

Resumen de la conferencia interactiva “Construyendo una visión de 2020 para los consumidores de energía europeos” (21 de junio de 2012)

El 21 de junio el Consejo de Reguladores de Energía Europeos (CEER) celebró una conferencia como parte de su proceso para construir una visión para los consumidores de energía europeos.

El evento fue diseñado para ser interactivo con el fin de reunir reacciones sobre los documentos de discusión de CEER ([CEER's discussion paper](#)) sobre la formación de una visión de los consumidores. La lista de participantes se puede ver [aquí](#).

Esta nota proporciona un resumen general de las intervenciones de los participantes. No es un acta de la reunión. Los comentarios de esta nota reflejan los puntos de vista expresados por los participantes en la conferencia. Esperamos que esta nota proporcione un resumen útil tanto para los asistentes a la conferencia como a aquellos agentes interesados que no pudieron asistir.

1. Presentación de la conferencia

Lord Mogg, Presidente de CEER, abrió la conferencia dando la bienvenida a los 157 asistentes, en especial, a los 37 representantes de organizaciones de consumidores de 20 países. Invitó a los asistentes a participar activamente en los debates con el fin de informar a los reguladores sobre los deseos, las aspiraciones y necesidades de los consumidores con el objetivo de que CEER construya su visión sobre los consumidores europeos de la energía.

Gunther Oettinger, Comisario Europeo de Energía, en su discurso de apertura dió las gracias a CEER y a Lord Mogg por reunir a tantos agentes interesados para debatir sobre un elemento clave de la reforma del mercado eléctrico, el consumidor. El Sr. Oettinger señaló que los consumidores están en gran medida insatisfechos con el mercado de la energía en la actualidad. A su juicio, un mercado interior que funcione bien es la forma más eficiente de mejorar la experiencia del consumidor. **No obstante, esto debe ir acompañado de las correspondientes políticas públicas, empresas con orientación al cliente operando en el mercado e, igualmente importante, la participación activa del consumidor.**

El Sr. Oettinger señaló que los consumidores en otros mercados comparables tienen mucha más información y opciones de elección, aunque hay oportunidades de mejorar, por ejemplo, si los beneficios de los contadores inteligentes se hacen realidad. De cara al futuro señaló que es necesario invertir en el sector energético. Necesitamos crear un mercado energético con el consumidor como pieza central; los consumidores que están informados sobre las opciones disponibles, encuentran estas opciones atractivas y comprensibles y, finalmente, se integran en el sistema energético de manera que puedan influir en él mediante sus acciones, como por ejemplo, con la microgeneración. Para lograr esto necesitamos organizaciones de consumidores fuertes, organismos reguladores fuertes e independientes, a CEER, a ACER y una mejor cooperación. La transcripción de la intervención del Señor Oettinger se puede ver [aquí](#).

Patricia de Suzzoni, Presidenta del grupo de trabajo de CEER sobre consumidores y mercados minoristas, presentó el documento de debate de CEER Construyendo una visión de 2020 para los consumidores de energía europeos ([CEER's discussion paper: Building a 2020 vision for Europe's energy customers](#)). El objetivo del trabajo es asegurar que CEER pone a los consumidores en el corazón de la política energética europea. Señaló que CEER no puede lograr esto en solitario y la conferencia fue diseñada para implicar a los actores clave, en particular a las organizaciones de consumidores europeas, para compartir sus opiniones e ideas. La Sra. De Suzzoni identificó los principios clave que CEER sugiere que son importantes para los consumidores de aquí a 2020:

- Asequibilidad
- Simplicidad
- Fiabilidad
- Protección e información

2. Testimonios de las organizaciones de consumidores europeas

Jacqueline Minor, Directora de la Dirección de Consumidores de la DG SANCO, presidió esta sesión. Esta parte del orden del día dió la oportunidad a seis asociaciones de consumidores europeas de presentar sus experiencias en apoyar a los consumidores de energía y de compartir sus recomendaciones. En su discurso de apertura, la Sra. Minor destacó los vínculos entre las visión de los consumidores de CEER y la Agenda del Consumidor de la Comisión Europea ([Consumer Agenda](#).)

David Ortega Peciña de la Asociación de Consumidores y Usuarios en España comentó que la liberalización no ha significado necesariamente competencia efectiva. Los beneficios para los consumidores españoles han sido reducidos y una encuesta muestra que los consumidores no cambian de suministrador porque no ven qué beneficio les supone el cambio. El mercado libre no ha llevado a ahorros de costes significativos pero ha incrementado el riesgo para los consumidores. Los consumidores necesitan mejor información de manera que puedan entender su factura y ser eficientes en el uso de la energía. Las herramientas para apoyar el cambio de suministrador colectivo puede también ayudar al consumidor así como medidas para combatir los abusos en términos de incremento de tarifas. La defensa activa de los consumidores y las campañas son esenciales. Las diapositivas del Sr. Ortega Peciña pueden verse [aquí](#).

Pawel Rokicki de la Asociación de Consumidores Polacos señaló que en Polonia hay un bajo nivel de concienciación del consumidor que se traduce en que un número pequeño de consumidores cambian de suministrador. Hay una seria necesidad de mayor formación al consumidor desde la escuela y desde las ONGs de consumidores, para las cuales se necesitan más fondos. Dado el escaso conocimiento de los consumidores, las empresas no están obligadas a competir lo que incrementa el riesgo de infracciones cometidas por los suministradores de energía. Muchos consumidores carecen de información y conocimientos y ven el cambio de suministrador como una molestia. Los temas cruciales para los consumidores de energía son la disponibilidad y asequibilidad de las ofertas, el buen servicio de atención al cliente, la transparencia en la facturación, los contratos y los buenos términos del contrato. La factura, por ejemplo, puede ser muy difícil de leer y entender.

Aumentar la transparencia, requerir información sobre el patrón de consumo y exigir consejos sobre eficiencia energética en la factura podría ser útil para los consumidores. También identificó la importancia de procedimientos de tramitación de reclamaciones rápidos y justos. El Sr. Rokicki compartió la experiencia de su asociación en la certificación de los contratos para ayudar a los consumidores y un esfuerzo para contribuir a la transparencia y la confianza en el mercado. Las diapositivas del Sr. Rokicki se pueden ver [aquí](#).

Pete Moorey de Gran Bretaña señaló que el coste de la energía es una de las mayores preocupaciones financieras de los consumidores en Gran Bretaña: nueve de cada diez consumidores están preocupados por este tema. Sin embargo, esta preocupación no conduce a actuar para reducir la factura a través del cambio de suministrador o haciendo los hogares eficientes desde el punto de vista energético. Mr. Moorey dió como ejemplo datos sobre su cambio de suministrador colectivo (“Big Switch”) a través del cual cerca de 37.000 clientes cambiaron de suministrador mejorando sus condiciones. El cambio de suministrador colectivo puede ayudar a los consumidores a conseguir mejores ofertas; pero de ninguna manera es la respuesta para atraer a los consumidores al mercado energético en el Reino Unido. También exigió más información y que las tarifas sean más sencillas para los consumidores. Las diapositivas del Sr. Moorey se pueden ver [aquí](#).

Thierry Saniez de la Confederación de Consumidores, Vivienda y Calidad de Vida (Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (C.L.C.V.)) en Francia expuso que persisten algunas barreras al cambio de suministrador y a la participación en el mercado doméstico. Los formularios de los contratos son a menudo complicados. La falta de información sobre precios y costes es también una barrera. Hasta el momento, una pequeña proporción de consumidores ha abandonado la tarifa regulada. Herramientas que ayuden al consumidor a entender las ofertas y a hacer la mejor elección son bienvenidas, especialmente ahora en que los precios de la energía están empezando a ser titulares de noticia. Las buenas prácticas pueden ayudar, por ejemplo, a establecer un código que explique las disposiciones legales relativas a la relación entre consumidores y suministradores, requisitos para que las facturas sean legibles, comparadores de ofertas, un defensor del consumidor independiente y un punto de contacto para información sobre energía, de libre acceso para los consumidores.

Mauro Zanini de la Asociación Nacional de Consumidores en Italia señaló que en el actual ambiente económico los consumidores necesitan una protección adecuada. Mr. Zanini sugirió que existe la necesidad de motivar a los consumidores. Destacó que no muchos consumidores italianos han cambiado de suministrador debido a que los beneficios del cambio no son suficientemente grandes como para incentivarlo. Identificó la falta de transparencia de las ofertas que podrían ser engañosas para el consumidor. El número de reclamaciones de consumidores recibidas ha aumentado y es importante que estas cuestiones se resuelvan fuera de los tribunales. Las diapositivas del Sr. Zanini se pueden ver [aquí](#).

Frauke Rogalla de la Federación de consumidores alemanes (Federation of German Customer Organisations) habló sobre los futuros cambios y las oportunidades y desafíos que los consumidores afrontarán en Alemania. Es probable el aumento de los precios como resultado de las primas y la inversión en infraestructuras. Sin embargo, los consumidores no reciben información adecuada y suficiente sobre las razones por las que los precios aumentan. La supervisión de precios puede ayudar a alcanzar una mayor transparencia de precios. El mercado energético se está haciendo más complicado en relación con cuestiones como el cambio de suministrador, la producción de energía, la medición, las viviendas inteligentes y las tarifas. La Sra. Rogalla señaló que el papel del regulador debería ser fijar las condiciones para que los mercados se desarrollen. Una distribución de costes justa entre consumidores domésticos y empresas es también importante. Las diapositivas de la Sra. Rogalla se pueden ver [aquí](#).

Paolo Martinello, Presidente de BEUC, la organización de consumidores europea, destacó que las organizaciones de consumidores tienen experiencia directa en tratar con consumidores. La liberalización de los mercados energéticos no ha traído todavía los beneficios que esperábamos. Es fundamental hacer un mercado sencillo y económicamente viable para los consumidores. La implantación de contadores inteligentes puede ayudar a los consumidores, sin embargo existen una serie de cuestiones prácticas que hay que afrontar, como aportar la suficiente cantidad de información y consejos especializados. Los consumidores no son inversores. Los contadores inteligentes deberían permitirles hacer la mejor elección en relación a los costes. Sin embargo, los consumidores no deberían pagar por los contadores inteligentes si no hay beneficio para ellos. Las diapositivas del Sr. Martinello se pueden ver [aquí](#).

3. Sesiones de trabajo separadas

Durante el evento se celebraron cuatro sesiones de trabajo separadas sobre cuestiones relacionadas con la fiabilidad, simplicidad, asequibilidad y protección e información del consumidor. Estos principios básicos son considerados importantes para poner a los consumidores en el centro de los trabajos de CEER.

Los participantes fueron divididos en pequeños grupos, cada uno de ellos con una buena representación de consumidores, reguladores, representantes de la industria, etc. Se les pidió que consideraran una serie de cuestiones relacionadas con los cuatro principios clave. Para algunas cuestiones, algunos grupos tuvieron que jugar un determinado papel, afrontando el asunto desde el punto de vista de diferentes grupos de consumidores tales como consumidores vulnerables, familias, pequeñas empresas; o desde el punto de vista de los diferentes actores tales como organizaciones de consumidores, reguladores, industria y Gobierno.

¿Cuáles son los principales factores que afectan a la fiabilidad?

Los grupos reflexionaron sobre lo que define la fiabilidad de un servicio. Los participantes concluyeron que la fiabilidad se encuentra determinada por el acceso al servicio y está condicionada por la continuidad y la calidad del servicio (estabilidad). Los consumidores deberían poder esperar facturas correctas y fiables. La calidad de los servicios complementarios, y la disponibilidad de servicio de atención al cliente o de compensación/indemnización se consideraron factores importantes pero con una prioridad relativa más baja para los consumidores en términos de fiabilidad.

Los participantes tomaron en consideración algunos desafíos para alcanzar la fiabilidad. Se necesitan marcos técnicos suficientes e información para identificar y abordar los problemas antes de que afecten al consumidor.

Los participantes también analizaron el papel de los diferentes actores involucrados en asegurar el suministro fiable. Todos los actores tienen un papel en el suministro fiable. Los Operadores del Sistema de Distribución (DSOs) son responsables de la gestión activa de la red y deberían actuar rápidamente para identificar el origen de un problema. Las autoridades públicas, incluidos los reguladores, pueden fijar los estándares, incentivar la buena conducta, valorar las inversiones y prever casos especiales. Deberían actuar cuando una empresa no presta un servicio fiable por ejemplo, mediante requerimientos, multando o haciendo público el nombre de las empresas que no cumplen. Los consumidores pueden ejercer su derecho a cambiar de suministrador si no están satisfechos. Los consumidores tienen la posibilidad de jugar un papel activo en la gestión de la demanda, pero sólo si se les incentiva a hacerlo.

El moderador fue Jan Panek, de la Dirección General de Energía (DG ENER). Las diapositivas resumen pueden verse [aquí](#).

Encontrar la sencillez en la diversidad de la competencia.

Los grupos reflexionaron sobre qué cambios verán los consumidores en los próximos años y cómo podría esto complicar la experiencia de los consumidores de servicios. Los participantes identificaron que es probable que haya más proveedores y una amplia variedad de servicios y tarifas. Esto podría convertir la comparabilidad de las ofertas en un reto. Los grupos señalaron que todos los consumidores son diferentes, con distintas necesidades y habilidades. La simplificación debería venir por la vía de una mezcla de regulación y el trabajo de terceras partes para formar e informar a los consumidores.

Este grupo también se planteó quién tiene el papel de ayudar al consumidor a entender estas tecnologías y elecciones. Los participantes identificaron la necesidad de la comunicación multicanal y pública. Señalaron que el proveedor de servicios tiene una responsabilidad clave para ayudar a los consumidores a entender estas tecnologías y elecciones.

El moderador fue Phillip Lewis, de Vaasa ETT. Las diapositivas resumen pueden verse [aquí](#).

Asequibilidad

Los grupos analizaron los roles de los diferentes actores con el fin de asegurar el acceso a la energía a un precio justo y la eficiencia energética.

En relación con los consumidores vulnerables, los participantes identificaron la necesidad de definir quién es vulnerable para posteriormente analizar cuál es la protección adecuada como tarifas sociales, precios predecibles e incentivar los programas de eficiencia energética. El asesoramiento independiente, sencillo y de confianza, por ejemplo cara a cara o por teléfono, puede ayudar a formar e informar a los consumidores.

En un hogar medio, la información puede capacitarles para gestionar la asequibilidad. Primero, existe la necesidad de alcanzar derechos básicos tales como facturas con consumo real, información más frecuente y comparación con registros históricos. Los participantes también destacaron el potencial de las nuevas tecnologías en la información comparativa de consumo, los mensajes de texto, los contadores inteligentes, los electrodomésticos y la construcción de estándares de eficiencia energética. Los precios deben ser transparentes y los consumidores deberían poder acceder a un asesoramiento de confianza.

Los participantes señalaron que las pequeñas empresas tienen necesidades diferentes. Se cuestionaron si son similares a los hogares o, potencialmente, están peor ya que están menos protegidas. El acceso a los patrones de consumo actual y pasado y los contratos más claros y simples pueden ayudar a estos consumidores.

En cuanto al papel de otros agentes, se señaló que el gobierno es clave en las decisiones políticas, los reguladores tienen que centrarse en los intereses de los consumidores a largo plazo y las asociaciones de consumidores deberían participar activamente en el debate y asesorar a los consumidores directamente.

El moderador fue Tomás Gómez, co-Vicepresidente del grupo de trabajo de consumidores y mercados minoristas de CEER. Las diapositivas resumen pueden verse [aquí](#).

Conocer sus derechos

Los grupos analizaron el papel de las diferentes organizaciones en la protección y capacitación del consumidor. También debatieron sobre los cambios que se prevén en el futuro respecto a la situación actual.

Los participantes consideraron que el papel de los reguladores es ser independientes, facilitar una participación más amplia a los consumidores, implicarse más con las asociaciones de consumidores a nivel nacional, servir de enlace con las autoridades de protección del consumidor y proporcionar y compartir más la supervisión de los mercados y la investigación.

En relación con las diferencias entre presente y futuro, los participantes dijeron que una evaluación coste-beneficio a fondo y una evaluación de impacto son necesarias para las inversiones futuras. Los consumidores deberían estar implicados en esas elecciones futuras.

Los participantes afirmaron que los organismos de consumidores deberían estar más implicados en el desarrollo de la política energética de la UE, aunque señalaron que carecen de financiación. Los hechos y datos deben ser comunicados para una defensa del consumidor más sencilla. En cuanto al Foro de Consumidores, piensan que debería tener un enfoque de abajo hacia arriba, una mayor parte de la agenda debería ser fijada por las organizaciones de consumidores y que también se deberían celebrar reuniones más pequeñas y descentralizadas.

La moderadora fue Monique Goyens, Directora General de BEUC. Las diapositivas resumen pueden verse [aquí](#).

4.¿Qué le depara el futuro a los consumidores de energía?

Monique Goyens también presidió la sesión plenaria para plantear qué les depara el futuro a los consumidores de energía.

Rossella Delfino del Gabinete del Comisario Dalli, felicitó a CEER por mostrar liderazgo y compromiso en su iniciativa de construir una visión para los consumidores de energía de Europa. Subrayó que la importancia de la energía para los consumidores es destacada en la nueva propuesta de la Comisión de una “Agenda para los consumidores europeos”, adoptada en mayo de 2012. La Agenda de los Consumidores establece la estrategia de la Comisión para los próximos años y la energía es uno de los cinco sectores clave de la Agenda. Hace hincapié en que una implementación de las disposiciones de consumidores del Tercer Paquete más rápida y completa es fundamental. Señaló la necesidad de que esta sea construida sobre buenas prácticas y el importante papel del Foro de Londres y de varios grupos de trabajo dirigidos por la Comisión (Resolución Alternativa de Disputas, Facturación y Consumidores vulnerables). Las notas de la Sra. Delfino se pueden ver [aquí](#).

Phillipe Lowe, Director General de Energía de la Comisión Europea, se refirió a la estrategia europea para lograr un mercado interior que funcione e incentivar la participación activa de los consumidores. La estrategia se basa en tres pilares. Transposición correcta y en tiempo del Tercer Paquete constituye el primer paso para alcanzar el objetivo de un Mercado Interior de la Energía robusto en 2014. En segundo lugar, hay una necesidad de ir más allá del Tercer Paquete para lograr que los mercados funcionen para los consumidores y abrir la competencia en toda la UE para asegurar que los consumidores cuenten con opciones reales. Esto incluye la eliminación de los controles sobre los precios del mercado minorista que, efectivamente, crean obstáculos a la competencia y, de este modo, ampliar las posibilidades de elección en beneficio del consumidor. Por último, el Sr. Lowe señaló la necesidad de sacar el máximo provecho de las tecnologías inteligentes desde los contadores a las redes de distribución inteligentes. Lo anterior puede proporcionar una herramienta clave para que los consumidores interactúen con el mercado a cambio de un beneficio tangible. Las diapositivas del Sr. Lowe se pueden ver [aquí](#).

Colin Sausman, miembro del Grupo de Trabajo de Consumidores y Mercados Minoristas de CEER analizó cómo la tecnología ayuda a los consumidores a cumplir con sus expectativas y facilita la participación de los consumidores. El Sr. Sausman señaló que cuando los consumidores aprecien diferencias en los servicios y las ofertas, habrá más herramientas de navegación basadas en datos y más marketing. Proporcionó ejemplos sobre medición inteligente y microgeneración para identificar algunas oportunidades para los consumidores y algunos potenciales retos en términos de complejidad e igualdad de acceso. Las diapositivas del Sr. Sausman pueden verse [aquí](#).

Lord Mogg, Presidente de CEER, clausuró la conferencia. Reflexionó sobre la jornada, señalando que los reguladores tienen diferentes potestades, recursos y conocimientos a nivel nacional. La regulación energética ya no es estrictamente una actividad económica: ahora trata también sobre los consumidores del presente y del futuro. Lord Mogg destacó la importancia de compartir mejores prácticas y del aprendizaje mutuo. Señaló la necesidad de alcanzar derechos básicos en facturas, tarifas y servicios de comparación. Hay una serie de nuevas tecnologías que también pueden ayudar al consumidor. Reconoció el papel de los reguladores en la capacitación, en compartir conocimientos con las organizaciones de consumidores y, a su vez, aprender de ellos. Por último, reconoció el deseo de las organizaciones de consumidores de involucrarse y participar durante todo el año así como en el Foro de Consumidores.

Lord Mogg agradeció a todos los participantes su asistencia y su activa participación así como a la Comisión Europea por apoyar el evento.

5. Próximos pasos

CEER invitó a formular observaciones escritas al documento de debate. Los comentarios recibidos se pueden ver [aquí](#).

CEER revisará todos los comentarios de la conferencia y las observaciones por escrito a su documento de debate. A partir de esto vamos a desarrollar nuestra visión y plan de trabajo para los consumidores europeos de energía.

Tenemos la intención de presentar nuestra visión en el Foro de Consumidores en Londres en noviembre de 2012.

CEER pretende continuar trabajando con una amplia variedad de agentes interesados para establecer y ofrecer su visión para los consumidores europeos de la energía.