

# Año y medio después, la liberalización no ha abaratado los precios

La posibilidad de ahorro apenas existe,  
la información sobre las ofertas es deficiente y  
la comparación resulta difícil



A pesar de que ha transcurrido más de año y medio desde que la liberalización del sector energético se produjo en nuestro país, sólo el 2% de los hogares han hecho uso de esta nueva posibilidad de elección y cambiado de proveedor de electricidad; y únicamente lo han hecho el 12% de los clientes domésticos y comerciales de gas natural. Además, el 82% de quienes han cambiado de proveedor de electricidad han contratado el servicio a una comercializadora que pertenece al grupo empresarial de su anterior distribuidor; y esta proporción en el mercado del gas es aún mayor: el 90%.

Muy poco han cambiado las cosas para el usuario, cabría deducir.



Estos datos, oficiales y proporcionados por la Comisión Nacional de Energía, demuestran que **la medida que pretendía introducir la competencia en el sector energético, y, con ella, sus positivas repercusiones (ampliar la posibilidad de elección del consumidor y abaratar los precios), no ha interesado a los ciudadanos.** De todos modos, algo peculiar ocurre con la energía en nuestro país: en la telefonía (que se liberalizó en 1999) el 41% de los clientes ha cambiado de operador en los dos últimos dos años. Y si dirigimos la vista hacia otros servicios, en ese mismo periodo el 34% de los usuarios han cambiado de entidad bancaria y el 30% lo ha hecho con el seguro de automóvil.

El principal motivo de este desinterés hacia el cambio es evidente: **la ventaja económica que podría suponer el cambio de proveedor de electricidad y gas es insuficiente para compensar la incomodidad que (equivocadamente) se supone entrañarían las gestiones a realizar y la incertidumbre (comprensible, pero carente de motivo) ante la calidad y continuidad del servicio que podría prestar el nuevo proveedor.** En el supuesto de consumo establecido por CONSUMER, cercano al de un hogar medio (1.400 kwh de consumo en gas y 450 kwh en electricidad, ambos al bimestre), el ahorro conjunto máximo (eligiendo la más barata de

las ofertas del mercado, en este caso, Unión Fenosa Comercial) equivaldría a 26 euros al año, y sería así sólo si se contrataran conjuntamente los dos servicios y en el caso de que el distribuidor que tenía antes el usuario cobrara (que no siempre lo hacen) por la revisión obligatoria que cada cuatro años debe hacerse a las instalaciones de gas y en cantidad equivalente a lo que cobra Unión Fenosa: 43 euros.

Aunque la calidad del servicio en el mercado liberalizado siga siendo la misma que en el regulado, en el mercado libre aumenta la responsabilidad del consumidor, que se enfrenta a contratos redactados por las comercializadoras no controlados por la Administración (antes si lo estaban). Y si la comercializadora no lo hiciera, el usuario sería también responsable, junto a aquella, de pagar al distribuidor por el uso de las redes. Y, en caso de impago, en varias comercializadoras, el usuario ve reducido el plazo para hacer frente a sus facturas antes de que el corte de suministro se produzca.

### **La liberalización no permite reducir el importe de la factura**

En el mercado libre, el precio del gas y de la electricidad se compone de dos partes: la de la energía consumida (el que la comercializadora puede establecer) y la tarifa en concepto de peaje por el uso de las redes de distribución, que es una tasa fija establecida por la ▶

Administración pública. Mientras que en el mercado regulado era el distribuidor quien vendía al consumidor la electricidad o el gas natural usando para ello sus propias redes de distribución, hoy (en el mercado libre, no olvidemos que el mercado regulado sigue existiendo) es la comercializadora quien la vende haciendo uso -mediante el pago del citado peaje- de las redes del distribuidor. Queda claro, en cualquier caso, que la liberalización no ha conseguido el efecto más deseado por los usuarios: favorecer la aparición de diferencias de precio importantes entre empresas que, a diferencia de antes, hoy pueden competir en precios.

El consumidor es consciente de una situación que bien poco le favorece: el 60% de los ciudadanos, según una reciente encuesta, afirman que las ofertas económicas que las comercializa-

ción pública. Mientras que en el mercado regulado era el distribuidor quien vendía al consumidor la electricidad o el gas natural usando para ello sus propias redes de distribución, hoy (en el mercado libre, no olvidemos que el mercado regulado sigue existiendo) es la comercializadora quien la vende haciendo uso -mediante el pago del citado peaje- de las redes del distribuidor. Queda claro, en cualquier caso, que la liberalización no ha conseguido el efecto más deseado por los usuarios: favorecer la aparición de diferencias de precio importantes entre empresas que, a diferencia de antes, hoy pueden competir en precios.

facil hacer ofertas atractivas de precio a los clientes. Por otra parte, las compañías que tratan de entrar en el mercado liberalizado denuncian las barreras defensivas que colocan las distribuidoras “de toda la vida”, que disponen de las redes que llegan hasta la casas de los clientes; la principal de ellas, al parecer, es que no pueden acceder a la información sobre los abonados.

**Cuando, pensando en pasarse al mercado liberalizado, el usuario compara precios de diversas comercializadoras, debe tener en cuenta si el distribuidor que le ha venido prestando el servicio en el mercado regulado le cobra las revisiones obligatorias de las instalaciones de gas.** Porque hay algunos que no lo hacen y a la hora de sacar as cuentas, las ventajas económicas que podría entrañar el cambio se verían

## LA LIBERALIZACION DEL MERCADO DE LA ENERGÍA NO HA INTERESADO A LOS USUARIOS PORQUE LOS PRECIOS NO HAN BAJADO

doras de energía hacen en sus campañas publicitarias no les resultan atractivas. A los nada interesantes descuentos que ofrecen las comercializadoras habría que añadir **servicios adicionales**, como gestión conjunta de gas y electricidad, seguros del hogar, servicio de telefonía e Internet, servicios integrales de mantenimiento o subvenciones para la instalación de calderas, pero los consumidores no valoran mucho estos nuevos servicios o no están bien informados sobre los mismos. CONSUMER no ha valorado estos servicios añadidos.

**Las causas que originan esta situación son, en buena parte, estructurales:** las comercializadoras de gas natural y electricidad consultadas por esta revista aseguran que con precios más económicos no les resultaría rentable el negocio. Y también esgrimen que el precio de la luz en España, fijado por el Gobierno, es de los más bajos de la UE, por lo que les resulta di-

muy reducidas, cuando no anuladas. Unión Fenosa, por ejemplo, cobra 43 euros por la revisión, lo que supone 10,75 euros al año. Para un usuario que no paga hoy las revisiones, contratar la energía con esta empresa (que ofrece los mejores precios en el supuesto de consumo planteado por esta revista) supondría un ahorro de 15,6 euros anuales y no los 26 euros iniciales. Con Endesa Energía, que exige 23,5 euros por la revisión (5,87 euros al año), el ahorro anual quedaría en 13,7 euros si se contrata conjuntamente electricidad y gas (frente a los 19,6 euros iniciales) y en 10,47 euros si contrata sólo gas (frente a los 16,34 euros iniciales). Con Iberdrola, que cobra 29 euros por la revisión, el ahorro anual para quien no paga las revisiones en el mercado regulado se quedaría en 2 euros.

Por último, con Gas Natural, que cobra 35 euros por la revisión, el ahorro sería de poco más de 10 euros por año



contratando conjuntamente electricidad y gas, y no hay ahorro si sólo se contrata el gas. Pero si se computan los casi 9 euros al año que salen en concepto de revisión, este ahorro quedaría en prácticamente nada.

### Suspenso en información

Técnicos de CONSUMER, actuando como si fueran clientes, solicitaron información sobre este nuevo mercado liberalizado en los **servicios telefónicos de atención al cliente de las principales comercializadoras y distribuidoras de gas y electricidad**, y la conclusión de estas gestiones ha sido solo una: poco rigor en las distribuidoras “de toda la vida” y escasa claridad en las ofertas de las comercializadoras. El sondeo ha revelado también que las distribuidoras (que siguen siendo las de siempre) favorecen sistemáticamente a las comercializadoras de su grupo empresarial, poniendo en contacto con ellas a los



## QUÉ PREGUNTAR EN LOS TELÉFONOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Descuentos realizados:** si son fijos o variables, los tramos de consumo sobre los que se realiza cada descuento, si los descuentos que ofrecen son por un contrato conjunto o pueden ir por separada para cada tipo de energía, cuáles son los descuentos por contratación individual de gas o electricidad.
- **Conceptos de la factura** sobre los que se realiza el descuento.
- **Revisión y variación de los descuentos** a lo largo de los años.
- **Duración de los contratos** y, en caso de existir, de las cláusulas que establezcan penalizaciones en caso de rescisión.
- **Servicios adicionales** a los que el cliente puede acceder si contrata en el mercado liberalizado.
- **Revisiones obligatorias de las instalaciones de gas:** quién las realiza y con qué coste.
- **Atención de incidencias urgentes:** quién las realiza y con qué celeridad y calidad.

usuarios que demandan información. Y también se ha comprobado que algunas comercializadoras recomiendan a los usuarios que no accedan al mercado libre y se mantengan con su proveedor actual porque “no merece la pena cambiar”, con argumentos vagos y sin datos o, directamente, descalificando las ofertas de las comercializadoras de la competencia.

Además, quienes atienden esos teléfonos de atención al cliente no informan espontáneamente a los usuarios de aspectos esenciales de las ofertas ni de las condiciones del contrato. En los descuentos que se aplican en función del consumo de energía (gas o electricidad) no se explican los tramos en que cambia ese descuento.

Y si el usuario, cosa muy común, no sabe qué preguntar, se quedará sin conocer informaciones importantes: no hay una comunicación estandarizada que explique las cuestiones más interesantes, como la parte de la factura

sobre la que se efectúa el descuento (sólo en la variable y nunca en la fija, establecida por el Gobierno) muy relevantes, aspectos del contrato: duración, cláusulas de rescisión, duración de las ofertas, coste de las revisiones o atención en caso de incidencias urgentes

Pero no todo se limita a la carencia de información: las comercializadoras ofrecen, mediante estos teléfonos de atención al cliente, datos erróneos sobre la gratuidad de las revisiones obligatorias (Iberdrola y Endesa), sobre las penalizaciones que se aplican si el usuario rescinde el contrato antes de lo previsto (Unión Fenosa) o sobre la

imposibilidad de contratar gas y electricidad de forma separada (Iberdrola y Gas Natural).

Cualquier cliente, y en cualquier parte del país, puede consultar en **www.cne.es** las propuestas de cada empresa. En el registro oficial se cuentan unas 60 comercializadoras de electricidad y unas 30 de gas, pero en la lista de las 14 que colaboran con la CNE y difunden sus ofertas en Internet predominan las tradicionales grandes empresas del sector, conocidas desde hace años por los usuarios: Endesa, Gas Natural, Hidrocarbónico, Iberdrola, Naturgas, Unión FENOSA y Viesgo. >

LA INFORMACIÓN QUE OFRECEN LOS TELÉFONOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS COMERCIALIZADORAS ES INCOMPLETA Y, A VECES, ERRÓNEA

**Cómo comparar y decidir**

Para elegir suministrador de gas y de electricidad conviene comparar los precios de ambos mercados (regulado y liberalizado) y tener en cuenta los servicios que ofrecen las nuevas comercializadoras. **Lo más útil es comprobar, con la ayuda de las facturas de gas natural y electricidad, las características del contrato en lo referente a tarifa fija, coste variable según el consumo, y el nivel de presión en el gas natural y la potencia contratada en la electricidad.** Es aconsejable anotar el consumo anual de ambas energías. Si el usuario decide irse al mercado liberalizado, le conviene hacerse con ofertas de varias comercializadoras. Y fijarse en los conceptos sobre los que se aplican las ofertas o descuentos, la duración del contrato, las formas de pago de las facturas, los servicios complementarios y la atención prestada al cliente. Posteriormente, se hacen las cuentas y se toma la decisión.

**El cambio de proveedor es gratuito y sencillo:** una vez firmado el contrato con la comercializadora, ésta se encargará de las gestiones. No hay

que modificar la instalación eléctrica o de gas para contratar en el mercado libre, excepto en el caso de que no se cuente interruptor de control de potencia (ICP) en la instalación eléctrica. Cuando esto ocurra, el usuario instalará uno mediante sus propios medios o a través de la comercializadora. La instalación es gratuita, si bien, al igual que ocurre con el contador, se cobrará el alquiler del mismo, reflejándolo en la factura.

La duración del contrato la propone la comercializadora, pero tendrá como mínimo un año. La comercializadora puede añadir cláusulas que penalizan al cliente si da por finalizado el contrato antes de que expire. En cuanto a la calidad del suministro, seguirá dependiendo de la distribuidora que lleva la energía hasta el hogar del usuario, la misma que antes. Si el usuario quedara insatisfecho con el mercado libre, puede volver al regulado.

**Lectura de contadores:** la mayoría siguen siendo propiedad de los distribuidores (que cobran su alquiler) y es a éstos a quienes corresponde la lectura de los contadores y pasar el dato a

**Revisiones obligatorias y reparaciones**

- Cuando se contrata gas natural por primera vez en una vivienda, las instalaciones deben pasar una inspección gratuita y realizada por el distribuidor.
- En el mercado libre, cuando se contrata con una comercializadora, ésta (por sí misma o a través del distribuidor) realizará pruebas gratuitas previas.
- Hay dos tipos de inspecciones, que deben realizarse obligatoriamente cada cuatro años. Por un lado, están las que realiza el distribuidor (gratuitamente) a las instalaciones o redes de su propiedad. A ésta le siguen las revisiones obligatorias de las instalaciones de los consumidores, que deben realizarse también cada cuatro años. Estas

últimas son responsabilidad del consumidor y se refieren a todas las instalaciones y aparatos que funcionan con gas de la vivienda. En el mercado regulado, estas revisiones pueden realizarlas una empresa autorizada externa a la distribuidora o bien la propia distribuidora, si así lo requiere el consumidor. Con la liberalización, estas inspecciones recaen en la comercializadora, pero si el consumidor lo desea las puede realizar una empresa autorizada. La ley ofrece la posibilidad a las comercializadoras de que sean ellas mismas o a través de las distribuidoras quienes las lleven a cabo. El acuerdo entre estos dos agentes debe quedar claro, de manera que el consumidor, aunque pase al merca-

do libre, tenga asegurado ese servicio. Sin embargo los teléfonos de atención al cliente de Endesa, Gas Natural, Iberdrola y Unión Fenosa no informan de modo espontáneo cómo se resuelve esta cuestión. Tan sólo cuando se pregunta directamente acerca de las revisiones aclaran que puede realizarse con ellos. Por otra parte, ninguna de las cuatro comercializadoras más competitivas en precio ofrece la revisión obligatoria de modo gratuito ni aplica descuentos en este concepto, que cuesta desde los 20 euros hasta los 45 euros (la revisión es cada cuatro años). Sin embargo, en el mercado regulado, las empresas del grupo Naturcop (Gasnalsa, Bilbogás, Donostiagas y

Gas Tolosa) ofrecen gratuitamente este servicio.

- **Atención de averías e incidencias urgentes:** la ley obliga a la comercializadora a prestar este servicio, por cuenta propia o a través del distribuidor, con quien debe tener firmado un contrato al respecto. Los consumidores deben recibir este servicio sin que la posible falta de acuerdo entre comercializador y distribuidor constituya excusa para que no quede cubierto. Los teléfonos de atención al cliente de las comercializadoras consultadas tampoco dejaron constancia, en un primer momento, de cómo se resuelve la atención de urgencias.

las comercializadoras, que reflejarán ese consumo en la factura que llega al usuario. Lo que cambia es que el usuario paga a la comercializadora y que ésta se encarga de atenderle en lo relativo al suministro. En realidad, la comercializadora actúa como intermediario ante el distribuidor.

### Revisiones y asistencia en caso de avería o urgencia

En el mercado regulado las urgencias y avisos de avería los atendía el distribuidor, pero en el liberalizado es la comercializadora quien asegurará que los problemas de sus clientes son atendidos, ya por la comercializadora ya por el distribuidor, con quien habrá firmado un contrato. En cuanto a las revisiones, obligatorias cada 4 años para las instalaciones de gas natural, las cosas cambian, aunque no en lo importante: sigue pagando el usuario, si bien en el mercado liberalizado la responsabilidad es de la comercializadora, que puede realizarlas por sí misma o recurriendo al distribuidor. En ninguna de las dos cuestiones hay motivos para pensar que el nivel de calidad del servicio vaya a cambiar. ◀



## ¿Y LA ENERGÍA VERDE?

La Directiva 2001/77 CE define la energía verde como “la electricidad generada por centrales que utilicen exclusivamente fuentes de energía renovables, así como la parte de electricidad generada a partir de dichas fuentes en centrales híbridas que también utilicen fuentes de energía convencionales, con inclusión de la electricidad renovable utilizada para llenar los sistemas de almacenamiento y con exclusión de la electricidad generada como resultado de dichos sistemas”. Y define las fuentes renovables como “las no fósiles: eólica, solar, geotérmica, del oleaje, mareomotriz e hidráulica, biomasa, gases de vertedero, gases de plantas de depuración y biogás”.

En las *instalaciones del régimen especial* la producción procede de fuentes renovables. Para que puedan competir en precio con las energías convencionales, reciben una prima. Las *instalaciones del régimen ordinario* (la producción procede de fuentes como la hidráulica y otras) tienen asignadas ayudas transitorias como consecuencia del proceso de liberalización.

Esta producción de electricidad basada en fuentes de energía renovable tiene lugar tanto en el régimen ordinario como en el régimen especial.

La energía verde puede comercializarse mediante contratos entre la empresa comercializadora y los productores de energía, y a través de energía adquirida en el mercado organizado, denominado pool, junto a la comercialización del certificado verde. Esta modalidad es la que está siendo más utilizada en los países de nuestro entorno. El certificado verde acredita que una cantidad de electricidad igual o superior a la que el usuario ha consumido ha sido producida a partir de energías renovables. Aún no se ha establecido en España un sistema oficial que garantice el origen de esta energía, pero hay sistemas de certificación en los que entidades auditoras verifican su procedencia. Los certificados RECS, por ejemplo, expedidos por la Red Eléctrica de España (REE), responden a iniciativas privadas y carecen de apoyo legal o reglamentario.

El acceso de los consumidores a la electricidad verde sólo es posible en términos comerciales, no físicos, ya que la energía producida en una instalación renovable se vierte a la red de transporte o distribución en la que se vierte también la producida convencionalmente. De este modo, la electricidad que llega al consumidor es una mezcla de todas las vertidas a la red. Tampoco está garantizado que el sobreprecio que paga el usuario por la energía verde (en el supuesto de CONSUMER, casi 33 euros al año en Iberdrola y poco más de 6,5 euros al año en Endesa) se reinvierta en generación eléctrica mediante fuentes renovables. Lo que puede esperar es que se produzca un incremento del número de estos contratos y aumente la producción de energía verde. En realidad, el consumidor está pagando un precio superior al convencional para que se le garantice que una cantidad de energía equivalente a la contratada por su hogar se ha generado con fuentes renovables. El pago de esta prima no supone contraprestación adicional alguna. Además, en cierta medida, la energía verde accedería igualmente a la red aun cuando no existieran contratos de energía verde y, por tanto, sin que los clientes pagaran ese coste añadido.

Por último, conviene remarcar que todos los consumidores contribuyen de forma obligatoria y con el pago de las primas para las instalaciones del régimen especial, al fomento de las energías renovables. Estas primas aparecen en el recibo eléctrico, en el apartado “Costes de diversificación”.

