2



- Inclusión en **Oficina de Cambios Suministrador** a representantes de los consumidores como garantía de transparencia en los cambios del consumidor.
- Estandarización de los contratos de suministro, y de las facturas, estableciéndose los contenidos mínimos y los términos de la información que deben integrar para evitar cualquier confusión y prácticas discriminatorias
- Obligatoriedad de que las condiciones de los contratos sean públicas (comparar ofertas)

Reivindicaciones 3



- Elaboración por las CCAA de Planes anuales de control e inversiones a realizar por parte de las distribuidoras (estado real de las instalaciones, defectos estructurales, plazo máximo de solución de interrupción suministro, condiciones de mantenimiento e inspección ...)
- Objetivo: garantizar el suministro y dar respuesta rápida ante las incidencias (Barcelona, Sevilla...)



Reivindicaciones 4

- Control eficaz sobre la **calidad individual en la atención** y relación con el consumidor, en un contexto en el que han desaparecido las Oficinas de Información de las distribuidoras.
- Modificación del RD 1955/2000 sobre Continuidad del suministro con incremento de las compensaciones económicas automáticas por incumplimiento de la calidad del suministro (zonal e individual)
- Desaparición del tope del 10% facturación anual.

Reivindicaciones 5



- Establecimiento de compensaciones por interrupciones programadas, a partir de determinada duración.
- Establecimiento de **mecanismos de solución de conflictos** transparente, claro y no oneroso para tramitar las reclamaciones (Directiva 2003/54 CE Recomendación 98/257/CE).



Derechos irrenunciables

- Derecho a ser **informado** de la mejor opción tarifaria.
- Derecho a **elegir** libremente el comercializador que preste sus servicios.
- Derecho a un **sistema extrajudicial** para la resolución de las irregularidades en la calidad del servicio. Adhesión de las compañías eléctricas al Sistema Arbitral de Consumo
- Derecho a **compensación** en vía administrativa (indemnización por daños y perjuicios) y con cuantías adaptadas a los daños causados.



GRACIAS