



JORNADA

Liberalización del mercado eléctrico y Tarifa de Último Recurso

Zaragoza, 18 de junio de 2009

Tarifa de Último Recurso: Impacto en el Cliente de la nueva regulación RD 485/2009

- Liberalización del sector eléctrico: Antecedentes**
- Impacto en Cliente de la nueva regulación y Respuesta de Endesa**

Liberalización del sector eléctrico

Modelo Regulatorio



La reglamentación española se desarrolla a partir de la Ley 54/1997 del Sector Eléctrico

Ley del Sector Eléctrico
▪ Ley 54/1997

- Supone el abandono del modelo de monopolio natural en generación y comercialización, aunque permanece en el transporte y distribución
 - Activs. liberalizadas: comercialización, generación e intercambios internacionales
 - Activs. reguladas: transporte y distribución
- Establece la separación jurídica entre actividades reguladas y liberalizadas

RD-Ley 6/2000

- Establece la **total liberalización del suministro de gas natural y de energía eléctrica a partir del 1 de enero de 2003** (a partir de esta fecha, todos los consumidores tendrán la consideración de cualificados)

Directivas Europeas
▪ 2003/54/CE
▪ 2003/55/CE

- Propugna la evolución hacia un **mercado interno** liberalizado de gas y electricidad
- Propone la designación de los **suministradores de último recurso** para:
 - Garantizar el servicio universal
 - Proteger a los clientes finales
- **Separa** totalmente las **actividades** de red y de suministro de energía

Transposición directivas europeas
▪ Ley 12/2007
▪ Ley 17/2007

- Establece el **calendario** para gas y electricidad para:
 - **Desaparición de las tarifas de mercado regulado**
 - **Creación de los suministradores de último recurso**

RD 1068/2007

- Regula la **puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural**

RD 485/2009

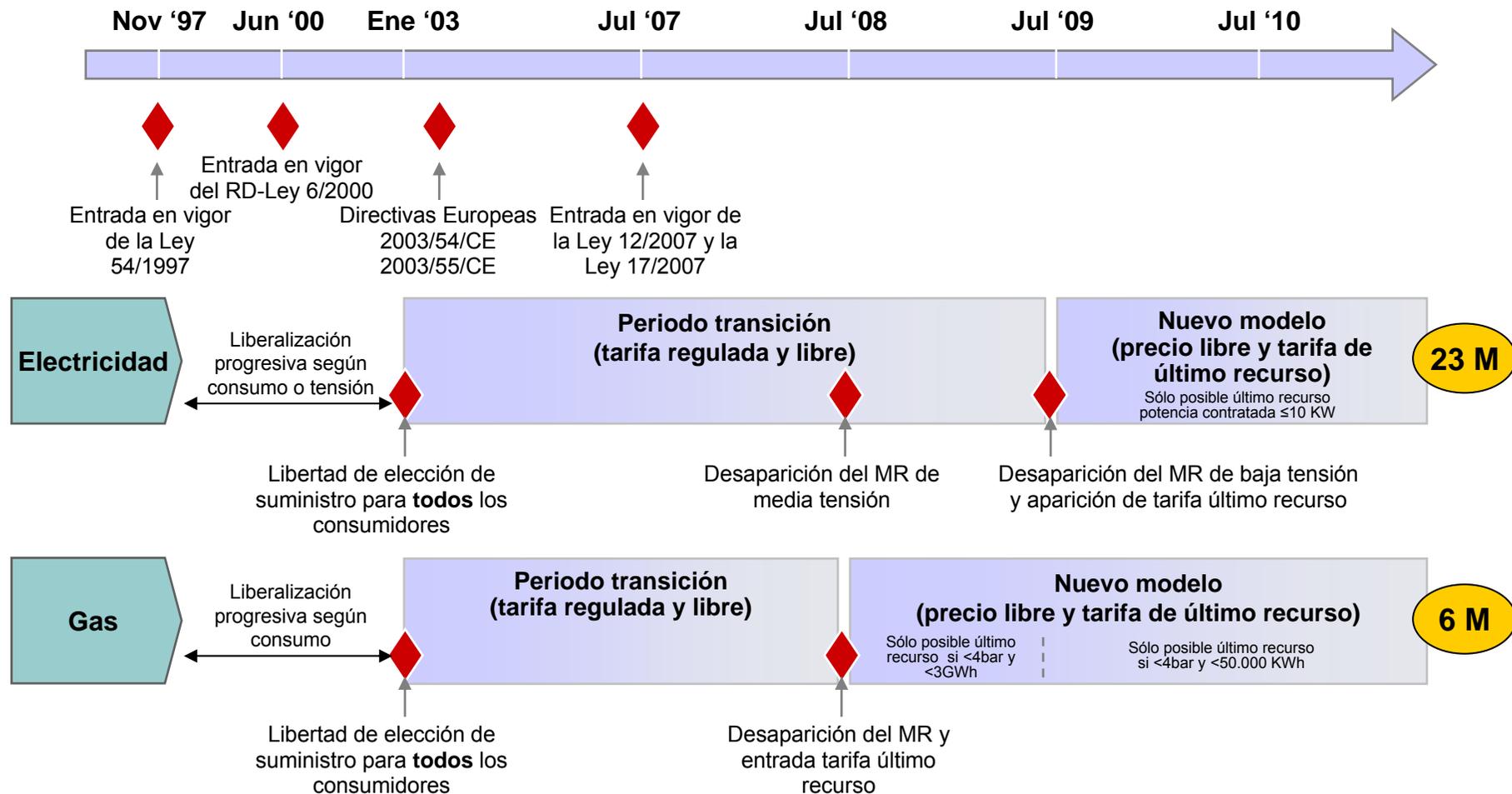
- Regula la **puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector eléctrico a partir del 1 de julio del 2009**
- Introduce **cambios sobre la regulación** actual que afectan al suministro de último recurso en el sector del **gas natural**



Fuente: Ley 54/1997, Real Decreto – Ley 6/2000, Directivas Europeas 2003/54/CE y 2003/55/CE, Ley 12/2007, Ley 17/2007, RD 1068/2007, RD 485/2009

Liberalización del sector eléctrico Modelo Regulatorio

Calendario de la liberalización del sector eléctrico y gasista



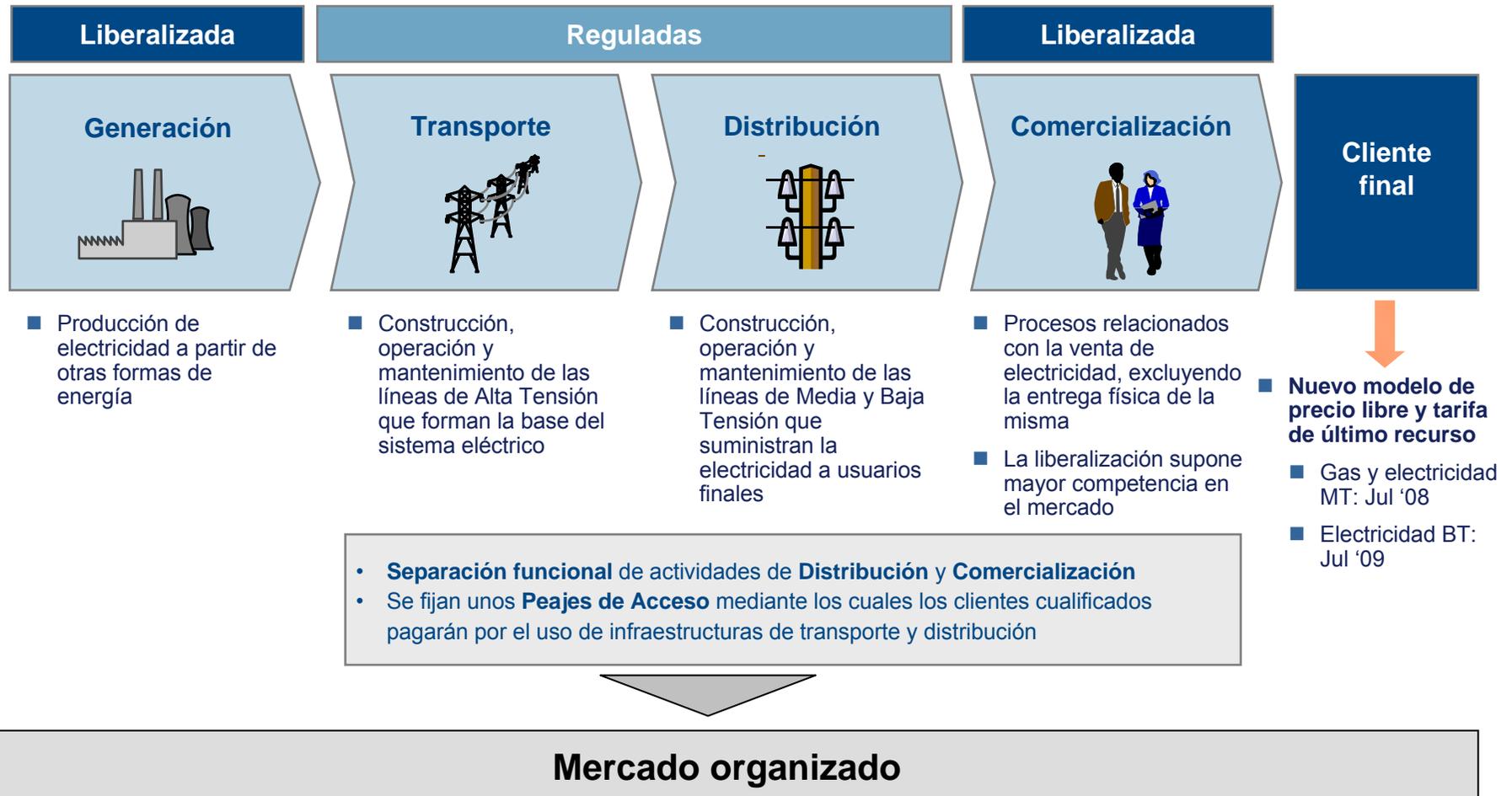
Fuente: Ley 54/1997, Real Decreto – Ley 6/2000, Directivas Europeas 2003/54/CE y 2003/55/CE, Ley 12/2007, Ley 17/2007, RD 1068/2007, RD 485/2009

x M # clientes afectados (España, 2009)

Liberalización del sector eléctrico

Impacto en el modelo de suministro

Cadena de Valor del Sector Eléctrico: La liberalización distingue tres negocios claramente diferenciados: Generación, Transporte y Distribución, y Comercialización



Liberalización del sector eléctrico

Ventajas para el Cliente residencial

La liberalización persigue garantizar el suministro eléctrico y su calidad al menor coste posible

Calidad de Suministro

- El transporte y la distribución siguen siendo actividades reguladas, por lo que la calidad del suministro no se ve afectada.

Calidad de la Atención

- Una mayor competencia implica mayor interés de las operadoras en mejorar sus servicios de Atención al Cliente para mejorar la percepción de la calidad del servicio ofrecido.

Precio final para Cliente Residencial

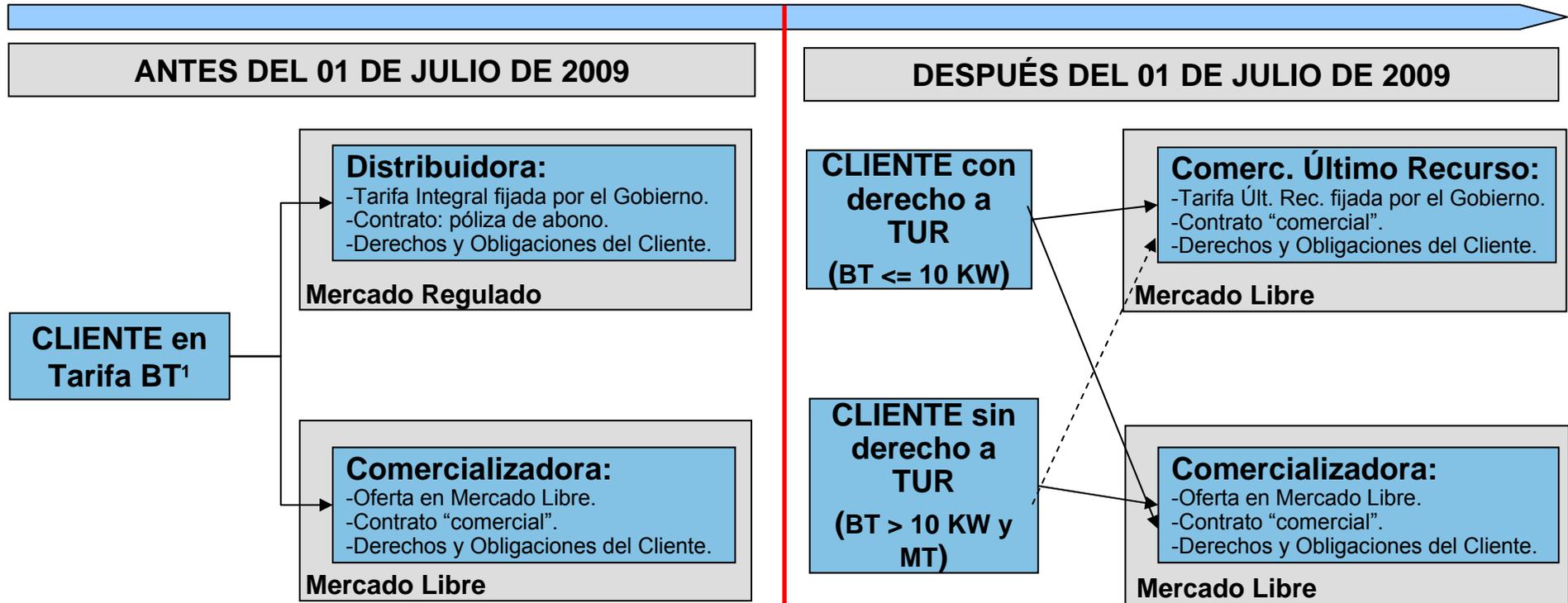
- La mayor competencia en el mercado redundará en un menor coste para el cliente final.

- Liberalización del sector eléctrico**

- Impacto en Cliente de la nueva regulación y
Respuesta de Endesa**

Agentes en el nuevo modelo

01 de julio: Inicio de la Tarifa de Último Recurso



- Antes del 1 de julio de 2009, el Cliente podía elegir:
 - Continuar en MR siendo suministrado por una Distribuidora con Tarifa Integral.
 - Aceptar una Oferta para pasar al ML y ser suministrado por una Comercializadora.

- Después del 1 de julio de 2009:
 - El Cliente con derecho a TUR podrá elegir entre una Comercializadora de Último Recurso o aceptar una oferta de Comercializadora.
 - El Cliente sin derecho a TUR deberá buscar una Oferta para ser suministrado por una Comercializadora o quedar en la TUR con tarifa fijada por el MITyC y que incentivará la firma de un contrato con una comercializadora².

¹ Clientes de Media Tensión excluidos de la modificación al desaparecer las Tarifas Integrales en julio de 2008.

² Durante un periodo máximo de 9 meses. Pendiente de publicación de regulación oficial.

Nuevo modelo de agentes

Impacto en el Cliente de la nueva regulación (I/II)



El RD 485/2009 define la Tarifa de Último Recurso, modifica las responsabilidades de las distribuidoras, y establece los requisitos de acceso para el cliente

- 1.1** Delimitación de funciones entre Distribuidora y Comercializadora
 - El suministro a tarifa deja de formar parte de la actividad de distribución.
 - Es realizado por los comercializadores en libre competencia.
 - Por lo tanto, las Distribuidoras dejarán de tener clientes finales, que pasarán a las Comercializadoras
- 1.2** Responsabilidades de la Distribuidora
 - Calidad del suministro de energía.
 - Gestión de los equipos de medida (contadores).
 - Lectura del consumo realizado.
 - Averías
- 2.1** Creación de la Tarifa de Último Recurso
 - Las Tarifas Integrales desaparecen el 1 de julio de 2009.
 - Se crea la Tarifa de Último Recurso, para conjugar la creación de un mercado libre con el hecho de que la electricidad debe ser un servicio universal.
 - Precio único (máximo y mínimo), para todo el territorio nacional y todas las Comercializadoras.
 - Regulado por el Gobierno.
 - Aditiva: agrega los conceptos de básicos de coste: coste de producción, peajes de acceso y costes de comercialización.
- 2.2** Definición de requisitos del Cliente para acceder a la TUR
 - Los Clientes de la TUR deberán reunir los siguientes requisitos:
 - Consumidores finales de energía eléctrica
 - Baja Tensión
 - Potencia contratada inferior o igual a 10 kW
 - El resto de Clientes no tendrán derecho a la TUR.

Nuevo modelo de agentes

Impacto en el Cliente de la nueva regulación (II/II)



La Tarifa de Último Recurso implica la aparición de nuevos agentes en el mercado, las Comercializadoras de Último Recurso, con una serie de derechos y obligaciones.

2.3

Definición de derechos y obligaciones de las CUR

- Las Comercializadoras de Último Recurso proporcionarán suministro a los Clientes con derecho a Tarifa de Último Recurso.
- Darán suministro a los clientes sin derecho a TUR (excepto en casos de impago) que transitoriamente no tengan contrato con una Comercializadora, a los que se les aplicará una Tarifa definida por el Gobierno.
- Deberán separar contablemente la actividad de suministro de último recurso.

2.4

Designación de Comercializadoras de Último Recurso

- Inicialmente, se designan como comercializadoras de último recurso a las siguientes empresas:
 - Endesa Energía XXI, S.L.
 - Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
 - Unión Fenosa Metra, S.L.
 - Hidrocantábrico Energía Último Recurso, S.A.U.
 - E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.
- La designación de los comercializadores de último recurso se revisará al menos cada cuatro años.

Impacto puntual – Traspaso clientes

Impacto en el Cliente de la nueva regulación (I/II)

El 01 de julio de 2009 se produce el traspaso de Clientes de las Distribuidoras a las Comercializadoras de Último Recurso

3.1

Método de traspaso de Clientes

- Proceso transparente y regulado para el Cliente, en la medida en la que:
 - La Tarifa es establecida por el Gobierno.
 - Se mantienen los derechos y obligaciones del Cliente.
 - El contrato es único para todos los Clientes.
 - La Comercializadora de Último Recurso se subroga en los derechos y Obligaciones de la Distribuidora.
- Se producirán las siguientes situaciones, en función del tipo de Cliente:

3.2

Tipo de Cliente

Regulación vigente a partir de 1 Jul '09

Acción a realizar por el Cliente

<p>CLIENTES CON DERECHO A TUR¹ (BT ≤ 10 kW)</p>	<p>Para clientes sin contrato con una comercializadora, la distribuidora traspasa sus contratos a la CUR de su grupo empresarial²</p>	<p>NO TIENEN QUE REALIZAR NINGUNA ACCIÓN A 01/07</p>
<p>CLIENTES SIN DERECHO A TUR (BT > 10 kW, y MT sin oferta en ML)</p>		<p>SOLICITAR OFERTA DE COMERCIALIZ. ó CAMBIAN POR DEFECTO A LA CUR CON TARIFA QUE INCENTIVA LA FIRMA DE CONTRATO³</p>

¹ Los clientes con derecho a TUR siempre tendrán la opción de contratar el suministro con cualquiera de las cinco CUR o con una comercializadora, pero por defecto asumimos que no realizarán ninguna de estas acciones de manera proactiva

² Hay casos específicos, como por ejemplo los clientes de los pequeños distribuidores/revendedores (ver pág. siguiente)

³ Durante un periodo máximo de 9 meses. Pendiente de publicación de regulación oficial.

Impacto puntual – Traspaso clientes

Impacto en el Cliente de la nueva regulación (II/II)



Los pequeños Distribuidores/Revendedores podrán conservar a sus Clientes o traspasarlos a la Comercializadora ajena que elijan.

3.3

Elección de la Comercializadora por los Revendedores

- Antes del 01/06/2009 elegirán a la Comercializadora a la que traspasar a sus Clientes:
 - La Comercializadora deberá aceptar el traspaso de Clientes.
 - La Comercializadora no tendrá por qué ser de Último Recurso.
- Antes del 15/06/2009 informarán a través de la factura a sus Clientes sobre la Comercializadora elegida.
- En caso de que no elijan Comercializadora, los Clientes se traspasarán a la Comercializadora de Último Recurso del grupo empresarial al que esté conectada su red (en el caso de Ceuta y Melilla, Endesa Energía XXI).

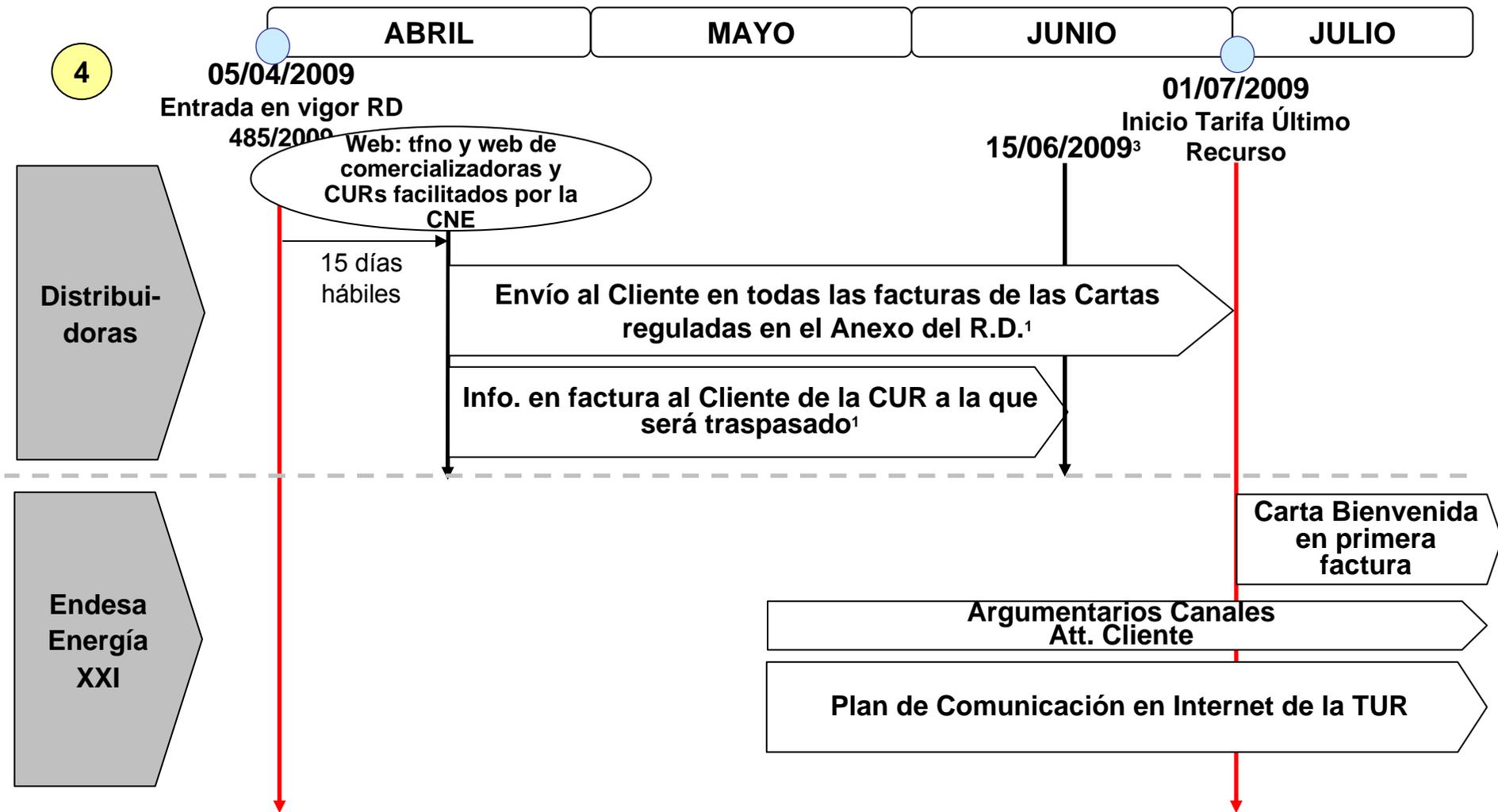
Traspaso Operativo de Clientes

- Si no eligen Comercializadora y no facilitan el Registro de Puntos de Suministro (RPS) a la Oficina de Cambio de Suministrador (OCSUM) y a las Comercializadoras¹, estas Distribuidoras/Revendedores serán considerados consumidores directos en el mercado².

¹ Mediante corrección de errores se ha añadido a las comercializadoras en este punto

² Serán suministrados como un cliente final por el CUR del grupo empresarial al que esté conectada su red y pagarán el precio establecido para Clientes sin derecho a TUR que transitoriamente carezcan de contrato.

Impacto puntual – Comunicación al Cliente Respuesta de Endesa – Plan de Comunicación



¹: Endesa Distribución cumple estas obligaciones con el envío de la Carta del Anexo R.D.

▪ Obligaciones de información de las empresas distribuidoras

MODELO DE CARTA PARA CLIENTES CON DERECHO A TUR

1. CARTA PARA CLIENTES CON POTENCIA CONTRATADA $\leq 10\text{kW}$

Estimado cliente,

Como consecuencia de la nueva normativa europea, a partir del 1 de julio de 2009 el suministro eléctrico será realizado por las empresas comercializadoras de electricidad. Desde este momento, nuestra compañía, como empresa distribuidora dueña de las redes de su zona, continuará operando las instalaciones, leyendo sus contadores y proporcionándole el servicio de averías de 24 horas.

Esto supone que Usted deberá cambiar de suministrador. Este cambio en ningún caso supondrá ni el corte de suministro ni un coste adicional para usted, presentándosele **3 alternativas**:

1. Usted puede **contratar con una empresa comercializadora a un precio libremente pactado**. Para que pueda conocer las ofertas existentes, le facilitamos un listado completo de empresas comercializadoras disponibles, al dorso del presente escrito.
2. Si lo prefiere, puede contratar **el suministro con cualquiera de las siguientes empresas que ha designado el Gobierno como comercializadoras de último recurso** y cuyos datos de contacto le ofrecemos a continuación. Cualquiera de estas empresas estará obligada a suministrarle la electricidad a un precio que será fijado por el Gobierno.

[Empresa Comercializadora / Teléfono de atención al cliente / Dirección de la página web]

3. Por último, **si no hace ninguna gestión, el 1 de julio su suministro eléctrico será automáticamente asumido por la empresa XXXXXXXX**, que se encargará de enviarle las facturas y gestionar los cobros por el suministro de energía, tal y como se establece en el Real Decreto XXXXXXXXX. En este caso, nosotros transferiremos sus datos a esta empresa para continuar con el servicio.

Si en el proceso de cambio de suministrador surgieran problemas, puede Usted llamar al teléfono:

XXXXXX (Atención al Cliente de la Empresa Distribuidora)

A la espera de ofrecerle el mejor servicio, reciba un cordial saludo.

Fdo.:

(Nombre de la empresa distribuidora)

▪ Obligaciones de información de las empresas distribuidoras

BORRADOR

MODELO DE CARTA PARA CLIENTES SIN DERECHO A TUR

2. CARTA PARA CLIENTES CON POTENCIA CONTRATADA >10kW

Estimado cliente,

Como consecuencia de la nueva normativa, a partir del 1 de julio de 2009 el suministro eléctrico será realizado por las empresas comercializadoras de electricidad. Desde ese momento, nuestra compañía, como empresa distribuidora dueña de las redes de su zona, continuará operando las instalaciones, leyendo sus contadores y proporcionándole el servicio de averías de 24 horas.

Antes de esa fecha, Usted debe proceder a contratar el suministro con una empresa comercializadora a un precio libremente pactado. Para que pueda conocer las ofertas existentes, le facilitamos un listado completo de empresas comercializadoras disponibles, al dorso del presente escrito.

Si Usted no contratara con un comercializador de los indicados, su suministro pasará automáticamente a ser asumido por la empresa XXXXXX, aplicándole un precio que será superior al del mercado y que se irá incrementando automáticamente en el tiempo. Nosotros transferiremos sus datos a esta empresa para continuar con el servicio.

A partir de ese momento, la empresa comercializadora será responsable de enviarle las facturas y gestionar los cobros por el suministro de energía eléctrica.

Si en el proceso de cambio de suministrador surgieran problemas, puede Usted llamar al teléfono:

XXXXXX (Atención al Cliente de la Empresa Distribuidora)

A la espera de ofrecerle el mejor servicio, reciba un cordial saludo.

Fdo.:

(Nombre de la empresa distribuidora)

Impacto puntual – Impacto operativo

Impacto en el Cliente de la nueva regulación

Las organizaciones de las empresas eléctricas deben adaptarse para poder cumplir con la nueva regulación

5.1

**Adaptación de los
Sistemas de
Información**

- Los Sistemas de Información deben adaptarse para soportar las actividades de la TUR
- El corte de operaciones y el traspaso de los clientes de la Distribuidora a la Comercializadora de Ultimo Recurso debe tener el menor impacto posible en el cliente.

5.2

Formación

- Deben realizarse planes de formación tanto a personal que soporta los procesos de atención y ciclo comercial para que puedan operar las nuevas funcionalidades a partir del 1 de julio de 2009

Futuro modelo de relación con cliente TUR

Respuesta de Endesa



Endesa está preparada para proporcionar la Atención a los Clientes en el nuevo entorno liberalizado

