



PONENCIA SOBRE DOCUMENTO MARCO DE
PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES, Y CÓMO
AFECTAN LOS CONTADORES INTELIGENTES A
LOS CONSUMIDORES

DOC 1

Este documento marco proporciona información para prevenir el rechazo del público ante la imposición de la implantación de los contadores inteligentes, integrándose en el **OBJETIVO DE LA UNIÓN EUROPEA** para que la menos un 80 % de consumidores estén equipados con un contador inteligente para el año 2020.

Consumidor se ve afectado por varios aspectos cuando se instala un nuevo medidor inteligente con Lectura Automática de Contadores:

- A. Tarifas, gestión de la demanda y facturación.
- B. Acceso a información, compromiso y ahorro de energía.
- C. Aspectos técnicos y de seguridad.

La información adicional permitirá ofrecer nuevas ofertas de precios, pudiéndose beneficiar los consumidores eligiendo tarifas que se ajusten mejor a su comportamiento de consumo, o modificando sus hábitos de consumo a momentos en los que la energía esté más barata.

Es cierto que los grupos considerados como CONSUMIDORES VULNERABLES (ancianos, enfermos crónicos, familias monoparentales, desempleados con hijos pequeños etc...) cabe la posibilidad de que sean menos capaces de modificar su pauta de comportamiento que un consumidor medio tanto porque las viviendas sean de menor calidad, como por la imposibilidad de costear electrodomésticos más eficientes, iluminación más eficiente etc... pero sí que por otro lado modificando su patrón actual de uso de la energía por ejemplo modificando el horario de consumo frente al de un consumidor medio que quizá no pueda por tema de horarios de trabajo.

Una manera clara de aliviar parte de las preocupaciones es garantizar que las comercializadoras continúen ofreciendo las TARIFAS FIJAS TRADICIONALES (TUR).

El documento sigue diciendo que es CRUCIAL que los consumidores tengan acceso a los datos más relevantes, útiles y necesarios de forma sencilla, de manera que puedan tener confianza en que su información es SEGURA, que está PROTEGIDA por leyes de privacidad y que siguen existiendo mecanismos independientes de resolución de disputas a su disposición.

A renglón siguiente habla de la CONFIANZA QUE DEBERÁN DE TENER LOS CONSUMIDORES EN EL MERCADO, pero de eso mejor hablaremos luego cuando hablemos de la visión desde una Asociación de Consumidores de cómo se encuentran los consumidores en la actualidad frente a los temas que tiene que ver con el mercado de la energía eléctrica y que quizá no sea tan halagüeño ni ideal como el que se plantea aquí que deba de ser en un futuro.

Por otra parte en esta etapa temprana de la estrategia de implantación es esencial entre otras cosas, pero que entendemos como necesaria UNA PROTECCIÓN CLAVE PARA TODOS LOS PEQUEÑOS CONSUMIDORES DE ELECTRICIDAD COMO ES LA CAPACIDAD DE ACCEDER FÁCILMENTE A UN ORGANISMO INDEPENDIENTE Y SIN COSTE ALGUNO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS si no se puede resolver las quejas con el distribuidor o la comercializadora.

(TEMA PREOCUPACIÓN POR PARTE DE CONSUMIDORES SOBRE EFECTOS A LARGO PLAZO EN LA SALUD HUMANA DE LAS EMISIONES DE RADIOFRECUENCIA DE LOS CONTADORES INTELIGENTES, pero a diferencia de los teléfonos inalámbricos o teléfonos móviles, aquí se puede decir que la gente no pasa periodos extensos de tiempo muy cerca del contador eléctrico, además de que los contadores inteligentes transmiten intermitentemente desde fuera de la casa y por periodos de tiempo extremadamente cortos (milisegundos), la fuerza del campo electromagnético promedio es más baja que otros dispositivos).

Por todo lo expuesto se debería de hablar de DOS NIVELES:

1. NIVEL MINIMO de datos de consumo para facturación mensual o bimensual.
2. Datos de consumo para servicios energéticos adicionales.

Evidentemente el consumidor estaría OBLIGADO al primero, pero ¡¡OJO!! Deberá de dar EXPLÍCITAMENTE su consentimiento antes de que el proveedor de servicios pueda utilizar cualquier otro dato de mediación más allá del nivel mínimo regulado.

DOC 2

Como datos interesantes aportaremos los del **informe sobre el cumplimiento del plan de sustitución de contadores que ha publicado la COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA** que entre otras cosas indica que Dado que se trata de un proceso técnico complicado la normativa establece varios hitos de sustitución en periodos temporales definidos.

Así, **a fecha 31 de diciembre de 2014, un 35%** del total del parque de contadores de hasta 15 kW de potencia contratada deben estar sustituidos. Entre el **1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2016, otro 35%**, y entre el **1 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2018, el 30% restante.**

En el informe de la Comisión recién publicado, según la información facilitada a la CNMC por las distribuidoras, hasta el 31 de diciembre de 2014, se habían instalado 11,9 millones de contadores inteligentes, **un 43% del total** de los existentes en España. **Un 36%** del total de esos contadores (10,19 millones), estarían ya listos para realizar las lecturas horarias remotas, al encontrarse efectivamente integrados en los sistemas de teled medida y telegestión

La CNMC recuerda en su informe que a aquellos clientes que cuenten con contadores de *teled medida instalados*, pero que aún no estén operativos, se les debería seguir cobrando el precio del alquiler del equipo correspondiente a los antiguos contadores monofásicos (0,54 €/mes, en vez de los 0,81 € mes previstos) 50 € si se compran.

Además, la CNMC recomienda que Red Eléctrica (el Operador del Sistema) revise la metodología aplicable para el cálculo de los perfiles de consumo de los usuarios y la demanda de referencia utilizada. Red Eléctrica ya cuenta con información de un panel de consumidores cuyas medidas de consumo horario se obtienen a través de los contadores inteligentes (telegestión).

DOC 3

A nivel Comunidad Valenciana y desde la propia Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Ocupación se ha emitido una nota informativa relativa al PLAN DE SUSTITUCIÓN DE CONTADORES ELÉCTRICOS EN LA COMUNIDAD VALENCIANA dando respuesta a consultas más concretas llevadas a cabo por consumidores, instaladores etc... en relación a la implantación del Plan de Sustitución de equipos de Medida, siendo los datos más destacables el hecho de que:

- Su empresa distribuidora debe comunicarle directamente la fecha prevista para la sustitución de su contador con una antelación de tres meses.
- En el ámbito del Plan, la sustitución de los contadores es GRATUITA para los consumidores.
- Con carácter general, la sustitución de su actual contador por uno nuevo que permita la discriminación horaria y la telegestión, no implica tener que modificar ni reformar su actual acometida ni sus instalaciones de enlace. Si su empresa distribuidora constatará que el estado, situación o características de sus instalaciones implican un riesgo grave para las personas o bienes o producen perturbaciones importantes en el normal funcionamiento de otras instalaciones, **la empresa distribuidora deberá comunicarlo al Servicio Territorial de Industria.**
- Los consumidores pueden libremente optar entre adquirir los equipos de medida o alquilarlos.
- Si usted ya dispone instalado de un equipo de su propiedad, pero que no cumple los nuevos requisitos de discriminación horaria y telegestión, y la antigüedad de éste es inferior a quince (15) años, su sustitución por uno de alquiler de la empresa distribuidora no supondrá coste alguno, ni la empresa distribuidora podrá cobrarle alquiler hasta alcanzar la fecha en la que el equipo sustituido hubiera cumplido los citados quince (15) años.

DOC 4

Y ahora vamos a hablar del consumidor en la comunidad valenciana, Y PARA ELLO LO PRIMERO VA A SER VER CUAL ES SU GRADO DE CONOCIMIENTO del sector y de las tarifas, acudiendo al Sondeo que hicimos en AVACU el año pasado nos encontramos con los siguientes datos.

Además de eso en AVACU en los últimos años hemos tenido el siguiente número de consultas y reclamaciones en relación al sector eléctrico

	CONSULTAS	RECLAM.	TOTALES
2014	978	34	1012
2013	400	24	424
2012	423	28	451
2011	544	23	567
2010	884	144	1028

2014: 3 puesto (de un total de 13.308)

2013: 5 puesto (de un total de 12.584)

2012: 6 puesto (de un total de 14.332)

2011: 7 puesto (de un total de 14.042)

2010: 4 puesto (de un total de 14.298)

Siendo las más habituales las que tienen que ver con:

- problemas generados por los cambios de compañía sin haberlos solicitado los usuarios.
- Condiciones que no se cumplen en los contratos, por una publicidad no clara del todo.
- Problemas con servicios “añadidos” contratados como mantenimientos etc.. a la hora de darse de baja de los mismos, y que no se cumplen en algunos casos inclusive. (por ejemplo la revisión anual).
- Cambios de contadores.
- Supuestas manipulaciones de los mismos.

Aun así, entendemos que los contadores de telegestión, en algunos casos pueden ayudar a resolver o minimizar algunos de los problemas, sobre todo los que tiene que ver con las supuestas manipulaciones por ejemplo. También entendemos que pueden generar herramientas a los consumidores para de alguna forma intentar rebajar el importe de la factura final, aun cuando los grupos de personas mayores o más desprotegidos económicamente tendrán dificultades para acceder finalmente a la información sobre el coste de la energía por ejemplo.

Aunque la gran duda que se nos sigue generando va a ser ¿Qué va a pasar con todos esos datos? ¿Quién los va a gestionar? ¿Cómo se van a traducir en mejoras para los consumidores? Si ya en la actualidad observamos como muchos de esos datos están al alcance de cualquiera la pregunta es clara ¿Qué nos espera en ese sentido?

Esperemos que los controles de los que hablaba el documento marco a realizar, se lleven a cabo detectando posibles incumplimientos en ese sentido.