



CONSEJO DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS



memoria del consejo de
consumidores y usuarios

2011







MEMORIA DEL
CONSEJO DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

2010







ÍNDICE



ÍNDICE

1	<i>PRESENTACIÓN.....</i>	<i>13</i>
2	<i>MEMORIA DE ACTIVIDADES. EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS</i>	<i>17</i>
3	<i>CRÉDITOS HOGARES EN ESPAÑA Y COMPARATIVA EUROPEA</i>	<i>49</i>
4	<i>ESTUDIO TELECOMUNICACIONES.....</i>	<i>81</i>
5	<i>LA APLICACIÓN DE LA TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO Y LA EVOLUCIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO. UNA EVALUACIÓN DESDE LA PERSPETIVA DE LOS CONSUMIDORES.....</i>	<i>113</i>







PRESENTACIÓN

1

PRESENTACIÓN

En el año 2010 los recursos económicos de las familias han sido más sensibles ante la persistencia de la crisis. Por ello los consumidores han profundizado en las exigencias con la calidad de los servicios y productos que les prestan, lo que, a su vez, ha incrementado en términos cualitativos el mejor conocimiento de sus derechos como consumidores.

Una mayoría de las quejas y reclamaciones que han recibido las administraciones públicas y las asociaciones de consumidores han tenido como denominador común la deficiente atención al cliente, especialmente en las grandes empresas.

Esta carencia de corresponsabilidad por parte de las empresas con las secuelas que surgen en múltiples ocasiones una vez adquirido el producto o contratado el servicio, ha generado un clamor de descontento que ha requerido una serie de actuaciones correctoras y reguladoras por parte del Gobierno.

El Consejo de Consumidores y Usuarios impulsó en el 2009 y ha reiterado en el 2010 la urgente necesidad de adoptar medidas reguladoras en materia financiera ante las consecuencias económicas que se están constatando en los eslabones más débiles de la cadena financiera: los usuarios de servicios financieros y, en particular los hipotecados. Algunas prácticas bancarias han sido y están siendo objeto de denuncia por parte de las asociaciones de consumidores, como la interposición de cláusulas suelo, los “swaps”, así como las fórmulas que aplican en los casos de impago de la hipoteca, pero no conviene olvidar que existen otros aspectos de atención directa al cliente que deben ser igualmente regulados por Ley, sin quedar al margen de la regulación general de todos los servicios de atención que afectan a los intereses de los consumidores y usuarios.

En el Estudio realizado por el Consejo de Consumidores y Usuarios “El crédito de los hogares en España”, se analiza la evolución del





crédito, tanto hipotecario vivienda, como el destinado a financiar el consumo de bienes y servicios, con el objetivo de detectar los factores que explicaron su crecimiento en el pasado, y el impacto que están ejerciendo en la actualidad. Asimismo se realiza un análisis comparativo de la evolución del crédito hipotecario en algunas economías europeas con respecto al “boom” crediticio vivido en España.

En los otros dos estudios que incluye la Memoria se incorporan las problemáticas sectoriales relativas a las Telecomunicaciones y a la aplicación de las tarifas eléctricas de último recurso.

En materia de telecomunicaciones se han analizados los servicios de atención al cliente en el sector, los tipos de servicios y modos de actuación, las dificultades para la baja efectiva, la contratación, ofertas con información limitada, compleja o engañosa, la publicidad no autorizada en SMS, Internet y móviles. También incluye el estudio la defensa de la competencia en telecomunicaciones y las sanciones por incumplimiento de las empresas y operadoras.

En la evaluación efectuada en el estudio sobre la explicación de la tarifa de último

recurso y la evolución del sistema eléctrico, se puede observar que desde la perspectiva de los consumidores, la llamada liberalización del sector eléctrico no ha aportado la transparencia y racionalidad necesarias para el sector, sino que, por el contrario, ha contribuido a aumentar de forma excesiva los recibos. Sin rebajar el déficit financiero del sistema y tampoco ha mejorado la atención y servicio a los consumidores, si tenemos en cuenta el balance de las 48.597 reclamaciones presentadas ante las organizaciones de consumidores en 2010.

En anexo, y como complemento del estudio de Crédito a hogares, se incluyen actuaciones que algunas de las asociaciones del CCU han efectuado en materia de servicios financieros, tanto a nivel generalista como especializadas en el tema.

Quiero resaltar, en último término, el notable incremento de la presencia y conocimiento del CCU en la sociedad española en su papel de Órgano Consultivo y, a su vez, como interlocutor con los organismos públicos y privados relacionados con la gestión de políticas que afectan a los intereses de los consumidores y usuarios.

Francisca Sauquillo Pérez del Arco
Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios

HA FALLECIDO AGUSTINA LAGUNA VOCAL TITULAR DEL CONSEJO

En el momento de publicación de esta memoria se ha producido el fallecimiento de Agustina Laguna Trujillo, Presidenta de la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes (FUCI) y vocal titular desde el primer Consejo de Consumidores y Usuarios.

Sirva esta memoria como homenaje a toda su labor



*MEMORIA DE
ACTIVIDAD.
EL CONSEJO DE
CONSUMIDORES Y
USUARIOS*

MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2010

2.1 FUNCIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

El Consejo de Consumidores y Usuarios es el máximo órgano de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones. El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias¹, señala que “el Consejo de Consumidores y Usuarios integrará las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico que, atendiendo a su implantación territorial, número de socios, trayectoria en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios y programas de actividades a desarrollar, sean más representativas”.

La actual regulación del Consejo está contenida en el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios. Se incorporan novedades que pretenden potenciar el papel del Consejo como interlocutor con las administraciones y los operadores económicos, mejorando sus estructuras al objeto de convertirlo en un órgano ágil y eficaz. El actual Consejo está compuesto por 11 Asociaciones de nivel nacional, una más que el precedente.

El Consejo de Consumidores y Usuarios

tiene funciones:

De Consulta

Es el órgano consultivo de la Administración General del Estado en materia de protección de los Consumidores y Usuarios, siendo preceptivo su dictamen en los reglamentos de desarrollo y aplicación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; reglamentaciones sobre productos o servicios de uso y consumo; las disposiciones generales sobre Ordenación del mercado interior y disciplina del mercado; los precios y tarifas de servicios, en cuanto afecten directamente a los consumidores o usuarios, y se encuentren legalmente sujetos a control de las Administraciones públicas; las condiciones generales de los contratos o modelos de contratos regulados o autorizados por los poderes públicos en servicios de interés general o prestados a los consumidores por empresas públicas y cuando una ley así lo establezca.

El Consejo debe, igualmente, realizar el seguimiento de las alegaciones e informes emitidos en trámite de audiencia por el Consejo de Consumidores y Usuarios, al objeto de evaluar su repercusión y efectividad.

De representación

Es competencia del Consejo proponer y, en su caso, designar a los representantes de las asociaciones y cooperativas de consumidores y usuarios en órganos colegiados, organismos o entidades, públicas o privadas, de ámbito estatal o supranacional, en los que deban estar representados los consumidores y usuarios.

De iniciativa

Compete al Consejo proponer a las Administraciones públicas, a través del Instituto Nacional de Consumo, cuantas cuestiones se

¹ B.O.E núm. 287,
de 30 noviembre de 2007

consideren de interés para los consumidores y usuarios y formular al Instituto Nacional del Consumo, cuantas propuestas normativas o de actuación se consideren de interés para la defensa de los consumidores y usuarios.

De colaboración

Corresponde al Consejo colaborar en cuantas iniciativas públicas se adopten en materia de protección de los consumidores y usuarios, prestando su apoyo y asesoramiento, así como emitir cuantos informes le sean solicitados por el Instituto Nacional de Consumo o cualquier otro órgano o entidad de la Administración General del Estado, en materia de su competencia.

Igualmente tiene el deber de impulsar la colaboración y diálogo entre asociaciones de consumidores y usuarios y cooperativas de consumidores y usuarios de ámbito supraestatal, estatal, autonómico o local, así como entre sus órganos de representación y favorecer el diálogo social, en especial, potenciando la colaboración con las organizaciones empresariales y sindicales.

Otras

El Consejo está facultado para solicitar información de las administraciones públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial, que afecten a los consumidores y usuarios con la finalidad de proponer o realizar informes o estudios necesarios para el desarrollo de sus funciones.

2.2 ÓRGANOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO

El Consejo de Consumidores y Usuarios, según su Reglamento de Funcionamiento Interno, funciona en Pleno y en Comisiones técnicas.

Son funciones del Pleno:

- Establecer las líneas generales de actuación del Consejo y dirigir el funcionamiento de las Comisiones Técnicas.
- Emitir y aprobar los dictámenes e informes solicitados al Consejo.

- Solicitar información complementaria sobre los asuntos que se le sometan a consulta.

- Acordar la elaboración de estudios, informes o dictámenes por iniciativa propia y aprobarlos en su caso.

- Designar el Presidente y elegir al Vicepresidente del Consejo, así como a los presidentes y miembros de las Comisiones Técnicas.

- Designar la representación, participación y coordinación de los trabajos de los miembros del Consejo ante la Administración General del Estado u otras entidades y organismos, de carácter estatal o supranacional. Su designación atenderá a criterios de eficiencia, idoneidad, formación, experiencia u otros perfiles del representante, acordes con la institución, entidad y organismo para los que sea nombrado.

- Convocar a expertos, seleccionados por razón de la materia que se vaya a tratar, y a representantes de colectivos interesados o afectados.

- Elaborar y aprobar anualmente la Memoria del Consejo.

- Regular el régimen de organización y funcionamiento interno del Consejo.

- Asumir cualquier otra atribución o función establecida en el Real Decreto 894/2005/ de 22 de julio, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios.

Por su parte, las Comisiones Técnicas son las responsables de analizar las diferentes materias que se sometan a consulta del Consejo y elaboran los correspondientes informes, estudios o dictámenes previos para su sometimiento y aprobación, en su caso, por el Pleno.

Las Comisiones Técnicas se crean a propuesta del Presidente del Consejo con el voto favorable de la mayoría de los miembros del Pleno y tendrán la composición que acuerde el Pleno.

El IV Consejo de Consumidores y Usuarios acordó la constitución de las siguientes Comisiones

Técnicas de carácter permanente:

- Acceso a la Justicia
- Servicios de interés general
- Telecomunicaciones
- Asuntos económicos
- Salud, Seguridad y normalización
- Políticas sectoriales
- Cooperación institucional y representación
- Política Comunitaria
- Comunicación

2.3 ORGANIZACIONES INTEGRADAS EN EL CONSEJO

Integran el Consejo de Consumidores y Usuarios once vocales designados por las siguientes Asociaciones de Consumidores y Usuarios, legalmente las más representativas en el ámbito supraautonómico²:

- Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)
- Asociación General de Consumidores ASGECO Confederación (ASGECO – confederación)

- Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC)
- Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
- Consumidores en Acción (FACUA)
- Federación de Usuarios - Consumidores Independientes (FUCI)
- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
- Unión de Consumidores de España (UCE)
- Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)

Uno de los elementos, entre otros, que determinan la representatividad de las organizaciones con presencia en el Consejo es la base social que conforman las organizaciones que se encuentran presentes en el Consejo, además, de su implantación territorial

Otro de los elementos relevantes de esta representatividad es su capacidad de prestar servicios a sus socios y no socios, entre los que cabe enumerar la información y el asesoramiento, su actividad en las Juntas Arbitrales de Consumo, la representación y defensa de de los consumidores y usuarios en tribunales, la interposición de acciones colectivas, etc.

2. La Orden SAS/2078/2009, de 28 de julio, por la que se nombran vocales del Consejo de Consumidores Usuarios (BOE núm. 184, de 31 de julio de 2009)

Tabla nº 2. EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS
SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS 1999 A 2010 (%)

SECTORES	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Administración	1,59	1,57	1,58	2,71	1,96	2,77	2,79	1,45	2,87	2,16	2,28	2,45
Adquisición de muebles	1	1	0,6	1,4	1,1	1,4	1,2	1,1	1,54	1,51	1,41	1,37
Agencia de Viajes	2,08	1,79	1,32	1,55	1,43	1,95	1,83	1,57	2,5	1,72	1,94	2,26
Agua	1,4	1	1	0,5	0,5	0,6	0,8	0,2	0,44	0,65	0,8	0,79
Alimentación y bebidas	3,3	4	3,4	1,5	1	1,7	2,4	0,7	1,29	0,96	0,8	0,9
Automóviles nuevos	1,29	1,21	1,1	1,17	1,25	1,6	1,12	0,9	1,05	1,14	1,2	0,79
Automóviles usados	1,4	1,2	1,1	1,1	0,9	0,9	2,3	1,5	1,35	1,13	1,24	0,55
Compañías de seguros	3,9	4,5	3,7	4,4	3,5	4,3	4,1	2,5	3,54	4,43	5,14	4,62
Compañías eléctricas	1,72	1,83	2,39	2,27	1,98	1,67	1,82	0,98	1,78	4,86	3,81	2,98
Comunidad de propietarios	1,16	1,12	1,03	1,48	0,01	0,01	0,22	0,18	1,05	1,23	1,09	1,13
Contenidos no publicitarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,62
Correos y mensajería	0,4	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,06	0,12	0,18	0,11
Datos personales	-	0,14	0,02	0,07	0,03	0,03	0,03	0,03	0,21	0,48	2,5	1,72
Electrodomésticos	3,2	0,3	2,2	2,5	1,6	1,5	2,4	1,8	3,36	2,48	2,2	2,09
Electrodomésticos - S.A.T.	2,8	2,9	2,7	2,4	1,7	2,7	1,6	1,3	1,29	1,76	1,42	1,16
Enseñanza	0,52	0,77	0,35	9,31	1,26	0,58	0,93	0,26	0,25	0,44	0,69	0,57
Farmacia	0,5	0,6	0,4	0,2	0,2	0,2	0,3	0,2	0,15	0,03	0,02	0,03
Gas y derivados	2,72	2,67	3,09	2,85	2,31	1,99	1,87	1,28	1,45	1,49	1,47	1,34
Hostelería - restauración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,65
Informática y reparaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,77
Medio Ambiente	0,3	0,3	0,2	0	0	0,1	0	0	0,05	0,5	0,41	0,37
Otros sectores	15,97	21,91	23,33	14,65	31,16	21,04	19,19	25,01	16,32	24,04	19,44	14,41
Publicidad	0,6	0,6	0,8	1	1,2	0,6	1,3	1	0,12	0,28	3,81	3,37
Reparación de automóviles	2,6	2,6	2,7	2,2	2,9	1,5	1,6	1,2	2,07	1,08	0,93	1,5
Reparaciones en el hogar	3,2	3,3	3,1	2,3	1,7	2,6	3,3	2,7	3,29	1,79	3,02	1,57
Ropa - calzado	2,07	1,82	1,36	1,49	0,8	0,76	1,74	1,32	1,72	1,74	1,46	1,58
Sanidad privada	1,4	1,2	1,2	1	0,9	1	1	0,7	0,92	0,77	1,13	1,01
Sanidad pública	1,24	1,13	1,02	0,63	0,56	1,47	0,86	1,18	0,84	0,96	0,7	1,25
Seguros de automóviles	1,77	1,38	1,48	1,73	1,72	2,38	1	0,46	0,59	1,37	1,35	1,61
Servicios financieros	11,9	10,3	9,3	8,8	9,8	11	9,9	18,6	12,59	10,1	10,31	9,98
Servicios municipales	0,05	0,08	0	0	0	0,88	1,77	1,38	0,01	0,2	0,29	2,84
Telefonía	5,8	7,1	7,1	8	8,7	9,9	11,2	12,1	17,43	12,28	15,03	14,22
Tiempo compartido	0,44	0,45	0,47	0,35	0,08	0,01	0,06	0,05	0,09	0,23	0,23	0,12
Tintorería	0,9	0,8	0,7	0,7	0,6	0,4	0,7	0,7	0,63	0,2	0,18	0,14
Transportes públicos	2,03	2,26	1,96	1,54	1,14	1,75	2,25	2,59	3,62	3,53	3,45	10,05
Venta a distancia	-	0,2	0,1	0,2	0	0	0,2	0,2	0,11	2,19	1,13	0,83
Vivienda arrendamiento	7,3	6,3	6,1	5,9	4,7	8,6	3,7	2,3	2,89	2,26	2,85	2,59
Vivienda en propiedad	11,73	9,62	10,96	12,73	12,44	11,01	13,46	11,93	11,53	7,54	6,08	4,66

Fuente: Datos remitidos por las organizaciones de consumidores I.N.C 2011

A lo largo del pasado ejercicio las Asociaciones de Consumidores y Usuarios integradas en el Consejo de Consumidores

y Usuarios atendieron un total de **1.632.823** consultas y reclamaciones de los consumidores.

2010	CONSULTAS RECLAMACIONES.		TOTAL
Administración	33.297	6.690	39.987
Adquisición de muebles	18.661	3.684	22.345
Agencias viajes	29.011	7.831	36.842
Agua	9.661	3.168	12.829
Alimentación y bebidas	13.485	1.205	14.690
Automóviles nuevos	10.244	2.597	12.841
Automóviles usados	7.072	1.969	9.041
Compañías de Seguros	63.667	11.844	75.511
Compañías eléctricas	38.840	9.757	48.597
Comunidad de propietarios	15.432	3.076	18.508
Contenidos no publicitarios	19.585	6.807	26.392
Correos y mensajería	1.481	394	1.875
Datos personales	22.269	5.857	28.126
Electrodomésticos	25.438	8.746	34.184
Electrodomésticos -S.A.T.	13.340	5.542	18.882
Enseñanza	7.044	2.277	9.321
Farmacia	363	122	485
Gas y derivados	18.104	3.845	21.949
Hostelería - restauración	9.096	1.573	10.642
Informática y reparaciones	10.184	2.402	12.586
Medio ambiente	5.585	397	5.982
Otros sectores	202.691	32.603	235.294
Publicidad	45.492	9.585	55.077
Reparación de automóviles	20.332	4.200	24.532
Reparaciones en el hogar	20.809	4.871	25.680
Ropa - calzado	22.056	3.721	25.777
Sanidad privada	14.525	1.978	16.503
Sanidad pública	16.906	3.506	20.412
Seguros de automóviles	19.095	7.158	26.253
Servicios financieros	135.868	27.011	162.879
Servicios municipales	38.527	7.771	46.298
Telefonía	181.979	50.206	232.185
Tiempo compartido	1.731	164	1.895
Tintorería	1.606	694	2.300
transportes públicos	131.242	32.837	164.079
Venta a distancia	10.619	2.914	13.533
Vivienda arrendamiento	34.462	7.891	42.353
Vivienda en propiedad	57.338	18.820	76.158
TOTAL	1.327.111	305.712	1.632.823

2.4 COMPOSICIÓN DEL IV CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Conforme a lo previsto en el Real Decreto 894/2005, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio y por Orden SAS/2078/2009, de 28 de julio, por la que se nombran vocales del Consejo de Consumidores Usuarios, a propuesta de las 11 organizaciones de consumidores y usuarios más representativas, se nombraron los miembros del Consejo, procediéndose a la constitución del mismo.

La Presidenta:

- Dña. Francisca Sauquillo Pérez del Arco.

El Vicepresidente:

- D. Félix Martín Galicia

Los Vocales:

- D. Manuel Pardos Vicente (Titular) y Dña. Ana María Solanas Forcada (Suplente), en representación de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE).

- Dña. Ana Isabel Ceballo Sierra (Titular) y D. Vicente Stinga Perdomo (vocal suplente), en representación de la Asociación General de Consumidores – Confederación (ASGECO – CONFEDERACIÓN).

- D. Bernardo Hernández Bataller (Titular) y D. Alejandro Perales Albert (Suplente), en representación de la Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC).

- Dña. M^a del Prado Cortés Velasco (Titular) y D. Fernando López Romano (Suplente), representación de la Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU).

- D. Fernando Móner Romero (Titular) y Dña. M^a Emilia Gómez Huerta (Suplente), en representación de la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).

- Dña. Olga Ruiz Legido (Titular), y D. Rubén Sánchez García (Suplente) en representación de Consumidores en Acción (FACUA).

- Dña. Agustina Laguna Trujillo (Titular) y D. Gustavo Samayoa Estrada (Suplente), en representación de la Federación de Usuarios – Consumidores Independientes (FUCI).

- D. Félix Martín Galicia (Titular) y Dña. Carmen Redondo Borge (Suplente), en representación de la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACCOOP).

- D. Antonino Joya Verde (Titular) y D. Miguel Enrique García López (Suplente), en representación de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).

- D. José Ángel Oliván García (Titular) y D. Juan Moreno Rodríguez (suplente), en representación de la Unión de Consumidores de España (UCE).

- D. José Ramón Lozano Petit (Titular) y Dña. María de la Ceda Linares-Rivas Lalaguna (Suplente), en representación de la Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE).

El Secretario:

- D. Luis Carreras Puerto. funcionario del Instituto Nacional del Consumo.

2.5 ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

2.5.1 Actividad General

A lo largo del año 2009 el Consejo de Consumidores se ha reunido en 10 sesiones plenarias, de las cuales ninguna ha tenido carácter extraordinario, habiendo abordado, entre otras cuestiones, las siguientes:

- Informe sobre el anteproyecto de Ley de Economía Sostenible.

- Reunión con la Comisión de Sanidad del Congreso de los Diputados con la Presidenta del CCU, para manifestar la opinión del CCU

sobre el Pacto de Estado de Sanidad.

- Reunión con el Presidente del Consejo General de la Abogacía, D. Carlos Carnicer, para tratar el tema de los Colegios Profesionales desde el punto de vista del CCU sobre la Ley 25/2009 (Ley Ómnibus).
- Jornada en Palma de Mallorca, con motivo de la Presidencia Española.
- Denuncia por cobro de comisiones por los bancos en la donación de ayudas a Haití.
- Informe sobre la Sentencia de Forum y Afinsa y sobre los afectados de Forum.
- Informe sobre Air Comet, la Secretaria de Estado de Transportes y sobre los controladores aéreos.
- Seguimiento del Convenio con el IDAE.
- Comparecencia de Dña. Etelvina Andreu, Directora General de consumo, para informar de la creación de la Comisión Intersectorial de Consumo, como órgano colegiado interministerial para el desarrollo de la iniciativa estratégica del Gobierno en materia de consumo.
- Reunión mantenida con representantes de la ONCE, sobre el juego ilegal y de menores por Internet y la ludopatía.
- Adjudicación de 3 becas para el Consejo.
- Reunión con el Secretario de Estado de Justicia, D. Javier Truchero, sobre la legitimación activa de las asociaciones de consumidores, en la vía penal.
- Reunión con representante del Ministerio de Vivienda que informó del Proyecto de Plataforma de la rehabilitación de edificios y viviendas.
- Informe sobre la crisis de la erupción del volcán de Islandia y el caos aéreo.
- Confección de la Memoria 2009
- Comparecencia de Dña. Concepción Gutiérrez, Secretaria de Estado de Transportes del Ministerio de Fomento y a Dña. Marta Lestau Sáenz, Directora de Seguridad de Aviación

Civil y Protección al Usuario.

- Reunión con AECOC.
- Reunión con la Plataforma Social RHE del Ministerio de la Vivienda.
- Reunión con la Secretaria de Estado de Energía sobre las tarifas eléctricas, sistema de precios y bono social.
- Informe sobre el tema de la venta ambulante no Sedentaria.
- Reunión con los sindicatos UGT y CCOO, relativa a la huelga del 29 de septiembre, así como la conveniencia de establecer cauces de colaboración.
- Participación en las Jornadas sobre turno de oficio, del Consejo General de la Abogacía, en Pamplona los días 17 al 19 de noviembre.
- Congreso de Seguridad Alimentaria en Madrid el día 18 de noviembre.
- Comparecencia de la Directora General de Consumo en relación con los premios "Consumópolis" y sobre las subvenciones del INC.
- Convenio con la ONCE y el CCU, (CERMI, ONCE, FUNDACION).
- Jornadas del Parlamento Europeo en Zaragoza sobre el "Paquete Farmacéutico", los días 26 y 27 de octubre.
- Reunión con la Secretaria de Estado del Cambio Climático para código de autorregulación sobre argumentos ambientales en las comunicaciones comerciales.
- Informe de la reunión con la Agencia de Evaluación y Calidad del Ministerio de la Presidencia sobre Plan de energías renovables.
- Asistencia de la Presidenta al IV encuentro de las Jornadas Estatales sobre Justicia Gratuita, organizado en Pamplona por parte del Consejo General de la Abogacía española y la exposición en estas jornadas del tema "Turno de Oficio y Justicia Gratuita: dimensión social".
- Asistencia de la Presidenta a la reunión

mantenida en el Parlamento Europeo acerca del tema de la defensa de los consumidores y el Tratado de Lisboa. En dicho encuentro se encontraban también como ponentes miembros de ONCE y Jorge Sena, Fiscal de Sala delegado para la protección y defensa de las personas mayores.

- Comparecencia de D. Bernardo Lorenzo, Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

- Reunión con el Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros.

- Reunión con el Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas.

- Reunión con el Director General de Política Energética y Minas el 23 de diciembre, y elaboración del documento "Posición del CCU sobre el incremento de las tarifas eléctricas".

- Comparecencia de Dña. Etelvina Andreu, Directora General de Consumo, para analizar la posibilidad de devolución del pago de Forum y Afinsa, la subida de la luz. La directora plantea la Ley de Servicios de Atención al cliente.

- Reunión con el Director General de Política Energética y Minas el 23 de diciembre, para la que se elaboró un documento de "Posición del CCU sobre el incremento de las tarifas eléctricas".

Asimismo ha renovado su representación institucional en diferentes órganos, entre los que cabe enumerar:

- D. Enrique García López para presidir la Comisión Técnica de Salud, Seguridad y Normalización.

- Dña. M^a del Prado Cortés Velasco como Presidenta de la Comisión Técnica de Telecomunicaciones.

- Dña. Ana Isabel Ceballo Sierra como Presidenta de la Comisión Técnica de Servicios de Interés General.

- D. José Ángel Olivan como Presidente de la Comisión Técnica de Asuntos Económicos.

- D. José Ramón Lozano Petit como Presidente de la Comisión Técnica de Acceso a la Justicia.

- D. Félix Martín Galicia como Presidente de la Comisión Técnica de Cooperación Institucional y Representación.

- D. Bernardo Hernández Bataller como Presidente de la Comisión Técnica de Política Comunitaria.

- Dña. Agustina Laguna Trujillo como Presidenta de la Comisión Técnica de Políticas Sectoriales.

- D. Alejandro Perales Albert como Presidente de la Comisión Técnica de Comunicación.

- Suplente en la Comisión Permanente de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación adicional (CSSTA), a D. Alejandro Perales Albert.

- D. Iñaki Larrabeiti, como titular en el Consejo Consultivo y como suplente en el Consejo de Dirección de la AESAN.

- D. Ángel Díaz Plasencia en el Consejo Económico y Social.

- Ratificación de D. Manuel Pardos Vicente en la Comisión Nacional de Reproducción Humana asistida.

- Comisión Técnica para la Seguridad de los Productos, se nombra a D. Jordi Castilla López.

- Comisión de Seguimiento del Acuerdo de Colaboración entre el MISACO y representantes de los sectores de la creación, producción y distribución de prendas de vestir, a D. Rubén Sánchez García.

- Observatorio del Tabaquismo, y en el Comité Consultivo del Organismo Autónomo para el Mercado de Tabaco a D. José Carrero García.

- Ratificar el nombramiento de Dña. M^a del Prado Cortés Velasco (CEACCU) como titular y de D. Iñaki Larrabeiti (HISPACOO) como suplente en el Consejo de Dirección de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria.

- Consejo Interministerial de Organismos

Modificados Genéticamente, se nombra a Dña. Ana Echenique Calvo (CECU).

2.5.2 Audiencia en Consulta

En cumplimiento de este mandato legal durante el pasado ejercicio el Consejo de Consumidores y Usuarios ha sido consultado en trámite de audiencia en relación a los siguientes asuntos:

- Real Decreto por el que se regula el procedimiento de certificación de proveedores civiles de servicios de navegación aérea y su renovación.
- Orden por la que se modifica el Anexo I del Real Decreto 1345/2007, de 11 de octubre, por el que se regula el procedimiento de autorización, registro y condiciones de dispensación de los medicamento de uso humano fabricados industrialmente, en lo que se refiere a los medicamentos de terapia avanzada.
- Real Decreto por el que se aprueba la lista de coadyuvantes tecnológicos autorizados para la elaboración de aceites vegetales comestibles.
- Real Decreto por el que se modifican diversas normas reglamentarias en materia de seguridad industrial para adecuarlas a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades y su ejercicio.
- Real Decreto sobre receta médica y Orden Hospitalaria de dispensación.
- Orden por la que se modifica el Anexo III del Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos.
- Ley de Economía Sostenible.
- Real Decreto por el que se modifican tres normas reglamentarias en materia de seguridad industrial para adecuarlas a la Ley 717/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Modificación del Real Decreto 584/72, de 24 de febrero, de Servidumbres Aeronáuticas.
- Real Decreto por el que se desarrollan los requisitos técnicos exigibles a las entidades de control de calidad de la edificación y a los laboratorios de ensayos para el control de calidad de la edificación.
- Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos (CDGA) por el que se modifica el umbral de Renta Familiar que da acceso al Abono Social.
- Ley de Contratos de Crédito al Consumo.
- Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 10/2009, de 20 de octubre, de creación de órganos consultivos del Estado en el ámbito agroalimentario y de determinación de las bases de representación de las organizaciones profesionales agrarias.
- Orden Ministerial por la que se establecen las condiciones, los requisitos y el procedimiento aplicables a la concesión de las subvenciones excepcionales en materia de vivienda, para reparar los daños causados por los incendios forestales y otras catástrofes naturales ocurridos en varias Comunidades Autónomas.
- Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos.
- Orden por la que se modifica el Anexo III del Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos.
- Convocatoria para la selección de municipios candidatos a albergar el emplazamiento del ATC y su centro tecnológico asociado.
- Real Decreto por el que se regula el procedimiento de emisión de los informes en materia de estructuración, ordenación control del espacio aéreo, tránsito y transporte aéreo, afectación a aeropuertos de interés general y servidumbre y la verificación de los requisitos de seguridad operacional en los aeródromos de uso público.
- Orden por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones

a entidades de cualquier titularidad, sin ánimo de lucro, con destino a la financiación de programas de prevención y control de la infección por VIH y sida.

- Orden por la que se actualiza el Anexo VI del Real Decreto 1030/2006, de 15 de noviembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y del procedimiento para su actualización.

- Especificaciones particulares en Alta y Baja Tensión.

- Real Decreto por el que se modifican los anexos V al IX del Real Decreto 889/2006, de 21 de julio, por el que se regula el control metrológico del Estado sobre instrumentos de medida.

- Orden por la que se determinan los requisitos para la certificación de proveedores civiles de formación de controladores de tránsito aéreo.

- Orden por la que se modifica el Anexo del Real Decreto 2002/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba la lista positiva de aditivos edulcorantes autorizados para su uso en la elaboración de productos alimenticios, así como sus condiciones de utilización.

- Orden Ministerial por la que se regula el control metrológico del Estado de los instrumentos dedicados a medir la velocidad de los vehículos a motor.

- Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 880/1990, de 29 de julio, relativo a la seguridad de los Juguetes.

- Real Decreto sobre obligaciones de visado colegial de trabajos profesionales.

- Real Decreto por el que se aprueba la Instrucción de Acero estructural (EAE).

- Orden por la que se modifican los Anexos III y VI del Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos.

- Orden por la que se modifican los Anexos III del Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos.

- Orden por la que se modifican los Anexos II y III del Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos.

- Orden por la que se actualizan las normas técnicas contenidas en el anexo al Real Decreto 862/2009, de 14 de mayo, por el que se aprueban las normas técnicas de diseño y operación de aeródromos de uso público y se regula la certificación de los aeropuertos de competencia del estado.

- Orden sobre información de precios aplicables a los consumidores finales de electricidad.

- Contrato-tipo para la prestación de los servicios de Tarificación Adicional basados en la recepción de llamadas masivas a través del código 905, presentado para su aprobación por ANDAL MEDIA, S.L.

- Real Decreto por el que se establece la lista positiva de sustancias permitidas para la fabricación de materiales poliméricos destinados a estar en contacto con los alimentos.

- Especificaciones particulares en Baja Tensión.

- Real Decreto por el que se aprueba la instrucción técnica complementaria ITC-AEM 1 del Reglamento de aparatos de Elevación y Manutención.

- Ley General de Salud Pública.

- Orden por la que se determinan los conjuntos de medicamentos y sus precios de referencia, y por la que se regulan determinados aspectos del sistema de precios de referencia.

- Real Decreto de modificación del Real Decreto 2858/81, de 27 de noviembre, sobre calificación de aeropuertos civiles.

- Orden por la que se aprueba la cuarta edición de la Real Farmacopea Española.

- Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 4/2007, de 12 de enero, por el que se aprueban los métodos de análisis cuantitativos de mezclas binarias de fibras textiles.

- Real Decreto por el que se modifica para su adaptación al progreso técnico respecto a la fibra melanina, el Real Decreto 928/1987,

de 5 de junio, relativo al etiquetado de composición de los productos textiles.

- Orden por la que se modifica el Anexo del Real Decreto 299/2009, de 6 de marzo, por el que se establecen las normas de identidad y pureza de los edulcorantes usados en los productos alimenticios.

- Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 2066/2008, de 23 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012.

- Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de la Ley del Suelo.

- Orden por la que se desarrolla la regulación del servicio de dirección en la plataforma y el contenido del manual de aeropuerto en relación con este servicio.

- Real Decreto por el que se regula el procedimiento para la tramitación de las reclamaciones del usuario de transporte aéreo y el servicio de atención al usuario de las compañías aéreas.

- Real Decreto por el que se deroga el Real Decreto 1630/1980, de 18 de julio, sobre fabricación y empleo de elementos resistentes para pisos y cubiertas.

- Orden por la que se deroga la Orden de 16 de septiembre de 1994, por la que se dictan normas para la identificación individual de los hígados de bovino.

- Proyecto de Orden por la que se fijan modalidades de control sanitario en la inspección farmacéutica de géneros medicinales en frontera, se establecen los documentos oficiales de inspección farmacéutica españolas, y se crea el sistema informático de la inspección farmacéutica de sanidad exterior.

- Ley de adaptación normativa a la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

- Real Decreto por el que se establece la norma de calidad para la elaboración y la comercialización de los vinagres.

- Real Decreto por el que se aprueba el Estatuto

de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios.

- Concentración Económica REDSSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO Y REDES Y PROCESOS, S,A, C-0271/10 REDSYS/REDY.

- Real Decreto por el que se establecen los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar la actividad sanitaria de los servicios de prevención.

- Ley de Calidad Agroalimentaria.

- Reglamento de Centrales, Subestaciones y Centros de Transformación.

- Resolución por la que autoriza la dispensación de unidades concretas de determinados grupos de medicamentos.

- Real Decreto por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del sistema nacional de salud.

- Real Decreto por el que se aprueba la lista positiva de los disolventes de extracción que se pueden utilizar en la fabricación de productos alimenticios y de sus ingredientes.

- Orden por la que se actualiza el Anexo III del Real Decreto 1207/2006, de 20 de octubre, por el que se regula la gestión del fondo de cohesión sanitaria.

- Real Decreto por el que se desarrolla el sistema español de vigilancia del mercado de los productos.

- Orden que modifica los Anexos III y VII del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del sistema nacional de salud y el procedimiento para su actualización.

- Real Decreto por el que se dictan las disposiciones de aplicación de la Directiva 2010/35/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de junio de 2010 sobre equipos a presión transportables y por la que se derogan las Directivas 76/767/CEE, 84/525/CEE, Directiva 84/526/CEE, 84/527/CEE y 1999/36/CE.

• Orden por la que se modifica el Anexo del Real Decreto 1466/2009, de 18 de septiembre, por el que se establecen las normas de identidad y pureza de los aditivos alimentarios distintos de los colorantes y edulcorantes utilizados en

los productos alimenticios.

La evolución de la actividad consultiva del Consejo de Consumidores y Usuarios, desde el año 2000 hasta el 2010, es la siguiente:

AUDIENCIA EN CONSULTA AL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS NÚMERO DE ASUNTOS											
Año	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Número de Trámites	108	96	123	107	69	70	76	80	43	73	66

Fuente: Consejo de Consumidores y Usuarios, 2011

NOTA: En los datos de los años 2000 a 2003 se contabilizan las comunicaciones de tarifas

Un análisis de la influencia efectiva que los dictámenes elaborados por el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) tienen en los textos que finalmente se aprueban, revela todavía una significativa insuficiencia en ser asumidos en los proyectos normativos en algunos casos.

Varios factores influyen en esta situación:

- La insuficiencia de medios del Consejo para atender a los múltiples requerimientos que se realizan. No existe una dotación de recursos económicos y humanos que permita, en determinadas ocasiones, la elaboración de dictámenes suficientemente detallados y en los plazos señalados o demandados.
- La labor consultiva del Consejo de Consumidores y Usuarios es considerada, por algunas Instituciones, como un mero

trámite sin mayor importancia que dar cumplimiento de la norma que obliga a que toda disposición que afecte a los consumidores pase previamente por este órgano consultivo.

- La escasa interlocución del Consejo con aquellos órganos que solicitan informes y con los sectores empresariales.

2.5.3 Representación

El Consejo de Consumidores y Usuarios como órgano de representación institucional, de las organizaciones de consumidores y usuarios ante los organismos públicos o privados, de ámbito nacional o internacional, participa activamente en más de 50 organismos, como se desprende de la tabla.

REPRESENTANTES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LOS
ÓRGANOS CONSULTIVOS

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADO	ASOCIACIÓN
Agencia Española de Protección de Datos (consejo consultivo)	Alejandro Perales Albert	AUC
Agencia Española de Seguridad Alimentaria (Consejo de Dirección)	M ^a del Prado Cortes Velasco (titular) Iñaki Larrabeiti (suplente)	CEACCU HISPACOOOP
Agencia Española de Seguridad Alimentaria (Consejo Consultivo)	Gemma Trigueros Segura Iñaki Larrabeiti Agustina Laguna Trujillo	OCU HISPACOOOP FUCI
Asamblea general de anec	Conchy Martín Rey	CECU
Grupo de Trabajo para Analizar los Contratos de Comunicaciones Electrónicas	Alejandro Perales albert (titular) David Solís Santos (titular) Eugenio Ribon Seisedos (suplente)	AUC UCE CEACCU
Comisión Asesora para las Instalaciones Térmicas de los Edificios	José Ángel Oliván García	UCE
Comisión de Denominaciones Comerciales de Especies Pesqueras	Oscar Benavente Rodríguez	FUCI
Comisión de Seguimiento del Código Paos	Remedios Aceña Fernández-Arroyo Gretel Cabrera Galich Alejandro Perales Albert	HISPACOOOP CECU AUC
Comisión del Código Técnico de la Edificación	Fernando Hipólito Lancha	FUCI
Comisión para el Seguimiento de la Transición a la tv digital terrestre	Alejandro Perales Albert	AUC
Comisión mixta de Envases y Residuos de Envases	Juan Moreno Rodríguez Ana García Martín	UCE CECU
Comisión mixta de Seguimientos del Código de Autorregulación sobre contenidos televisivos e infancia	Alejandro Perales Albert	AUC
Comisión Nacional de Biovigilancia	Gretel Cabrera Galich	CECU
Comisión Nacional de Reproducción Humana Asistida	Manuel Pardos Vicente	ADICAE
Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de valores	Manuel Pardos Vicente (titular) Jofre Farres Rosello (suplente)	ADICAE ADICAE
Comisión Nacional de la Energía. Consejo Consultivo de la Electricidad	Ignasi Faura Ventosa (titular) Carlos Trias Pinto (suplente)	HISPACOOOP ASGECO

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADO	ASOCIACIÓN
Comisión nacional de la energía. Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Fernando López Romano (titular) Dacio AlonsoGonzález (suplente)	CEACCU UCE
Comisión Nacional para el Uso Racional de los Medicamentos	Roberto Serrano Reyes (titular) Jesús Yesa Herrea (titular) José Carlos Cutiño Riaño (suplente)	UCE FACUA UCE
Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional	Eugenio Ribón Seisdedos (titular y miembro de la CP de la CSSTA) Alejandro Perales Albert (titular) (suplente CP CSSTA)	CEACCU AUC
Comisión Técnica para la Seguridad de Productos	Jordi Castilla López José Ramón Lozano Petit	FACUA UNAE
Consejo Económico y Social	Carlos Sánchez Reyes Félix Martín Galicia Ángel Díaz Plasencia Isabel Ávila Fernández Monge	OCU HISPACOO UCE CEACCU
Comité Económico y Social de la Unión Europea	Bernardo Hernández Bataller Carlos Trias Pintó	AUC ASGECO
Comité Consultivo del Organismo Autónomo para el Mercado de Tabacos	José Carrero García	ASGECO
Comité de Evaluación de Medicamentos Uso Humano	Ana Sánchez Méndez	OCU
Comité de Evaluación de Medicamentos uso Veterinario	Miguel Vallejo Vicente	UCE
Comité de Seguimiento de la Asociación de Distribuidores y Editores de Software de Entretenimiento (ADESE)	Gustavo Samayoa Estrada	FUCI
Consejo Estatal de Responsabilidad Social de Empresas	María RodríguezSánchez (titular) Ana Isabel Ceballo Sierra (suplente)	CECU ASGECO
Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (CATSI)	Eugenio Ribón Seisdedos (titular) Antonio Pomares Ripio (titular) Rubén Sánchez García (suplente) Félix López Estremiana (suplente)	CEACCU CECU FACUA UCE
Consejo Asesor Postal	Dacio Alonso González (titular) Fernando López Romano (suplente)	UCE CEACCU
Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo	José Ramón Lozano Petit Eugenio Ribón Seisdedos Gustavo Samayoa Estrada	UNAE CEACCU FUCI
Consejo Nacional del Clima	Isabel Ávila Fernández (titular) José Ángel Olivan García (titular) Ana Etchenique Calvo (suplente) Agustina Laguna Trujillo (suplente)	CEACCU UCE CECU FUCI

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADO	ASOCIACIÓN
Consejo Asesor de Medioambiente	Belén Ramos Alcalde (titulas) Agustina Laguna Trujillo (titular) Juan Moreno Rodríguez (suplente) Concepción Martín Rey (suplente)	OCU FUCI UCE CECU
Consejo General de Organizaciones Interprofesionales Agroalimentarias	Miguel García Pérez Ana Herce Collado	FUCI UCE
Consejo Nacional de Transportes Terrestres	Marta Coronado Rubio David Cifredo Franco Antonio Pomares Ripio Dacio Cifredo Franco Fernando López Romano Gustavo Samayoa Estrada	UNAE FACUA CECU UCE CEACCU FUCI
Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana	José Carrero García	ASGECO
Consejo Nacional de Bosques	Agustina Laguna Trujillo	FUCI
Consejo de Participación del Instituto de Gestión Sanitaria (INGESA)	Isabel Ávila Fernández-Monge (titular) José Ramón Lozano Petit (suplente)	CEACCU UNAE
Consejo de Participación del Instituto de Gestión Sanitaria (INGESA). Comisión Ejecutiva de ceuta	Inés López Silva (titular) Greoria Poza García	CEACCU FUCI
Consejo de Participación del Instituto de Gestión Sanitaria (inges). Comisión Ejecutiva de Melilla	Victoria Choclan Salvador (titular) Ángela González Santana (suplente)	CEACCU CEACCU
Consejo Superior de Estadística	Ana Isabel Ceballo Sierra Carlos Trias Pinto (suplente)	ASGECO ASGECO
Consejo Superior de Tráfico	Dacio Alonso González	UCE
Corporación RTVE (Consejo Asesor)	Alejandro Perales Albert Fernando Móner Romero	AUC CECU
Junta Consultiva de Seguros	José Carlos Cutiño Riaño Fernando Herrero Sáez de Eguilaz	UCE ADICAE
Observatorio de Precios de los Alimentos	Agustina Laguna Trujillo Marta Coronado Rubio Carmen Picot Oroval Gregorio Castaño Sebastian Yolanda Quintana Serrano	FUCI UNAE HISPACOOOP UCE CEACCU
Observatorio de la Publicidad Comité Asesor	Alejandro Perales Albert	AUC
Observatorio de la Distribución comercial	María Rodríguez Sánchez	CECU

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADO	ASOCIACIÓN
Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores	Conchy Martín Rey Eugenio Ribon Seisdedos (suplente)	CECU CEACCU
Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones	Enrique García Piñero	FACUA
Comisión Intersectorial para actuar contra las Actividades vulneradoras de los Derechos de la Propiedad Intelectual	Alejandro Perales Albert	AUC
Comisión Intersectorial para actuar contra las Actividades vulneradoras de los Derechos de la Propiedad Industrial	Carolina García Labarta	UCE
Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria	Iñaki Larrabeiti Pando Jesús Vega de Rodrigo Yolanda Quintana Serrano Agustina Laguna Trujillo	HISPACOOOP FACUA CEACCU FUCI
Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer	Marta Coronado Rubio	UNAE
Observatorio de Pagos con tarjeta electrónica	Fernando Herrero Sáez de Eguilaz José Ángel Olivan García	ADICAE UCE
Observatorio para la Prevención del Tabaquismo	Antonino Joya Verde José Carrero García	OCU ASGECO
Consejo del Plan Estatal de Vivienda	M ^a Emilia Gómez Huertas	CECU
Comisión para la Emisiones y Retransmisiones Deportivas	Alejandro Perales Albert Juan Moreno Rodríguez	AUC UCE
Comisión seguimiento acuerdo de colaboración entre el misaco y representantes de los sectores de la creación, producción y distribución de prendas de vestir	Rubén Sánchez García	FACUA
Comisión de Seguimiento del convenio firmado entre el C.C.U. y la Comisión Nacional de la Energía	Ignasi Faura Ventosa Fernando López Romano Antonio Pomares Ripio	HISPACOOOP CEACCU CECU
Comisión de Calificaciones de películas Cinematográficas	Álvaro Crespo Alarma	AUC
Consejo Estatal para el Patrimonio Natural y la Biodiversidad	Ana Etchenique Calvo (titular) Rocío Algeciras Cabello (suplente)	CECU FACUA
Comisión Nacional de Bioseguridad del marp	Ana Etchenique Calvo (titular)	CECU

A través de estos órganos los legítimos representantes de los consumidores han sido oídos en asuntos tales como:

- Grupo de Trabajo “Clientes y Consumidores desde la perspectiva de la Mejora de la Competitividad y la RSE”.
- Conferencia europea de Responsabilidad Social de las Empresas celebrado en Mallorca.
- Productos financieros socialmente responsables en el CESE.
- Observatorio del mercado de trabajo en el CESE.
- Comisión Consultiva des cambios industriales en el CESE.
- La calidad de los productos agrícolas en el CESE.
- “Empleo, asuntos sociales y ciudadanos” (CESE).
- Relaciones Transatlánticas y la promoción internacional del Modelo Social Europeo. (CESE).
- Futuro de la Producción integrada (CESE).
- Conferencia CESE/CES ES sobre la estrategia de Lisbonne (CESE).
- Tasa sobre las transacciones financieras (CESE).
- Reunión de la sección NAT sobre el modelo agroalimentario en Europa, Toledo.
- Reunión del Grupo de Comunicación en Madrid con y seminario sobre la Europa ciudadana.
- Estudio del impacto de inversiones financieras en los negocios. (CESE).
- La Economía social del CESE.
- Reunión extraordinaria del Grupo de Actividades diversas del CESE.
- Acuerdo de creación de la Ponencia del Plan Estadístico Nacional 2013-2016.
- Clasificación Nacional de Ocupaciones 2011 (CNO-2011).
- Encuestas sobre Acceso a Financiación de las Empresas.
- Ordenanzas Fiscales del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- Estadísticas del Personal del Ministerio de Defensa: Personal Civil, Funcionario al Servicio de la Administración Militar; Personal, Civil Laboral al Servicio de la Administración Militar; Personal, Militar de Carrera de las Fuerzas Armadas y de la Guardia Civil; y Personal Militar de Complemento, Militar Profesional de Tropa y Marinería y Reservista Voluntario.
- Estadística por Partidas del Impuesto sobre sociedades, Estadísticas por Partidas del IVA, Estadística del Impuesto sobre Matriculación de Vehículos Automóviles.
- Estadísticas de Cuenta Satélite de las Cooperativas y Mutualidades en España, Censos de Población y Viviendas 2011, Indicadores de Precios de Alojamientos Turísticos Colectivos, Flujos de Autorizaciones de Residencia Concedidas a Extranjeros.
- Estadísticas de Indicadores de Disponibilidades Interiores de Manufacturas de Consumo y Equipo, Indicadores Sintéticos para la Economía Española, Empleo de las Personas con Discapacidad, Calidad de las Aguas de Consumo Humano y. Estadística de Bibliotecas Escolares.
- Informe sobre la Ley de Economía Sostenible.
- Emisión de informes sobre distintos Regímenes Tarifarios.
- Informes sobre autorizaciones de transporte discrecional por carretera.
- Informe sobre el Plan Sectorial del Transporte por Carretera.
- Informes sobre autorizaciones para tráficos conjuntos en concesiones.
- Informe sobre el anteproyecto de Ley General de Salud Pública.

- Informe sobre el proyecto de Real Decreto relativo al establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos relacionados con la energía.
- Informe sobre el proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el régimen económico y de compensaciones del Parque Nacional de los Picos de Europa.
- Informe sobre la 10ª Reunión de la Conferencia de las Partes del Convenio de Diversidad Biológica.
- Informe sobre la 16ª Conferencia de las Partes (COP) de la Convención Marco de NNUU sobre Cambio Climático y la 6ª Conferencia de las Partes en calidad de reunión de las Partes del Protocolo de Kioto que se celebra en Cancún del 29 de noviembre al 10 de diciembre 2010.
- Informe sobre la reestructuración de AESAN.
- Elaboración de Estudio de Prevalencia de la Obesidad Infantil en España 2010-11.
- Análisis de la Gestión del Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información (SCIRI)
- Proyecto de Ley de seguridad alimentaria y nutrición
- Desarrollo del Programa Normativo AESAN.
- Plan de reducción del consumo de sal.
- Situación del Reglamento de información al consumidor. Revisión de alegaciones nutricionales y de salud aprobadas y pendientes de aprobación.
- Seguimiento de la Red Española de Laboratorios de seguridad alimentaria (RELSA).
- Proyecto de orden por la que se modifica el anexo del Real Decreto 2002/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba la lista positiva de aditivos edulcorantes autorizados para su uso en la elaboración de productos alimenticios, así como sus condiciones de utilización.
- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 308/1983, de 25 de enero, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria de Aceites Vegetales Comestibles, para incluir los Aceites de Girasol Alto Esteárico Alto Oleico.
- Proyecto de Real Decreto por el que se establece la Norma de Calidad del Trigo.
- Directiva 98/34/CE. Información sobre las actividades del Grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación interna en materia alimentaria en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas.
- Proyecto de Orden por la que se modifica el Anexo I del Real Decreto 2163/1994, de 4 de noviembre, por el que se implanta el sistema armonizado comunitario de autorización para comercializar y utilizar productos fitosanitarios, a fin de incluir las sustancias activas ciflufenamida y malatión, suprimir la tolifluanida como sustancia activa.
- Proyecto de Orden por la que se modifica el anexo del Real Decreto 465/2003, de 25 de abril, sobre sustancias indeseables en la alimentación animal.
- Orden por la que se modifica el anexo del Real Decreto 299/2009, de 6 de marzo, por el que se establecen normas de identidad y pureza de los edulcorantes usados en los productos alimenticios.
- Proyecto del Real Decreto por el que se establece la lista positiva de sustancias permitidas para la fabricación de materiales poliméricos destinados a estar en contacto con los alimentos.
- Proyecto de Real Decreto por el que se establecen las condiciones que debe cumplir las materias primas a base de materiales poliméricos reciclados para la utilización en materiales y objetos destinados a entrar en contacto con los alimentos.
- Proyecto de Orden por la que se modifica el

anexo I del Real Decreto 2163/1994, de 4 de noviembre, por el que se implanta el sistema armonizado comunitario de autorización para comercializar y utilizar productos fitosanitarios.

- Proyecto de Orden por la que se modifica el anexo del Real Decreto 465/2003, de 25 de abril, sobre las sustancias indeseables en la alimentación animal.

- Proyecto de Orden por la que se establece la normativa básica de control que deben cumplir los agentes del sector de la leche cruda de oveja y cabra.

- Proyecto de Orden por la que se deroga la Orden de 16 de septiembre de 1.994, por la que se dictan norma para identificación individual de los hígados de bovino.

- Anteproyecto de Ley de la Calidad Agroalimentaria.

- Anteproyecto de Real Decreto por el que se establece la norma de Calidad para la elaboración y comercialización de los vinagres.

- Proyecto de Real Decreto que desarrolla la reglamentación comunitaria en lo que atañe a las denominaciones de origen e indicaciones geográficas protegidas, a los términos tradicionales, al etiquetado, a la presentación de determinados productos vitivinícolas y algunos aspectos de su identificación en Bodega.

- Real Decreto por el que se modifica el RD 1050/2003, de 1 de agosto, por el que se aprueba la RTS de zumos de frutas y de otros productos similares destinados a la alimentación humana.

- Proyecto de Orden por la que se modifica el anexo II del RD 866/2008, de 23 de mayo, por el que se aprueba la lista de sustancias permitidas para la fabricación de materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con los alimentos y se regulan determinadas condiciones de ensayo.

- Proyecto de modificación del artículo 36 del reglamento de desarrollo de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, general de telecomunicaciones en lo relativo al uso del

dominio público radioeléctrico aprobado por Real Decreto 863/2008, de 23 de mayo, para regular el uso del espectro radioeléctrico por los sistemas de comunicaciones móviles por satélite (MSS) acordes a la decisión 2009/449/CE.

- Proyecto de Orden por la que se regula la prestación de los servicios de comunicaciones móviles a bordo de los buques (servicios MCV).

- Proyecto de Orden por la que se modifica la Orden ITC/332/2010, de 12 de febrero, por la que se aprueba el Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias.

- Proyecto de Orden por la que se modifica la Orden ITC/3808/2008, de 23 de diciembre, por la que se designa a Telefónica de España, S.A.U., como operador obligado a la prestación del servicio universal de telecomunicaciones.

- Proyecto de Real Decreto por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el reglamento general de prestación de los servicios de comunicación audiovisual comunitarios sin ánimo de lucro.

- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el reglamento técnico de los servicios de comunicación audiovisual comunitarios sin ánimo de lucro.

- Instrucción sobre la autopromoción en televisión

- Instrucción sobre el patrocinio en televisión

- Instrucción sobre la emisión de publicidad durante las retransmisiones de acontecimientos deportivos.

- Instrucción sobre la emisión de telepromociones en televisión.

- Actualización del Listado de denominaciones comerciales pesqueras.

- Informe relativo a la solicitud de reconocimiento de la Asociación Interprofesional de la carne de caza silvestre ASICCAZA como asociación

interprofesional agroalimentaria.

- Informe relativo al acuerdo de extensión de norma, remitida por la Organización Interprofesional de la aceituna de mesa, con aportación económica obligatoria para realizar campañas de promoción de la aceituna de mesa, mejorar la información y conocimiento sobre las producciones y los mercados y realizar programas de investigación, desarrollo, innovación tecnológica y estudios durante las campañas 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013
- Análisis del indicador de tendencia de los márgenes comerciales de los productos de alimentación en fresco.
- Propuesta metodológica para la elaboración del estudio sobre la cadena de valor de la zanahoria.
- Elaboración de estudios de la cadena de valor de los productos pesqueros.
- Propuesta metodológica para la elaboración del estudio sobre la cadena de valor de la patata
- Participación en Consumers Internacional.
- Participación en Internacional Asociation for Consumer Law.
- Participación en Association Européenne des Consommateurs.
- Nuevo diseño del Canal 2 TV.
- Aplicación del derecho de acceso CRTVE.
- Código de autorregulación para la defensa de los derechos del menor.
- Informes sobre solicitudes de autorización de tráfico conjuntos para diversas concesiones de infraestructuras, remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre el Proyecto de Manual de procedimiento de inspección de las estaciones ITV.
- Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el reglamento sobre

seguridad en la circulación de la Red Ferroviaria de Interés General, y del Real Decreto 810/2007, de 22 de junio.

- Informes sobre la solicitud de modificación de diversas concesiones de servicio de transporte público de viajeros por carretera de la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre Proyecto de Real Decreto por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.
- Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Reglamento sobre seguridad en la circulación de la Red Ferroviaria de Interés General, y del Real Decreto 810/2007, de 22 de junio que lo aprueba.
- Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se desarrolla la obligación de prever la instalación de canalizaciones para el despliegue de Redes de Comunicaciones electrónicas en carreteras e infraestructuras ferroviarias de competencia estatal.
- Informe sobre el Proyecto de Orden por la que se establecen normas para la realización por las Juntas Arbitrales del Transporte de funciones de depósito y enajenación de mercancías.
- Informe sobre el Proyecto de Orden por la que se establece un plazo máximo para la estancia temporal intermedia de las mercancías peligrosas en las instalaciones de la Red Ferroviaria de Interés General con ocasión de su reexpedición o cambio de modo o medio de transporte.
- Informe sobre el Proyecto de Orden por la que se modifican los Anexos I, III, IV y VI del Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.
- Comisión Europea sobre la Futura Política de la Red Transeuropea de Transporte.
- Proyectos de Reales Decretos por el que se aprueban diversos reglamentos técnicos de los servicios de comunicación audiovisual.

- Instrucción sobre la autopromoción y patrocinio en televisión.
- Instrucción sobre la emisión de publicidad durante las retransmisiones de acontecimientos deportivos.
- Instrucción sobre la emisión de telepromociones en televisión.
- Plataforma Social para el fomento de la rehabilitación, la accesibilidad y la eficiencia energética de edificios y viviendas, RHE.
- Conferencia Europea sobre RSE en Palma de Mallorca.
- Grupo de trabajo de Consumo e Inversión Socialmente Responsable.
- Grupo de trabajo de Gestión de la Diversidad, Cohesión Social y Cooperación al Desarrollo.
- 30 Reuniones de ANEC - European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardisation (Asociación Europea de Consumidores para la Normalización), con diversos temas sobre normalización.
- Reuniones periódicas en ECCG - European Consumer Consultative Group (Consejo Consultivo Europeo de Consumo) sobre Telecomunicaciones, Tribunal de Justicia Europeo, Viajes y Derechos de los Pasajeros, Desarrollo del SEPA, iniciativas en el sector financiero, seguridad de Productos, Agenda Digital Europea, Propiedad Intelectual, billetes y monedas de Euro, Mercado Único Europeo, Educación, Ley de Contratos, Dialogo Transatlántico UE – EE UU de Consumo, Dialogo Transatlántico Económico, Competencia, Foro Europeo de Energía y Salud.
- Seminario “Renovables 24/7 – La infraestructura necesaria para salvar el clima”.
- Seminario sobre “Transport, Energy and CO2.
- Congreso “La Energía, un sector en transformación, retos y oportunidades”, en Valladolid
- Propuesta de Orden por la que se desarrolla el mecanismo de subasta establecido en el apartado 2 del anexo III del Real Decreto 134/2010, de 12 de febrero, por el que se establece el procedimiento de resolución de restricciones por garantía de suministro y se modifica el Real Decreto 2019/1997, de 26 de diciembre, por el que se organiza y regula el mercado de producción de energía eléctrica.
- Propuesta de REE de modificación del Procedimiento de Operación P.O. 14.3 “Garantía de pago”.
- Propuesta de REE de “Criterios Generales de Protección de los SEIE”.
- Orden sobre información de precios aplicables a los consumidores finales de electricidad.
- Propuesta de Orden por la que se revisan los peajes de acceso a partir del 1 de julio de 2010 y las tarifas y primas de determinadas instalaciones de régimen especial.
- Propuesta de Real Decreto por el que se establecen los plazos de revisión de las tarifas o peajes de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.
- Propuesta de Real Decreto por el que se desarrollan las condiciones de aplicación de los contratos de temporada flexibles.
- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en centrales eléctricas, subestaciones y centros de transformación y sus instrucciones técnicas complementarias ITC-RAT 01 a 23.
- Proyecto de Orden por la que se modifica el anexo I del Real Decreto 2163/1994, de 4 de noviembre.
- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba la Lista de coadyuvantes tecnológicos autorizados para la elaboración de aceites vegetales comestibles.
- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1054/2002, de 11 de octubre, por el que se regula el proceso de evaluación para el registro, autorización y comercialización de biocida.
- Proyecto de Real Decreto por el que se

aprueba la Norma de Composición y características específicas para el queso "Ibérico".

- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 308/1983, de 25 de enero, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria de Aceites Vegetales Comestibles, para incluir los Aceites de Girasol Alto Esteárico Alto Oleico.

- Proyecto de Real Decreto por el que se establece la Norma de Calidad del Trigo.

- Proyecto de Orden por la que se modifica el anexo del Real Decreto 465/2003, de 25 de abril, sobre sustancias indeseables en la alimentación animal.

- Proyecto de Orden por la que se modifica el Anexo II del Real Decreto 866/2008, de 23 de mayo de 2008, por el que se aprueba la lista de sustancias permitidas para la fabricación de materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con los alimentos y se regulan determinadas condiciones de ensayo.

- Proyecto de Orden por la que se modifican los Anexos del Real Decreto 142/2002, de 1 de febrero de 2002, por el que se aprueba la Lista Positiva de Aditivos distintos de colorantes y edulcorantes para su uso en la elaboración de productos alimenticios, así como sus condiciones de utilización.

- Proyecto de Real Decreto que desarrolla la reglamentación comunitaria en lo que atañe a las denominaciones de origen e indicaciones geográficas protegidas, a los términos tradicionales, al etiquetado, a la presentación de determinados productos vitivinícolas y algunos aspectos de su identificación en bodega.

- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1050/2003, de 1 de agosto, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria de Zumos de Frutas y otros productos similares, destinados a la alimentación humana. (Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino) (Doc. 2429/1).

- Plan de reducción del consumo de sal.

- Red Española de Laboratorios de Seguridad Alimentaria y mapa de acreditación.

- Gestión del Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información (SCIRI).

- Estrategia NAOS con la presentación del nuevo Plan de Acción de la Estrategia 2010-2015.

- Estudio de Prevalencia de la Obesidad Infantil en España.

- Plan de Actuaciones para 2011 de la AESAN.

- Conclusiones de la Presidencia española para la elaboración de la Comunicación de la Comisión sobre "Mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria en Europa".

- Seminario "Renovables 24/7 – La infraestructura necesaria para salvar el clima".

- Participación en el Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores.

- Participación Fórum de los Ciudadanos de la Energía (Citizens' Energy Forum).

- Grupos de Trabajo en el seno de Euro Coop.

- Grupo de Trabajo del Observatorio sobre Consumo e Inversión Socialmente Responsable.

- Participación en la Plataforma Ciudadana de Coalición Clima.

- Comisión del Código Deontológico de Publicidad Infantil de AEFJ.

- Convenio Marco de Cooperación Institucional con Ecovidrio.

- Taller de "Oportunidades de la Energía Verde".

- Participación en los siguientes grupos Europeos:

- INT/553 - Sanciones en los servicios financieros

- INT/548 - Acta por el Mercado único

- INT/552 - Gestión de las crisis-sector financiero

- TEN/445 - Los aspectos sociales en la política de transportes de la UE

- TEN/434 - Política del espectro radioeléctrico
- INT/546 - Bienes de consumo eléctricos
- INT/544 - Une réglementation intelligente
- INT/532 - Régimen del sector de seguros
- INT/525 - Fondos de resolución de insolvencias bancarias
- INT/524 - Derecho Europeo de los contratos
- TEN/439 - Oportunidades para el cine digital europeo.
- TEN/424 - Une stratégie énergétique pour la période 2011-2020 (avis exploratoire)
- TEN/436 - Agencia europea encargada de la seguridad de las redes y de la información.
- TEN/428 - Plan de acción/Aplicaciones GNSS
- TEN/429 - Utilización de escaners de seguridad en los aeropuertos de la UE.
- TEN/424 - Une stratégie énergétique pour la période 2011-2020 (avis exploratoire)
- TEN/422 - La nueva política energética: aplicación, efectividad y solidaridad para los ciudadanos.
- INT/520 - Le Traité de Lisbonne et le fonctionnement du marché unique. El Tratado de Lisboa y el funcionamiento del mercado único
- TEN/420 - La precariedad energética en el contexto de la liberalización y d la crisis económica(dictamen exploratorio)
- TEN/415 - Integración vigilancia marítima
- TEN/417 - Dividendo digital :fuente de ventajas sociales y de crecimiento económico
- INT/511 - Sucesiones y certificado sucesorio
- INT/507 - Competencia sector del automóvil
- INT/503 - El acervo comunitario en materia de protección de los consumidores
- INT/506 - Derechos de propiedad intelectual
- El 28º régimen - una alternativa para menos legislar al nivel comunitario
- INT/489 - Mejor legislar
- INT/492 - 25e informe anual sobre la aplicación del Derecho comunitario
- INT/501 - Reparaciones de los automóviles accidentados. Criterios de las aseguradoras
- INT/490 - Reducir las cargas administrativas en la Unión Europea
- INT/491 - 3 informe sobre el funcionamiento de la estrategia de simplificación del entorno reglamentario en el mercado único
- INT/500 - Qué información para los consumidores
- INT/497 - Construcción de una economía sostenible: transformación del modelo de consumo
- TEN/402 - Partenariado público-privado en la sociedad de la información
- TEN/395 - Protección a Europa de los ciberataques
- INT/404 - Inversiones transfronterizas.
- INT/485 - Competencia judicial, reconocimiento y ejecución de las decisiones en materia civil y comercial.
- INT/483 - Retraso en el pago de las transacciones comerciales
- INT/481 - Procurar las ventajas del mercado único reforzando la cooperación administrativa

- INT/480 - La Agenda de Lisboa t el mercado único
- TEN/385 - Programa Audiovisual Media Mundus
- TEN/386 - Formalidades a declarar a la entrada y salida de los puertos.
- TEN/384 - GE Derechos de los pasajeros que viajen por transporte de autobús y au tocar.
- Derechos de los pasajeros que viajen por mar o por vía navegación interior
- INT/464 - Derechos de los consumidores
- Observatorio de la Publicidad.
- Los anunciantes, a través de la mencionada AEA y de PROMARCA.
- Las antiguas centrales, a través de la Asociación Española de Agencias de Medios (AM).
- Los publicitarios, a través de la Asociación Española de Agencias de Publicidad (AEAP) y de la Asociación General de Empresas de Publicidad (AGEP).
- Porcentaje mensual de programación y de contenidos publicitarios y promocionales en cada una de las cadenas estatales y autonómicas y Distribución de estos porcentajes por franjas horarias.
- Distribución del resto de programación entre sus diferentes formatos posibles: spots, cartones publicitarios, patrocinios solapados/no solapados, publirreportajes, sobreimpresiones, autopromociones, avances de programación, cortinillas, teletiempos.
- Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia.
- Foro Técnico de la TDT.
- Comisión Intersectorial para actuar contra las actividades vulneradoras de los derechos de propiedad intelectual.
- Puesta en marcha del derecho de acceso contemplado tanto en la legislación sobre CRTV.
- Comisión de Calificación de Películas Cinematográficas del ICAA.
- Reuniones con el Consejo Nacional de Transportes, Sección de Transporte de Viajeros.
- Asistencia a la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria, pleno CIOA.
- Comisión de Seguimiento del Acuerdo de Colaboración entre el Ministerio de Sanidad y Consumo y la Asociación de Creadores de Moda de España, la Agrupación Española de Género de Punto, la Federación Española de Empresas de la Confección, El Corte Inglés, Cortefiel, Inditex y Mango.
- Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.
- Dictamen sobre Anteproyecto de Ley de contratos de crédito al consumo.
- Dictamen sobre el P royecto RD por el que se crea y regula el Consejo de la representatividad de las asociaciones profesionales de los trabajadores autónomos en el ámbito estatal y se establecen la composición y régimen de funcionamiento y organización del Consejo del trabajo Autónomo.
- Dictamen Anteproyecto Ley del servicio postal universal.
- Dictamen sobre Proyecto RD Marco Español Cualificaciones Educación Superior.
- Dictamen Anteproyecto de Ley de la Jurisdicción Social.
- Dictamen Anteproyecto Ley derechos información y consulta de los trabajadores...
- Propuesta de O.M. por la que se revisan peajes y cánones de acceso de terceros a las instalaciones gasistas a partir del 01-07-2010.
- Propuesta de Orden por la que se establece metodología de cálculo de TUR de gas.
- Propuesta RD de plazos revisión peajes acceso y distribución energía eléctrica.
- Propuesta OM por la que se aprueba programa

anual de instalaciones y redes de transporte de energía y gas.

- Propuesta de intercambio de capacidades de instalaciones gasistas.
- Orden por la que se determina la información sobre precios aplicables a los consumidores finales de electricidad.
- Procedimiento de contratación telefónica, electrónica y telemática de gas natural.
- Comisión Permanente Consumo Distrito Salamanca (Madrid).
- Reunión con Autocontrol.
- Encuentro Europeo de Consumo.
- Plataforma tecnológica Food for Life – Spain.
- Consejo Dirección Web Información al consumidor.
- Celebración Día Mundial Lácteo.
- II Congreso Nacional Carne.
- Jornada Alianzas Estratégicas Open Innovation.
- Informe sobre el Proyecto de Orden por la que se establecen los requisitos que deben cumplir los formadores que impartan los cursos de cualificación inicial y formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera.
- Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el R.D. 2395/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Entidad P. Empresarial administrador de infraestructuras ferroviarias.
- Informe sobre el Proyecto de R.D. por el que se modifica el R.D. 2387/2004, de 30 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

2.6 POLÍTICA DE TRANSPARENCIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

La sociedad civil demanda cada vez más transparencia a los poderes públicos y a las entidades privadas, y desde esta perspectiva y en el marco de las atribuciones que tiene el Consejo, éste quiere contribuir a esa pretensión ante la ciudadanía o sus representados.

2.6.1 *La financiación de las organizaciones de consumidores del consejo*

La Constitución en su artículo 51 mandata a los poderes públicos para el fomento de las Asociaciones de Consumidores y usuarios y en esta línea el reciente Real Decreto Legislativo, 1/2007, señala en su artículo 37, que las “asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico, legalmente constituidas e inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios tendrán derecho, en los términos que legal o reglamentariamente se determinen, a ... percibir ayudas y subvenciones públicas”.

En base a ese mandato, con cargo a los Presupuestos del Instituto Nacional del Consumo anualmente, en el régimen de concurrencia competitiva previsto en la Ley de Subvenciones, se presta apoyo económico a las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal, para la realización de programas y actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Los importes subvencionados a los programas presentados por cada una de las organizaciones pertenecientes al Consejo de Consumidores y usuarios en el año 2010 fueron los que figuran en la tabla siguiente:

Entidades	Denominación del programa	Importe	Totales
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE).	- Fomento del asociacionismo.	200.000	
	- Respuesta de los consumidores ante la crisis: nuevos hábitos para una economía sostenible	100.000,00	
	- Formación e información de los consumidores frente a los abusos en la contratación de productos financieros en Internet	76.797,87	
			376.797,87
Asociación General de Consumidores (ASGECO-Confederación).	- Fomento del asociacionismo.	175.000,00	
	- Campaña nacional "No Clames, reclama".	190.276,00	
			364.334,20
Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC).	- Fomento del asociacionismo.	51.449,00	
	- Seguimiento y análisis de la comunicación comercial durante 2010.	153.380,00	
			204.829,00
Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU).	- Fomento del asociacionismo.	300.000,00	
	- El derecho a una información veraz: comunicaciones comerciales y protección del consumidor, las prácticas comerciales desleales.	125.000,00	
	- Protección de los usuarios de servicios básicos esenciales (II): las telecomunicaciones	110.000,00	
	- La educación financiera del consumidor (II): la información de la oferta, la publicidad financiera y procedimientos de reclamación.	115.000,00	
			650.000,00
Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).	- Fomento del asociacionismo.	196.860,00	
	- Seguridad de los productos, pictogramas e indicadores de peligro.	64.300,00	
	- Campaña "No Clames, reclama".	67.000,00	
	- Por un consumo responsable, cambiemos nuestros hábitos.	17.250,00	
	- Publicidad y comercialización de productos milagro.	13.300,00	
			358.710,00
Consumidores en Acción (FACUA).	- Fomento del asociacionismo.	120.000,00	
	- Análisis y control de mercado de las telecomunicaciones.	84.934,00	
	- Seguimiento, análisis e información sobre los sectores eléctricos y del gas.	84.934,00	
			289.868,00

Entidades	Denominación del programa	Importe	Totales
Federación de Usuarios Consumidores Independientes (FUCI).	- Fomento del asociacionismo.	127.479,28	
	- Información en centros de educación de adultos: consumo, derechos, salud y calidad de vida, infórmate y participa.	132.050,00	
	- Formación e información a consumidores de sectores de especial protección en materia de seguridad de productos.	50.000,00	
			309.529,28
Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (Hispancoop).	- Fomento del asociacionismo.	91.377,00	
	- Seguridad de los productos, pictogramas e indicadores de peligro.	45.274,28	
	- Comercio y contratación electrónica.	32.706,76	
			169.358,04
Organización de Consumidores y Usuarios (OCU). Guía de sillas de coche para niños.	- Guía de sillas de coche para niños.	10.200,00	
	- Seminario sobre la incidencia del precio de la energía eléctrica en el consumidor.	24.500,00	
			34.700,00
Unión de Consumidores de España (UCE).	- Fomento del asociacionismo.	246.797,68	
	- Modelos de contratos óptimos para la compraventa de vivienda.	65.917,48	
	- Las reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones.	76.345,00	
	- Consecuencias jurídicas y económicas de la contratación de productos y servicios financieros. Medios de pago.	85.956,64	
	- Escuela de formación de dirigentes y técnicos de organizaciones de consumidores.	190.000,00	
	- Puesta al día, perfeccionamiento y mejora del asesor informático para la comparativa, examen y elección de las tarifas de telefonía móvil.	20.000,00	
			685.016,80
Federación Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE).	- Fomento del asociacionismo.	125.000,00	
	- Estudio de la regulación voluntaria.	30.100,00	
	- Información sobre el mercado del adelgazamiento.	20.355,00	
	- Guía de reclamaciones.	21.600,00	
			197.055,00
Total subvencionado.			3.641.140,00

2.6.2 Gastos de Funcionamiento del Consejo de Consumidores y Usuarios

El Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, en su artículo 8 establece que:

“El Ministerio de Sanidad y Consumo, a

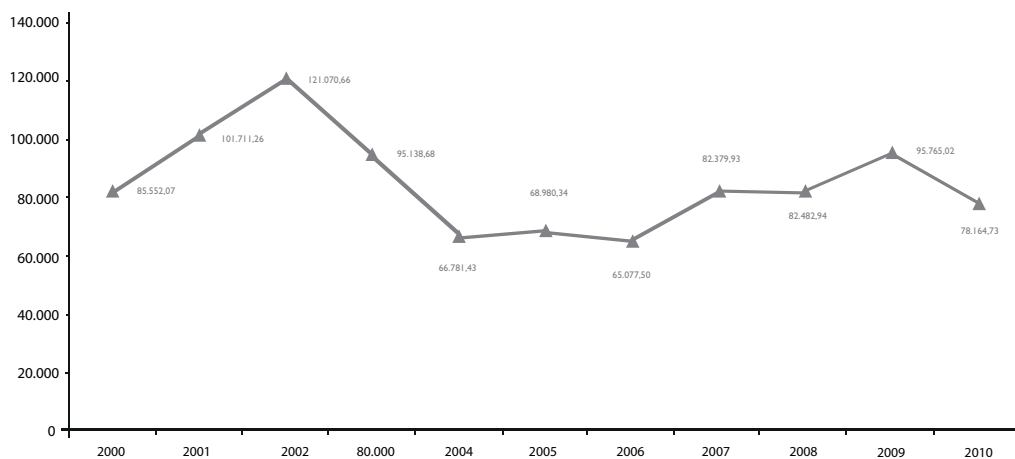
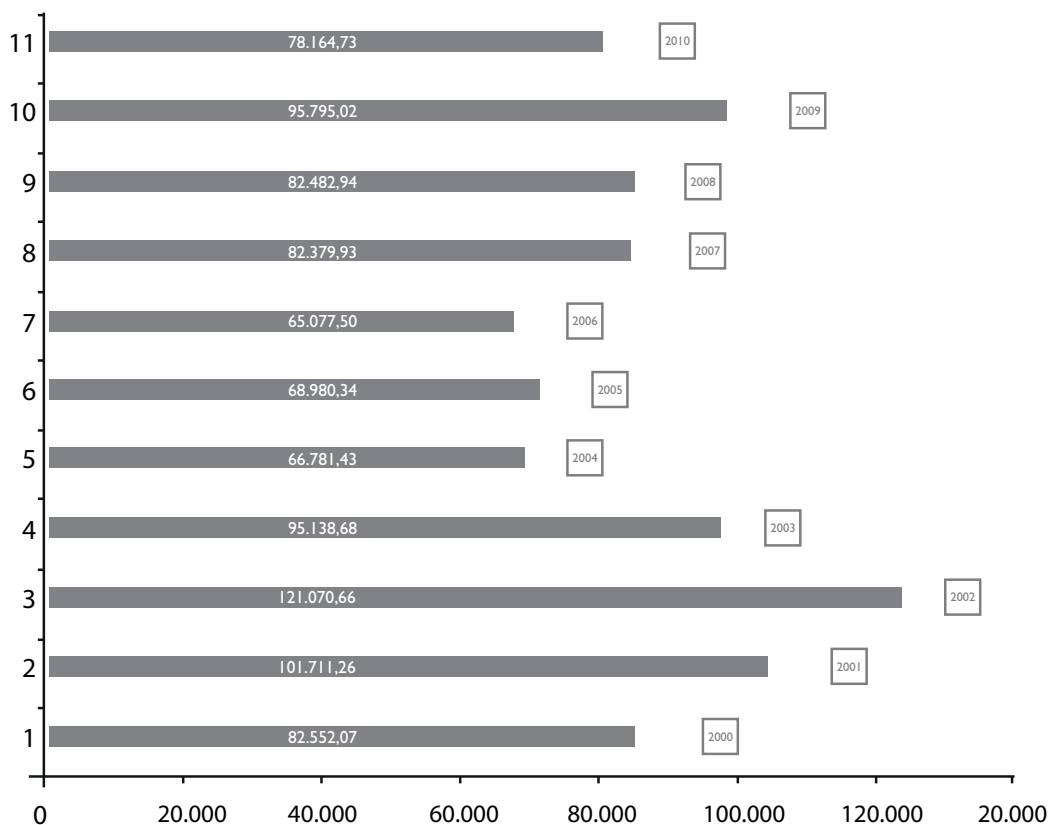
través del Instituto Nacional del Consumo proveerá al Consejo de los medios necesarios para el cumplimiento de sus funciones”.

Sin embargo, hay que destacar que el Consejo de Consumidores y Usuarios no dispone de recursos propios, ni dispone de una partida presupuestaria específica. Su financiación procede de una partida específica en los Presupuestos del Instituto Nacional de Consumo que gestiona este organismo.

Conceptos según gastos	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Becarios	25.693,21	24.541,29	23.113,25	24.114,93	24.207,46	28.381,16	15.022,62	29.451,35	27.458,23	29.986,00	20.524,00
Memoria	3.411,63	3.576,02	4.148,19	4.148,19	4.148,19	4.357,77	3.886,76	10.846,00	11.986,00	18.000,00	11.980,00
Asistencia a reuniones	12.509,76	12.332,79	9.087,29	6.202,57	3.945,24	11.872,71	9.914,40	8.841,56	8.073,39	6.598,27	6.829,78
Estudios	5.589,41	26.841,20	39.361,49	29.281,28	29.281,28	1.392,00	35.200,00	-	-	14.480,00	11.950,00
Publicaciones	16.503,15	33.827,18	45.096,89	29.449,78	5.199,26	5.900,00	-	-	-	-	-
Papelería	1.134,30	499,18	-	-	-	-	-	1.570,28	1.216,87	280,75	1.100,95
Congresos/Jornadas	8.005,09	-	-	-	-	16.820,70	-	5.060,68	3.420,00	-	-
Equipos informaticos-Grabaciones	2.878,85	-	-	-	-	-	-	6.831,70	-	-	-
Mobiliario - Obras	6.545,87	-	-	-	-	-	-	175.499,1	-	-	-
Base de datos legislativa	2808	93,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transporte	-	-	263,55	1.941,93	-	256,00	-	-	-	-	-
Registro Patentes	-	-	-	-	-	-	1.054,12	2.228,45	2.228,45	-	-
Asistencia Reuniones	-	-	-	-	-	-	-	-	28.100,00	26.450,00	25.780,00
Total Gastos	82.552,07	101.711,26	121.070,66	95.138,68	66.781,43	68.980,34	65.077,90	82.379,93	82.482,94	95.795,02	78.164,73

Si observamos su financiación desde el año 2000 vemos en los gráficos siguientes que es muy variable y que no sigue ningún

patrón de crecimiento debido a que va relacionado con la especificada en los Presupuestos del Instituto Nacional de Consumo.





*CRÉDITOS HOGARES
EN ESPAÑA
Y COMPARATIVA
EUROPEA*

3

CRÉDITOS HOGARES EN ESPAÑA Y COMPARATIVA EUROPEA

3.1 INTRODUCCIÓN

La economía española ha vivido desde la entrada en el euro hasta 2007, algunos de los años más fructíferos de su historia reciente. Con crecimientos del PIB y del empleo del orden del 3% anual, la demanda de crédito, tanto de la actividad productiva como de los hogares, creció a tasas superiores al 20%. Este segundo estuvo apoyado en la explosión demográfica, el incremento de la renta disponible de los hogares, la intensa creación de empleo y, sobre todo, la mejora de las condiciones financieras. Sin embargo, el estallido de la crisis financiera internacional no sólo frenó su ritmo de crecimiento, sino que incluso ha cortado el flujo del crédito, con lo que ello supone para las familias y la economía en general.

Dada la importancia del crédito de los hogares en la economía española (actualmente, representa el 44% del crédito total concedido al sector residente), el presente artículo estudia su evolución más reciente. Para ello, se estructura en dos partes bien diferenciadas. En la primera se analiza detalladamente la evolución del crédito a los hogares en España, tanto el hipotecario vivienda, como el destinado a financiar el consumo de bienes y servicios. Para interpretar correctamente la situación actual y despejar dudas sobre su comportamiento futuro, es preciso detectar con anterioridad los factores que explicaron su crecimiento pasado y el impacto que están ejerciendo en la actualidad, algo a lo que también se dedica el epígrafe 2 del artículo. La segunda parte recoge un análisis comparativo de la evolución del

crédito hipotecario en algunas economías europeas (Alemania) con la intención de demostrar si el boom crediticio vivido en España ha sido un caso aislado o si, por el contrario, se ha tratado de un comportamiento común entre los países de su entorno.

3.2 EL CRÉDITO A HOGARES EN ESPAÑA

3.2.1 Factores que han impulsado el crecimiento del crédito en la etapa expandida

Cuando un hogar pide un crédito a una entidad financiera lo hace, generalmente, con el objetivo de financiar la adquisición/rehabilitación de viviendas y/o la compra de bienes y servicios. Aunque los factores que han explicado su crecimiento son, en términos generales, los mismos, las peculiaridades del crédito hipotecario hacen necesario analizarlos de forma separada.

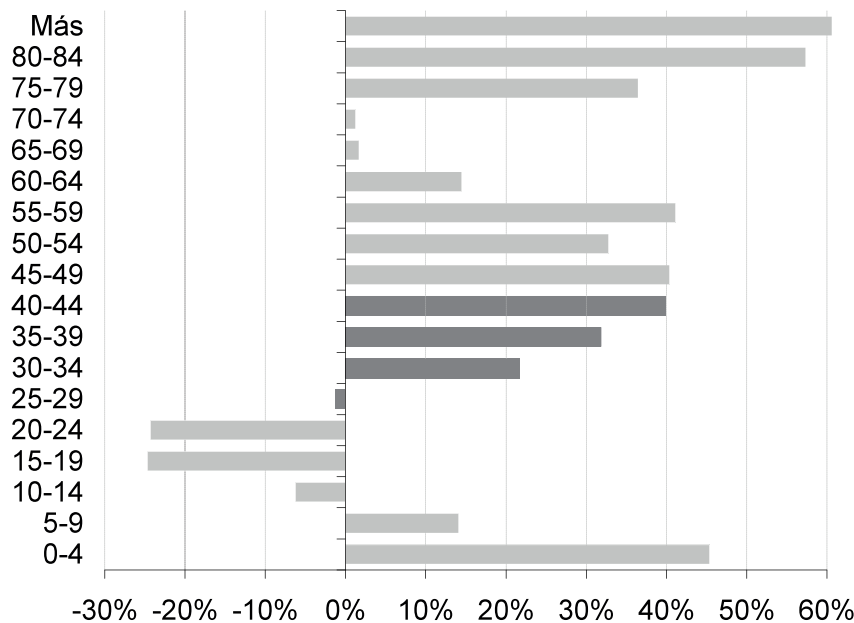
3.2.1.1 Crédito Hipotecario

La relevancia del crédito para la adquisición de vivienda se pone de manifiesto porque (i) representa $\frac{3}{4}$ partes del total del crédito

concedido a hogares y (ii) los activos que lo respaldan (es decir, las viviendas) suponen la mayor parte de la riqueza de las familias

españolas. Es por ello por lo que es preciso conocer con detalle los factores que impulsaron su crecimiento en los últimos años.

Crecimiento de la población española por cortes de edad



Fuente: AFI, INE

El primer elemento que ha permitido un crecimiento elevado del crédito hipotecario ha sido el crecimiento demográfico. En la última década, la población española pasó de 40 a 47 millones de habitantes, siendo precisamente el segmento de edad demandante de vivienda (25 a 45 años) el que más se incrementó en el periodo. Esto se debió, por un lado, a las generaciones pertenecientes al baby boom español (los nacidos entre 1965 y 1975) y, por otro, al fenómeno de la inmigración. En tan sólo 10 años, España fue capaz de absorber la llegada de más de 5 millones de extranjeros. Aunque este colectivo de población no demanda, habitualmente, una vivienda de nueva construcción, si incita a que los nacionales quieran hacerlo, ofreciendo en alquiler su vivienda usada a los primeros y trasladando su residencia a la periferia de las ciudades.

Otro aspecto demográfico que favoreció el crecimiento vertiginoso de la demanda de vivienda, fue la progresiva disminución **del**

tamaño medio del hogar español. La aparición de nuevos tipos de hogares (unipersonales y monoparentales) ha llevado a que hoy en día el tamaño medio del hogar español se sitúe por debajo de las 3 personas. En conclusión, la conjunción de todos estos factores demográficos llevó a que entre 1998 y 2009 se crearan unos 4 millones de hogares, lo que supuso una demanda potencial de vivienda y, por consiguiente, de crédito hipotecario.

El segundo factor se encuentra estrechamente relacionado con la bonanza de la economía española, ya que gracias a ésta, la **renta disponible de las familias** creció a una tasa media anual del orden del 6% durante el periodo entre 2000 y 2008. Sin embargo, el crecimiento de la renta disponible por sí mismo no explicaría el aumento de la demanda de vivienda, si éste no se hubiera trasladado a inversión en inmuebles. Un fenómeno que sí se ha producido en España, al constituirse la vivienda como el componente fundamental de la riqueza de las familias españolas.

En la actualidad, según datos de Banco de España, la riqueza inmobiliaria de las familias es aproximadamente 8 veces su renta bruta disponible, cuando la riqueza financiera apenas llega a representar 1 vez su renta. Esto es así porque más del 80% de los hogares españoles prefieren vivir en una vivienda de su propiedad, antes que optar por el alquiler. Pero es que además de ser un bien de uso, la vivienda también puede ser vista como un bien de inversión. De hecho, habitualmente se considera una inversión más segura y con unas expectativas de revalorización superiores a las de cualquier otro activo financiero.

Este último aspecto fue muy relevante, sobre todo, en la fase alcista del anterior ciclo inmobiliario, cuando la demanda de segundas residencias para usos vacacionales (generalmente, situadas en la costa mediterránea) y el carácter especulativo de ciertas inversiones inmobiliarias (pues en el decenio que abarca 1996-2006, los precios de la vivienda en España llegaron a multiplicarse por 3) estuvieron detrás de una gran parte de operaciones.

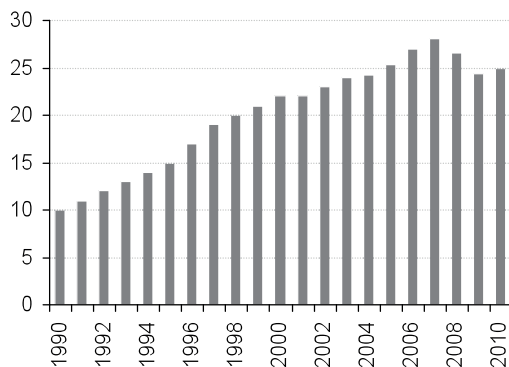
Si a todo esto se une que, desde la entrada en la Unión Económica y Monetaria, las **condiciones de financiación** para las familias españolas mejoraron considerablemente, se completaría la lista de factores explicativos que

impulsaron la demanda de vivienda en España. En este caso, cuando se habla de condiciones financieras, se refieren a tres variables estrechamente relacionadas con la contratación de un crédito hipotecario: tipos de interés, plazo de amortización y relación préstamo-valor o Loan To Value (LTV).

En España, más del 90% de los préstamos hipotecarios concedidos están referenciados a **tipo de interés** variable. Por lo tanto, la evolución del Euribor 12 meses centró la atención de los compradores de vivienda. Y es que, las familias españolas, gracias a la adopción del euro y a la convergencia de los tipos de interés, vieron como éstos pasaban de superar el 10% a principios de los años 90 a situarse por debajo del 4%. Esta tendencia decreciente continuó y llevó a que los tipos de interés reales fueran incluso negativos durante un largo periodo de tiempo.

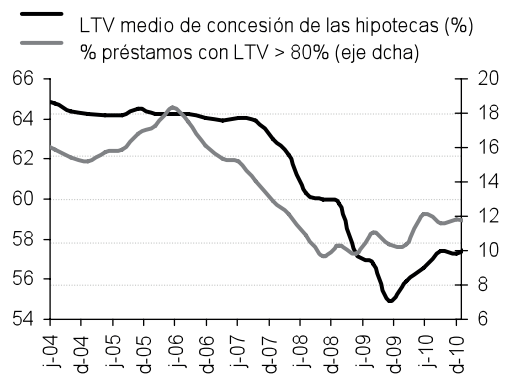
Y es que, entre 2002 y 2006, coexistieron tipos de interés nominales inferiores a la inflación, es decir, para una familia española "tomar dinero prestado era, incluso, rentable", por lo que este hecho alentó aún más la demanda de viviendas. Por otro lado, los diferenciales aplicados sobre el Euribor se mantuvieron en niveles muy reducidos (alrededor de unos 50pb).

Plazo de amortización del crédito hipotecario (años)



Fuente: AFI, Colegio de Registradores, Banco de España

LTV medio cartera hipotecaria

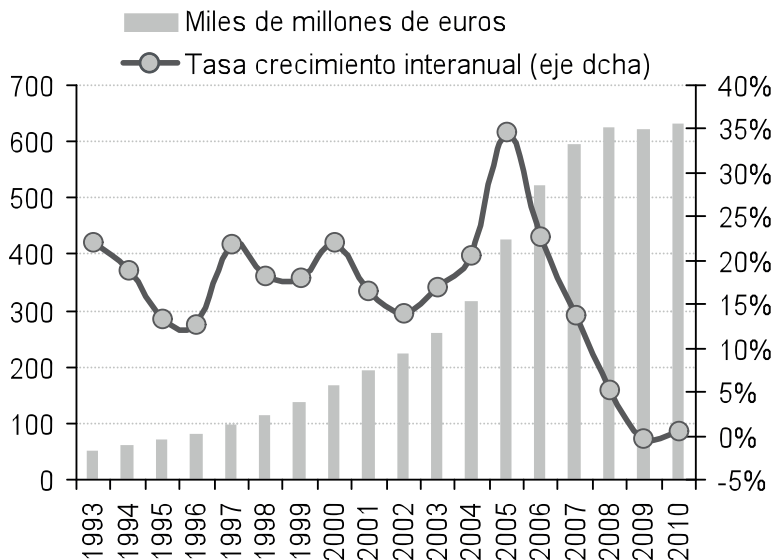


Otra de las variables que contribuyó a reducir la cuota hipotecaria mensual y, con ella, el esfuerzo de las familias para afrontar la deuda contraída, fue el alargamiento de los **plazos de amortización**, una práctica empleada generalmente por todas las entidades financieras. Según el Colegio de Registradores, los préstamos hipotecarios concedidos en 1990 se firmaban con un plazo medio de unos 10 años. En 2007 este plazo se había casi triplicado.

Finalmente, y no por ello menos importante,

el incremento del **LTV** también fue uno de los factores que, si bien redujo la cantidad a desembolsar en el momento inicial de la compra de la vivienda y, por ende, favoreció la accesibilidad a la misma, propició el sobreendeudamiento de las familias españolas. Aunque en el momento álgido del ciclo inmobiliario (2004-06), el **LTV** medio de los préstamos concedidos se mantuvo en torno al 64%, lo relevante es que en ese mismo periodo casi el 18% de los nuevos préstamos hipotecarios firmados se concedieron con un LTV superior al 80%.

Crédito hipotecario a hogares



Fuente: AFI, Banco de España

Todos estos factores impulsaron la demanda de viviendas y préstamos hipotecarios, pero también hay que considerar que desde el lado de la oferta, el boom inmobiliario y crediticio supuso un atractivo especial que supieron aprovechar tanto las empresas constructoras y promotoras, como las entidades financieras. En el primer caso, con un incremento del número de viviendas iniciadas que llegó a superar las 800.000 unidades anuales y a adquirir un peso sobre el VAB y empleo del total de la economía del 10% y 12,5%, respectivamente.

Y en el segundo caso, con una expansión de balance sin precedentes, tanto por el mayor número de créditos hipotecarios concedidos, como por la venta cruzada asociada a los mismos (contratación de seguros, planes de pensiones, depósitos, domiciliación de nóminas, etc.). Así, llegando a conceder hasta 1 millón de hipotecas al año, **el saldo vivo del crédito para adquisición** de viviendas del sistema bancario español pasó de los 100.000 millones de euros a finales de los años 90 a los más de 600.000 millones de euros en el momento álgido del pasado ciclo.

3.2.1.2 Crédito al consumo

El crecimiento del crédito al consumo, aunque más modesto que el crédito hipotecario, ha estado estrechamente vinculado a tres factores:

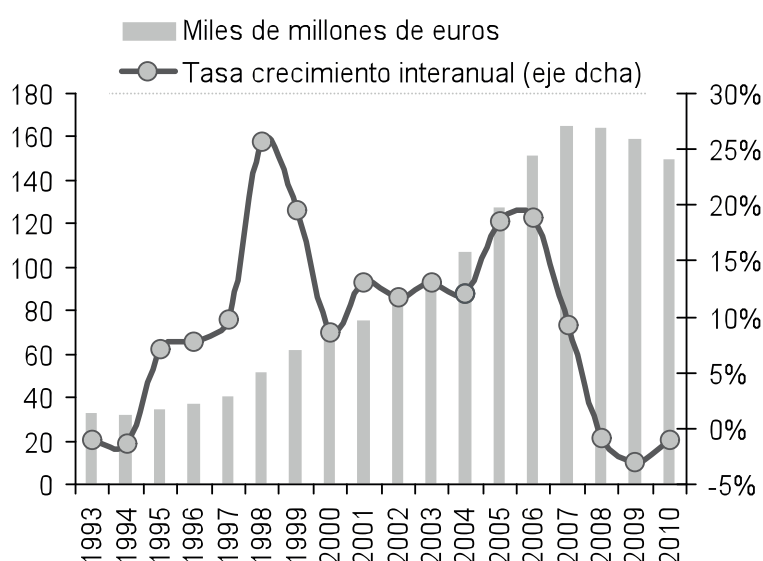
1. Mejora de las condiciones económicas, concretamente, aumento de la renta disponible y empleo, cuya evolución ya se comentó en el apartado anterior. Gracias a esto, el consumo privado, es decir, el realizado por los hogares, creció a tasas medias interanuales cercanas al 4% en el periodo 2000-07.

2. Reducción de los tipos de interés, la vida media de un préstamo al consumo es muy inferior a la de un préstamo hipotecario, por lo que, generalmente, se suelen referenciar a tipos de interés inferiores a 1 año, que como ya se puso de manifiesto en el apartado anterior, se redujeron significativamente desde la entrada de España en la UEM. Aunque la referencia disminuyó, hay que tener en cuenta que los diferenciales de este tipo de préstamos son superiores a los de uno hipotecario. Y es que, el riesgo de impago de un préstamo que

financia la adquisición de un bien o servicio es superior al de uno que financia la adquisición de vivienda. Por lo tanto, los spreads son, razonablemente, superiores. Antes del inicio de la crisis, por ejemplo, el diferencial medio aplicado a estos préstamos era de unos 500 pb, lo que contrasta con los 50pb del crédito hipotecario.

3. Aumento del número y uso de las tarjetas de crédito, según datos de Banco de España, el número de tarjetas en circulación se incrementó significativamente entre 2003 y 2007, hasta superar los 40 millones. Respecto a su utilización, las tarjetas de crédito se usan preferentemente en operaciones de pago por adquisición de bienes y servicios. El número de transacciones realizadas y el valor de las mismas ha aumentado significativamente en los últimos años. Esto ha sido debido, no sólo al incremento del consumo privado, que también, sino al aumento del número de terminales de punto de venta (TPV). Y es que, al igual que ocurre con los cajeros, España es el país europeo con mayor número de TPV. En 2004, por ejemplo, superó el millón de terminales.

Crédito al consumo a hogares



Fuente: AFI, Banco de España

De esta manera, el saldo vivo del crédito al consumo en 2007 llegó hasta los 160.000 millones de euros (9% del crédito total concedido al sector residente), después de haberse multiplicado por 4 con respecto al volumen existente a mediados de los años noventa. El crédito para financiar la adquisición de bienes de consumo duradero (electrodomésticos, automóviles, etc.) fue uno de los que más se incrementó en este periodo. Justo antes del estallido de la crisis financiera, creció a tasas interanuales del orden del 15%, lo que le llevó a representar el 34% del total del crédito al consumo.

3.2.2 Repercusión de la crisis financiera sobre la evolución del crédito

3.2.2.1 Crédito Hipotecario

En 2007, con los precios de la vivienda en máximos, habiéndose agotado la posibilidad de seguir elevando el plazo de amortización y con los tipos de interés comenzando a

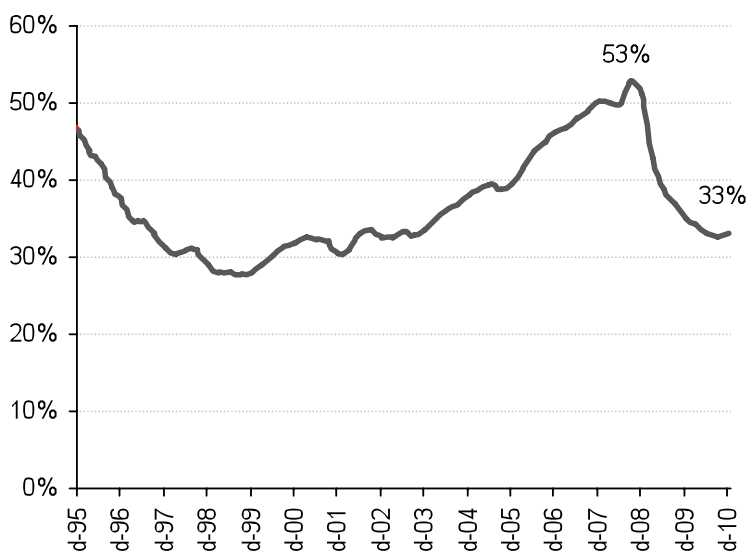
repuntar, la **ratio de accesibilidad a la vivienda**³ superó el 50%, es decir, la mitad de la renta de las familias se destinaba al pago de la hipoteca, cuando lo razonable es que se destine en torno al 30%. Esto hizo que la demanda de viviendas comenzase a mostrar los primeros síntomas de debilidad a través de un menor número de transacciones inmobiliarias que, rápidamente, repercutió sobre el mercado hipotecario.

El número de hipotecas concedidas comenzó a descender progresivamente, pero fue con el estallido de la crisis financiera internacional cuando la caída se aceleró debido al **tensionamiento de las condiciones de acceso al crédito**. Así lo recogió la Encuesta de Préstamos Bancarios de Banco de España.

A partir del verano de 2007, las entidades financieras encuestadas endurecieron significativamente los criterios de aprobación de los préstamos, no sólo los destinados a financiar la adquisición de vivienda o el consumo de los hogares, sino también las operaciones de las sociedades no financieras (empresas). Pero, ¿por qué se tensionaron las condiciones financieras?

En lo que respecta al coste de financiación, es necesario analizar la evolución no sólo de los **tipos de interés** (Euribor), sino también el

Accesibilidad a la vivienda



Fuente: AFI, Banco de España

3. Se mide como el cociente entre la cuota hipotecaria y la renta disponible de las familias.

comportamiento de los diferenciales ofrecidos en la nueva contratación de préstamos. Elementos que fueron, todos ellos, afectados por la crisis internacional.

En las primeras fases de la crisis, la desconfianza instaurada en el sistema provocó el cierre de los mercados mayoristas, que a su vez desencadenó severos **problemas de liquidez**. Las entidades financieras españolas trataron de solventarlos, en términos generales, mediante tres vías:

1. **Apelación al Banco Central Europeo (BCE)**. En agosto de 2007 el sistema financiero español acudía a la ventanilla del BCE para solicitar unos 18.000 millones de euros (la mitad de su capacidad de apelación o su clave de capital); tan sólo dos meses después esa cifra se elevó hasta los 40.000 millones de euros. Aunque fue un crecimiento espectacular, pues se multiplicó más que por dos veces, hay que apuntar que esa cifra estaba en línea con su clave de capital.

2. Relacionado con lo anterior, las entidades optaron también por **emitir cédulas multicedentes y otro tipo de titulizaciones (conocidos como colaterales), con el objetivo de retenerlas en balance y descontar, posteriormente, con el BCE**. De hecho, la emisión de estos colaterales, a los que habitualmente se les asociaba un menor coste, concentró la mayor parte de las emisiones.

3. **“Guerra” de captación de pasivo minorista**, ofreciendo depósitos a plazo con una rentabilidad más atractiva para el inversor, que provocó incluso un trasvase de fondos de inversión a depósitos. Gracias a esta agresiva campaña, los depósitos a plazo del sistema crecieron entre julio de 2007 y marzo de 2008 a tasas interanuales superiores al 30%.

Aunque las tensiones de liquidez remitieron, las entidades tuvieron que afrontar un encarecimiento del coste del pasivo (de hecho, en la nueva captación llegaron a ofrecer rentabilidades superiores a la referencia y, por tanto, obtener spreads negativos) que pronto trasladaron a los nuevos clientes a través de un **incremento de los diferenciales**.

Sin embargo, esto fue más significativo, si cabe, a partir de la quiebra de Lehman

Brothers en otoño de 2008. En ese momento, los spreads de los nuevos préstamos hipotecarios, que se habían mantenido en torno a los 50-70pb, se duplicaron hasta los 140pb, lo que tensionó aún más las condiciones de acceso al crédito. El diferencial es también un indicativo del nivel de riesgo del prestatario. En este sentido, el intenso deterioro del mercado laboral (con tasas de paro que en la actualidad superan el 20%) tampoco contribuyó a contener los diferenciales en niveles reducidos.

En lo que respecta al **plazo de amortización**, la crisis financiera por sí misma no explicó que éste se redujera. Para las entidades financieras, el alargamiento del plazo supone una menor amortización del capital prestado, haciendo que el riesgo que inicialmente asumen sea mayor y se mantenga elevado durante más tiempo. No obstante, la reducción de la velocidad de amortización en préstamos superiores a 30 ó 35 años hace que la carga de intereses se dispare, reduciendo el atractivo de un préstamo a tan largo plazo para el cliente.

Por ambos motivos, no era previsible que la senda de alargamiento de plazos continuase. Es por ello, por lo que, según el Colegio de Registradores, el plazo medio de amortización de los nuevos préstamos hipotecarios se redujo hasta 24 años (recordemos que en 2007 llegó a rozar de media los 30 años). Otra variable más que dificultó el acceso a la vivienda, pues menores plazos de amortización suponen mayores cuotas hipotecarias, máxime, en un contexto en el que la renta disponible de las familias también comenzó a disminuir.

Por otro lado, las entidades financieras también abandonaron la práctica de ofrecer préstamos hipotecarios con un **LTV** elevado. Hasta diciembre de 2007, el LTV medio de los préstamos concedidos se había mantenido en torno al 64%. A partir de entonces se redujo unos 10 puntos, hasta el 55%.

Lo que también se redujo fue el porcentaje de préstamos con LTV superior al 80%: del 18% que había antes del 2007 al 12% de la actualidad. Por el lado del comprador de la vivienda, que el LTV se reduzca implica que el porcentaje de financiación respecto del valor de la vivienda adquirida es menor, es decir, que el comprador tendrá que desembolsar una mayor cantidad de dinero en el momento

inicial de la compra (lo que comúnmente se denomina como entrada). Ésta es, quizás, una de las principales barreras con las que se encuentra la demanda de viviendas.

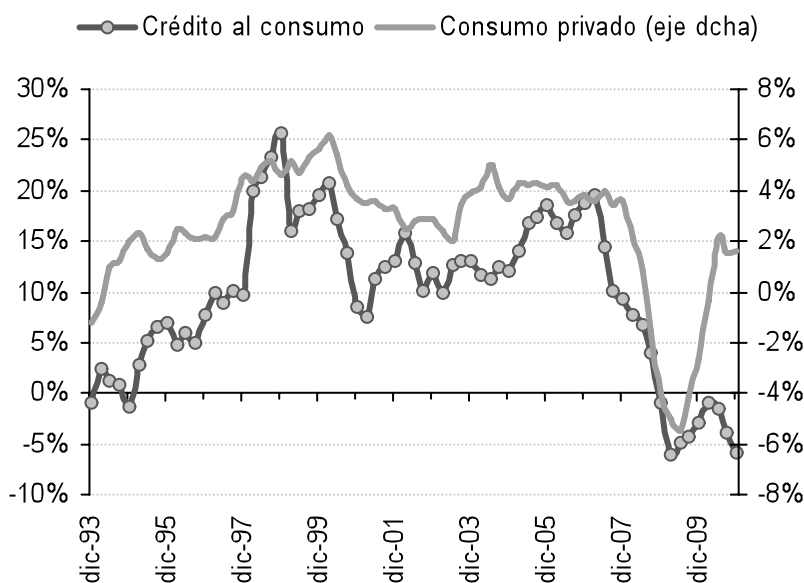
Además de todos estos aspectos, las entidades financieras también endurecieron otro tipo de requisitos, como la solicitud de mayor número de avales, contratación de mayor cantidad de productos de venta cruzada (por ejemplo,

seguros que cubran los riesgos asumidos), etc.

3.2.2.2 Crédito al Consumo

El impacto de la crisis financiera sobre el crédito al consumo, siendo conscientes de los factores que lo impulsaron en el pasado, se canalizó a través de dos vías.

Crédito al consumo y consumo privado (crecimiento interanual)



Fuente: AFI, Banco de España, INE

Por el lado de la **demand**a, la caída de la actividad y el consiguiente deterioro del mercado laboral llevaron a las familias a contener su gasto. Este efecto precaución se dejó notar a través de (i) la caída del consumo (desde el inicio de la crisis y hasta el 4T10, el consumo privado acumula una caída del 2,4%) y (ii) el aumento de la tasa de ahorro (en tan sólo año y medio, pasó de representar el 11% al 18% de la renta bruta disponible).

A la contención del consumo, se unió la dificultad de afrontar el pago de la deuda contraída con anterioridad. Esto llevó a algunas familias, sobre todo, aquellas con exceso de endeudamiento, a entrar en situación

de mora. Prueba de ello es que la tasa de morosidad de este segmento comenzó a escalar desde el 2% en el que se encontraba antes del inicio de la crisis, hasta el 6%. Un nivel en el que permanece desde inicios de 2009 y del que se resiste a bajar (en el 4T10 se situó, concretamente, en el 6,56%).

Coincidiendo con la escalada de la tasa de morosidad de estos préstamos y el agravamiento de la crisis financiera internacional, la **oferta** de este tipo de créditos también se tensionó. ¿De qué forma? A través de un incremento de los diferenciales de crédito: de los 500 pb. habituales, a los más de 800 pb.

3.2.3 Situación actual y perspectivas

3.2.3.1 Crédito Hipotecario

En lo que respecta al crédito hipotecario, la variable fundamental es la evolución de las ventas de viviendas.

Tras casi 4 años de crisis, el ajuste de las cantidades vendidas ha sido tan intenso que las **compraventas de viviendas** se han reducido en un 60%. Lejos quedan ya las más de 250.000 unidades que se llegaron a vender en algunos trimestres de 2006. A día de hoy, se mantienen en torno a las 100-120 mil operaciones al trimestre, repuntando hasta las 150.000 unidades vendidas tan sólo en momentos puntuales, como en el 2º y 4º trimestre de 2010.

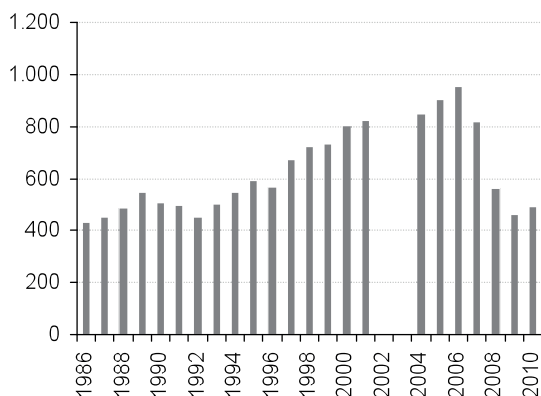
Más que a una mejora de la demanda, estos hechos se debieron a una anticipación de compras previstas por la elevación del IVA en julio de 2010 (desde el 7% al 8% para el caso de las primeras transmisiones de viviendas) y la eliminación de la deducción por adquisición de vivienda habitual para rentas superiores a 24.000 euros a partir de enero de 2011. Y es que, aunque la accesibilidad haya retornado

a niveles razonables, pues a cierre de 2010 se situaba por debajo del 30% gracias, principalmente, a la corrección de los precios de la vivienda (-13,1% desde el máximo, 1T08, hasta 4T10) y a la bajada de los tipos de interés (hoy en día se sitúan en torno al 2%, cuando en 2008 llegó a superar el 5%), las bases de la demanda siguen estando muy debilitadas.

Por un lado, por el continuo deterioro, aunque a menor ritmo que en 2009, del **mercado laboral**. Con una tasa de paro anclada en cotas del 20%, no es de extrañar que la demanda no termine de despegar. Pero es que además, si tenemos en cuenta que la situación laboral de los jóvenes, es decir, la población en edad de emancipación y, por tanto, el grueso de la demanda de vivienda, es más grave que la del resto (tasas de paro que superan el 30% y elevada temporalidad), encontramos uno de los principales motivos por los que este colectivo retrasa su decisión de compra.

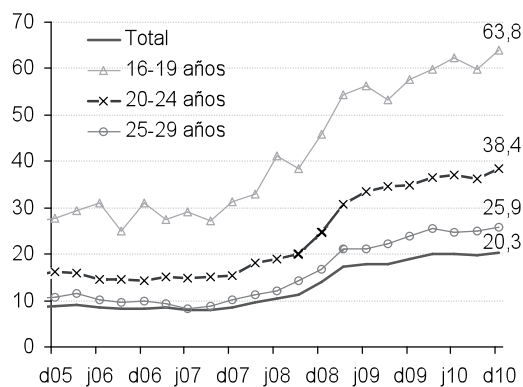
De hecho, según una reciente encuesta de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), el porcentaje que tiene intención de comprar vivienda a corto plazo ha bajado desde 2007 del 9 al 5%, mientras que ha crecido mucho el porcentaje de quienes ni siquiera se plantean comprar (del 35% de 2007 al 57% de la actualidad).

Venta de viviendas



Fuente: AFI, BBVA, Ministerio de Fomento, INE

Tasa de Paro (%)



Por otro lado, se encuentran las dificultades de las familias para conseguir un préstamo hipotecario debido al mantenimiento de unas estresadas **condiciones de financiación**. En este sentido, aunque la Encuesta de Préstamos Bancarios del 4T10 no recoge variaciones en los criterios de concesión (ni en ese trimestre, ni prevé que las haya a futuro⁴), lo cierto es que las variables a las que se hacían referencia en el apartado anterior apenas han mejorado, más bien, al contrario.

Por ejemplo, en lo que respecta a los tipos de interés, la reciente subida de tipos del BCE y su preocupación por contener la inflación en el 2% (principal objetivo de su política monetaria), está llevando al mercado a descontar subidas adicionales del tipo repo en un futuro más bien cercano. De producirse este hecho, se elevaría el tipo hipotecario, lo que supondría una nueva traba para las familias en su intento de acceder al crédito.

Sin embargo, en los últimos meses algunas entidades financieras han adoptado diferentes políticas de concesión de crédito, en función de si la vivienda hipotecada era propiedad de la entidad o no. Pero, antes de conocer en qué consisten, es preciso detenerse en conocer cómo llegaron estas viviendas al balance de las entidades y cuál es su stock actual.

Si algo se ha puesto de manifiesto en el actual proceso de ajuste del sector inmobiliario es que la oferta de viviendas responde con un ligero retraso a los cambios de la demanda. Aunque la primera comenzó a contener la iniciación de viviendas cuando detectó las primeras señales de desaceleración de la segunda (finales de 2006), la terminación de las viviendas en construcción mantenía la inercia de las iniciadas 18-24 meses antes. De este desajuste de oferta y demanda surgió un importante montante de viviendas de nueva construcción sin vender que, a cierre de 2010 se estima que asciende a unas 692 mil unidades (2,7% del parque residencial del país).

Este **stock** de viviendas nuevas sin vender no sólo redujo el número de viviendas iniciadas hasta mínimos históricos (en 2010 tan sólo se visaron 92.000 viviendas de nueva construcción, un 80% menos que hace unos años), ya que la nueva demanda de vivienda se puede satisfacer con lo que ya está construido, sino

que también afectó a las entidades financieras. Con motivo de la elevada deuda de las empresas inmobiliarias y constructoras, así como las de las personas particulares, y las dificultades que mostraron para afrontarla, las entidades financieras iniciaron un proceso de ejecución de garantías de los préstamos morosos, adquisición de activos previas a impagos y/o aceptación de daciones en pago.

El resultado: acumulación de una importante cantidad de activos inmobiliarios en los balances de las entidades financieras. En base al ejercicio de transparencia inmobiliaria realizado recientemente y por exigencia de Banco de España, se estima que entre bancos y cajas suman a cierre de 2010 un total de 68.700 millones de euros, que representa aproximadamente un 3,7% del total de la inversión crediticia del sistema. De este total, alrededor de una tercer parte son viviendas terminadas (el resto se refiere a suelos y promociones en curso). Aunque se desconoce el número exacto de viviendas que poseen en la actualidad, hay varios datos que pueden aproximarnos a esta cifra. Uno de ellos es el número de ejecuciones hipotecarias registradas por el Consejo General del Poder Judicial.

Desde el inicio de la crisis se ha ejecutado un total de 271.570 hipotecas, una cifra que, dicho sea de paso, no ha dejado de crecer año a año. Sin embargo, hay que tener en cuenta que no todas esas viviendas se mantienen en los balances, pues una gran parte ya ha sido vendida a día de hoy. Por lo tanto, la otra opción es una simple estimación. Si consideramos que las entidades tienen un total de 20.610 millones de euros acumulados en sus balances y asumimos que el valor medio de la vivienda es de unos 160.000€, podríamos estar hablando de unas 150.000 unidades.

Independientemente de la cifra, lo cierto es que las entidades financieras han acumulado en sus balances un importante número de viviendas. Ahora bien, al contrario de lo que comúnmente se piensa, esta práctica no resulta beneficiosa para las entidades. En primer lugar, porque se trata de un activo no rentable, cuando la hipoteca sí lo era. En segundo lugar, porque es uno de los motivos por los que las entidades financieras están siendo penalizadas en los mercados.

4. Las previsiones a las que hace referencia la última encuesta se refieren al 1T11.

En tercer y último lugar, porque la entrada en balance de estos activos supone un elevado coste para bancos y cajas, tanto por la vía del consumo de recursos propios (según la Circular 3/2008, los activos adjudicados se asimilan a exposiciones en situación de mora y ponderan al 150%, lo que supone tener que disponer de un capital mayor), como por la del mayor esfuerzo en provisiones y consiguiente drenaje de la cuenta de resultados. Por ello, las entidades financieras están llevando a cabo una agresiva política de **gestión y comercialización de sus inmuebles**. En general, se resume en los siguientes aspectos:

• **Descuentos en precio que oscilan entre el 20-40%.**

Las entidades y/o las gestoras de los activos inmobiliarios de las mismas aplican importantes descuentos en precios, hasta tal punto que han llegado a ser una agresiva competencia de los promotores inmobiliarios.

• **Incentivos monetarios y premios a la red comercial.**

Durante el **boom** inmobiliario el incentivo a los agentes comerciales consistía en firmar cuantas más hipotecas mejor, sin embargo, hoy en día consiste en vender el mayor número de viviendas (llevando aparejada, lógicamente, una hipoteca). Los incentivos consisten en 500-1.000 euros para el prescriptor de una operación con éxito. En algunos casos, se llega a ofrecer una comisión por venta del 3% al presupuesto de la oficina.

• **Préstamos hipotecarios con mejores condiciones si el cliente compra una vivienda propiedad de la entidad que si trata de financiar la compra de una vivienda en manos de un promotor inmobiliario.**

Las condiciones “preferentes” de los préstamos que ofrecen se refieren, en general, a:

- LTV de hasta el 100%, cuando la medida se sitúa actualmente en el 75%.
- Períodos de carencia o cuotas reducidas durante los primeros años.
- Sin comisiones de apertura.
- Plazo de hasta 50 años, con objeto de reducir las cuotas, cuando, recordemos que la media se sitúa en unos 25 años.
- Spreads sobre Euribor 12 meses que oscilan entre el 0,50-0,75%, siendo la media del sector del 1,4%.

• **Alquiler con opción a compra.**

Algunas entidades financieras han visto en el alquiler con opción a compra una oportunidad para rentabilizar su cartera de inmuebles. Ofrecen atractivas opciones, como mensualidades gratuitas, posibilidad de ejercer la opción de compra durante los cinco primeros años e incluso, en el caso de que adelanten esta opción, se devuelve el 100% de las mensualidades aportadas.

A pesar de estas mejores condiciones, lo cierto es que los criterios de aprobación de préstamos hipotecarios siguen estando al alcance de una reducida capa de la población española. Este hecho, junto con el de la mera reducción del número de transacciones inmobiliarias llevó a reducir de forma significativa el número de nuevos créditos hipotecarios. Según la estadística de hipotecas del INE, se pasó de constituirse más de 1 millón de hipotecas vivienda, a poco más de 600.000 en 2010.

Pero, precisamente por ese endurecimiento generalizado de las concesiones crediticias, no sólo se redujo el número de hipotecas constituidas, sino también el volumen gestionado. En 2010 se constituyeron hipotecas por un importe total de algo más de 70.000 millones de euros, menos de la mitad de hace 3 años. Por lo tanto, el importe medio, que en 2007 llegó a alcanzar los 150.000 €/hipoteca, se redujo hasta los 116.000 €/hipoteca actuales.

El **saldo vivo de crédito hipotecario a hogares**, apenas se ha reducido, pues en 4T10 el sistema bancario contaba con 632.000 millones de euros, lo que representa el 44% del total del crédito concedido al sector residente en España. Esto se debe a que la entrada de nuevo crédito hipotecario, aunque ha sido menor que la de años anteriores, ha sido suficiente como para compensar el volumen de crédito amortizado. Sin embargo, no se espera que este comportamiento tenga continuidad, al menos en un futuro cercano.

Teniendo en cuenta todo ello, ¿cuáles son las perspectivas de crecimiento del crédito hipotecario para los próximos años?

En general, se podría decir que las **perspectivas** sobre el comportamiento de la demanda de crédito no son todo lo favorables que se esperaba. Como ya se comentó con anterioridad, el

repunte de las transacciones de viviendas observado en 2010 respondió, más que a una mejora de la demanda, a los incentivos fiscales. El temor es que, una vez agotados estos, las compraventas de viviendas vuelvan a recaer, como ya ocurrió con el “efecto IVA”.

Con una tasa de paro que amenaza con permanecer por encima del 20%, más elevada aún para el colectivo que pretende emanciparse, las posibilidades de asumir la compra de una vivienda y el posterior endeudamiento son reducidas. Es por ello, por lo que en 2011 es muy probable que las transacciones inmobiliarias vuelvan a recaer y a marcar un mínimo histórico. Por lo tanto, por el lado de la demanda, se reducirá nuevamente el volumen de nuevo crédito concedido. Un aspecto que contempla en sus previsiones la Encuesta de Préstamos Bancarios de Banco de España y que es incluso más intensa para el caso de los hogares españoles que para los europeos.

Por el lado de la oferta, el contexto de reestructuración y recapitalización en el que se enmarca el sistema bancario español, así como el mantenimiento de unas restrictivas políticas de concesión de crédito, limitarán el ritmo de crecimiento del mismo. Por lo tanto, con un previsible menor volumen de nuevo crédito hipotecario concedido, si el ritmo de amortización de las hipotecas vivas se mantiene (se calcula que es del orden del 12% anual), podríamos asistir a una disminución del volumen total del crédito hipotecario-hogares del orden del 2% en 2011.

A medio plazo, la tenue recuperación de la economía española y del empleo, el reducido

crecimiento demográfico y el difícil retorno a la panacea de las condiciones financieras, elevarían el número total de transacciones de viviendas hasta las 500.000 unidades anuales, pero aun así, se trataría de una cifra muy inferior a la observada en el pasado ciclo inmobiliario.

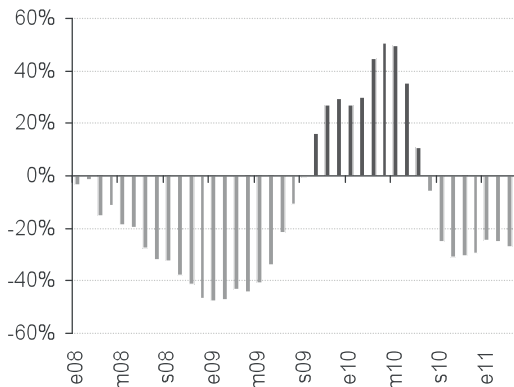
3.2.3.2 Crédito al Consumo

En cuanto al crédito al consumo, el principal foco de atención está en el consumo de los hogares y el comportamiento futuro del mismo, estando estrechamente ligado, a su vez, a la evolución de la renta disponible y la ocupación.

Respecto al **consumo privado** y echando la vista atrás, hay que apuntar que aunque en 2010 creció en media un 1,3% anual, la mejora se asentó sobre factores de carácter transitorio (adelanto de compras por la subida del IVA, planes de ayuda a la compra de automóviles), cuyo impacto estuvo concentrado, especialmente, en la primera mitad del ejercicio. La debilidad de este crecimiento se puso de manifiesto cuando, una vez agotados los estímulos, el consumo volvió a recaer.

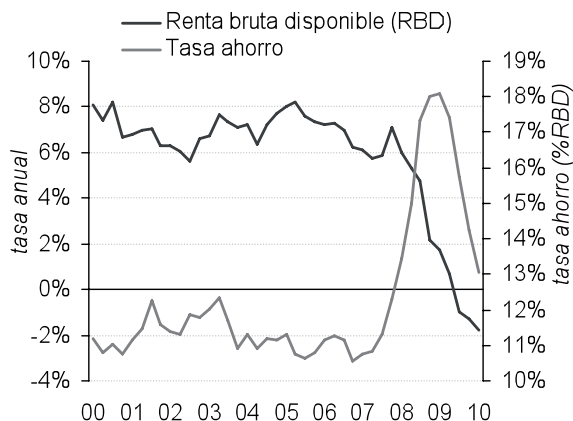
Esto afectó, especialmente, a la compra de bienes de consumo duradero, siendo el automóvil el caso más evidente. Después de que las ventas de vehículos cayeran a tasas interanuales superiores al 40%, la activación del Plan-E consiguió elevarlas por encima de las 100.000 unidades mensuales. Ahora bien, una vez agotado el plan, el número de ventas volvió a retornar a las 60.000 unidades al mes.

Ventas de automóviles (tasa interanual, promedio trimestral)



Fuente: AFI, Ecwin, INE

Tasa de ahorro y renta bruta disponible de los hogares



El crédito al consumo tuvo un comportamiento similar al del consumo privado, sin embargo, hay que tener en cuenta que gran parte del mismo ha podido estar financiado con el ahorro acumulado por las familias. Y es que, según las cuentas no financieras del INE, la tasa de ahorro de los hogares se ha reducido con la misma rapidez con la que se incrementó. En tan sólo un año ha pasado de representar el 18% de la renta bruta disponible, al 13% en el que se situó al finalizar 2010. Si bien, detrás de esta reducción de la tasa de ahorro se esconde también una disminución de la **renta disponible** (-1,7% en 2010).

El drenaje de la remuneración de asalariados (sueldos y salarios) y la caída de las rentas de la propiedad (intereses y dividendos) han explicado el grueso de la corrección de la renta.

Aunque se espera que la tasa de ahorro siga corrigiendo, el principal foco de incertidumbre para el consumo privado y, por ende, para el crédito al consumo, reside en las presiones a la baja que pesan sobre la evolución de la renta disponible, tanto en lo que respecta a la remuneración por asalariado, como al volumen de población ocupada. Como se decía con anterioridad, aunque el deterioro del **mercado laboral** se ha atenuado, no ha encontrado todavía el suelo.

Es más, con un crecimiento de la economía española tan reducido (la media del consenso del panel de previsiones que publica FUNCAS sitúa en el +0,7% el crecimiento del PIB en el 2011), la modesta creación de empleo no será suficiente como para reducir la tasa de paro por debajo del 20%, al menos, en un horizonte a corto plazo.

Por otro lado, los indicadores adelantados de principios de 2011 apuntan hacia un comportamiento negativo del consumo. El hecho de que las ventas del comercio al por menor -corregidas de efecto calendario- hayan acentuado su ritmo de corrección interanual hasta el 4,5% en febrero y que la confianza del consumidor en ese mismo mes vuelva a recaer, avalan esta percepción.

Por todo ello, es muy probable que el saldo vivo de crédito al consumo, tras haber caído cerca de un 5% en 2010, continúe en senda decreciente, siendo probablemente más intensa, para el caso

de los bienes de consumo duradero.

Box: Las cláusulas de suelo en los préstamos hipotecarios

En los últimos meses se ha reabierto el debate sobre las cláusulas de suelo en los préstamos hipotecarios y la dación en pago. Las primeras establecen límites a la bajada del tipo de interés (Euribor 12 meses) al que está referenciado el crédito hipotecario. Por lo tanto, si el Euribor se situase por debajo del límite preestablecido, el consumidor no podría beneficiarse de ese abaratamiento del coste del dinero, pues la cláusula se activaría y tendría que pagar a la entidad financiera el tipo establecido por el límite. Dado que no hay información pública sobre las cláusulas de suelo, resulta complicado estimar la cantidad de préstamos hipotecarios adheridos a ellos.

Por otro lado, la dación en pago, contemplada en el artículo 140 de la Ley Hipotecaria, acepta la posibilidad de que la deuda contraída al comprar una vivienda quede zanjada entregando la vivienda al banco, pero sólo bajo la conformidad de las partes (entidad financiera y prestatario). La realidad es que, desde el inicio de la crisis, el número de ejecuciones hipotecarias ha sido de 271.570, de las que se estima que una gran parte, no ha llegado a cubrir la totalidad de la deuda. El temor es que este número siga creciendo, como así augura la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE).

Esta situación ha llevado a ADICAE a presentar numerosas propuestas de modificación de la Ley Hipotecaria que, sin embargo, no han contado con la aprobación ni del Gobierno y ni de Banco de España.

Y es que, resulta realmente complicado que la propuesta salga adelante por dos cuestiones fundamentales. Por un lado, porque en términos jurídicos, sería necesario reformar no solo la Ley Hipotecaria, sino también el Código Civil, que establece la responsabilidad del deudor con todos sus bienes, presentes y futuros. Por otro lado, porque de aprobarse, el riesgo de impago de los préstamos hipotecarios se elevaría, lo que podría llevar a las entidades financieras a cortar el flujo de la financiación. Precisamente, lo que menos necesita la economía española.

3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DEL CRÉDITO HIPOTECARIO EN EUROPA

Después de haber analizado pormenorizadamente la evolución del crédito hipotecario en España, sus factores determinantes y sus perspectivas futuras, en este apartado se tratará de detectar si ha sido un fenómeno aislado o si, por el contrario, los países de su entorno más cercano han seguido un patrón de comportamiento similar. Los países europeos seleccionados y en los que se centrará el análisis han sido cuatro (Alemania, Francia, Reino Unido e Irlanda), bien por su relevancia en el conjunto de la Unión Europea, bien porque acaban de vivir un ciclo inmobiliario de similares características al español.

Para ello, el siguiente epígrafe se estructura en dos apartados. Uno primero, en el que se analizarán los factores que impulsaron el crédito, como son los demográficos, económicos y financieros. En el segundo apartado, y como consecuencia de lo anterior, se dejará constancia de la dimensión adquirida por el crédito hipotecario en cada una de las economías analizadas.

3.3.1 Factores de demanda y oferta de crédito hipotecario: España en contraste con otros países europeos

Los factores que apoyaron el crecimiento del crédito hipotecario en España y sobre los que versará el siguiente análisis comparativo, pueden clasificarse en tres grandes categorías: demográficos, económicos y financieros.

• FACTORES DEMOGRÁFICOS

Tal y como se puso de manifiesto en el epígrafe anterior, el crecimiento de la población fue uno de los factores explicativos

más importantes del aumento de la demanda de vivienda y, por tanto, del crédito hipotecario en España. Sin embargo, éste parece constituir el primer aspecto diferencial cuando se compara con el resto de países europeos. A excepción de Irlanda, el sólido crecimiento demográfico que ha caracterizado a la economía española en el decenio que abarca 1998-2007 (con una tasa media anual del 1,2%) no tiene comparación alguna con el de los países europeos analizados. Francia y Reino Unido, por ejemplo, registraron crecimientos muy tenues (+0,6% y +0,4%, respectivamente), mientras que la población alemana se estancó en los 82 millones de personas en ese mismo periodo.

Como se comentaba con anterioridad, el crecimiento de la población española se sustentó, en su mayor parte, en la llegada de un importante flujo de población joven inmigrante que, junto con la emancipación de la generación del baby-boom de los años 70, propiciaron la formación de nuevos hogares.

Como consecuencia de lo anterior, el crecimiento del número de hogares españoles ha sido muy superior al registrado en el resto de países europeos objeto de estudio. En ese mismo periodo de tiempo, el número de hogares alemanes y británicos apenas creció un 5%, cuando en España el incremento fue de casi un 30%.

Y es que, en los países poblacionalmente maduros, como lo son Alemania y Reino Unido, la formación de hogares viene explicada no tanto por un crecimiento demográfico, sino por la modernización de la sociedad. La aparición de familias monoparentales, la ruptura de unidades familiares y el incremento de la esperanza de vida son aspectos que han propiciado la disminución del tamaño medio del hogar en la mayor parte de los países desarrollados.

• FACTORES ECONÓMICOS

En lo que respecta a los factores económicos, se ha analizado la evolución de la renta per cápita, medida en paridad del poder adquisitivo, ante la no disponibilidad de la renta bruta disponible de las familias de todos los países analizados.

Según los datos publicados anualmente por la Asociación Hipotecaria Europea, el crecimiento de la renta per cápita en España en el periodo 1998-2007 (+1% en tasa media anual) ha sido, nuevamente, un factor diferencial con respecto al experimentado por los países de su entorno. Sólo en Irlanda, el aumento de la renta fue superior al de la economía española (+2,2%). En Reino Unido apenas creció y, en cambio, en Alemania y Francia llegó incluso a decrecer (-0,6% y -0,5%, respectivamente).

Teniendo en cuenta que la población estaba creciendo a tasas muy importantes, el avance de la renta per cápita española se explica porque el numerador, es decir, la renta o el PIB, creció a mayor ritmo que el denominador (población). Justo antes del inicio de la crisis, la economía española creció a tasas interanuales cercanas al 4%, mientras que la media de los países analizados, apenas lo hizo en un 2%. Irlanda, en cambio, destaca con avances del PIB del orden del 7% medio anual.

Por otro lado, hay que considerar que el aumento de la actividad tuvo un impacto mucho más positivo en el mercado laboral. Esto fue debido a que la intensa creación de empleo se concentró, en su práctica totalidad, en un sector muy intensivo en mano de obra: la construcción residencial.

Por lo tanto, la combinación de un incremento de renta per cápita y un ritmo de creación de empleo superior al del resto de países europeos son otros de los factores que explican el crecimiento diferencial de la demanda de viviendas en España. En la actualidad, el papel que juegan estas dos variables es totalmente opuesto.

Con una economía que sigue mostrando débiles síntomas de crecimiento, sobre todo en lo que respecta a la demanda interna, y con la tasa de paro más alta de la Unión Europea, las posibilidades de la demanda se ven claramente reducidas.

Según un estudio publicado por Eurostat a finales del 2010, (i) la alta temporalidad laboral (casi el 60% de los españoles entre 18 y 34 años tiene este tipo de contrato) y (ii) la

elevada tasa de paro joven, además de la ampliación del periodo de formación, retrasaban el momento de emancipación de los jóvenes españoles y explicaba que más de la mitad viviese con sus padres.

Un porcentaje superior no sólo al de países como Francia, donde tan sólo el 30% de los jóvenes entre 18 y 34 viven en el hogar paterno, sino al de la media de la Unión Europea (46%).

Quizás uno de los motivos por los que este porcentaje es tan elevado es que la cultura del alquiler apenas se ha desarrollado en España⁵.

La mejora de la renta de los hogares, la reducción del coste de la financiación y las expectativas de revalorización de la vivienda llevaron a que la proporción de viviendas ocupadas en régimen de propiedad en nuestro país llegase a superar el 80%, cuando en otros países desarrollados ese peso es mucho más reducido. Es el caso de Reino Unido (65%), Francia (55%) o Alemania (40%).

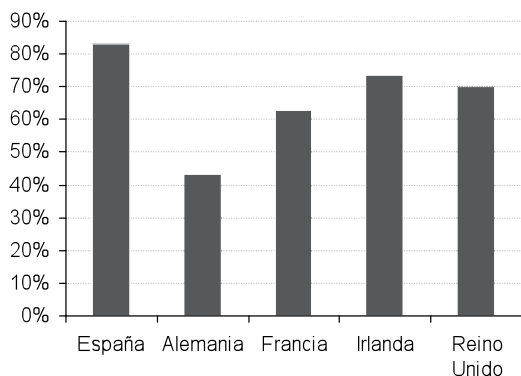
La cultura de la propiedad en Irlanda, al igual que ocurre con el resto de variables contrastadas, se asemeja más a la española, pues cerca de un 75% de los hogares vive en viviendas de su propiedad.

Aunque la tendencia de los últimos años ha ido encaminada a incrementar el porcentaje de viviendas ocupadas en régimen de propiedad, en los próximos años debería reducirse y converger con la media europea, sobre todo, en países como en España o Irlanda.

En el caso español, entre los elementos que podrían favorecer esta tendencia se encuentran (i) los cambios fiscales orientados a corregir los incentivos a la compra de vivienda (como es la reciente eliminación parcial de la deducción por adquisición de vivienda habitual), (ii) la estabilización y las reducidas expectativas de revalorización de los precios de la vivienda, así como (iii) el fomento de la vivienda en alquiler a través de las múltiples fórmulas diseñadas en el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-12 del gobierno.

5. Si bien hay que recordar que hace tan sólo 30 años, España se situaba entre los países europeos con mayor peso del alquiler.

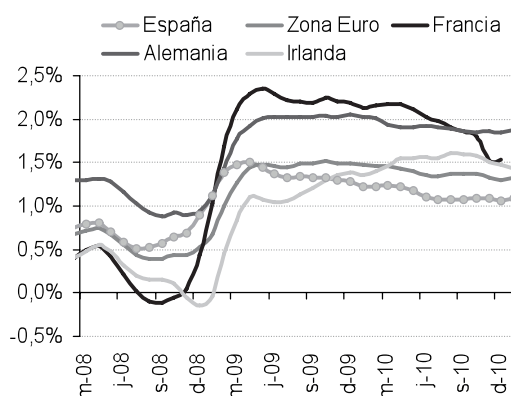
Proporción de viviendas en propiedad
(% s/total, 2009)



(*El dato de Alemania se corresponde a 2002)

Fuente: AFI, Eurostat, European Mortgage Federation, BCE

Diferencial aplicado a nuevas
contrataciones de préstamos hipotecarios (**)



(**) Calculado respecto a Euribor 12 cm. del mes anterior

• FACTORES FINANCIEROS

Salvo Reino Unido, los países de la muestra pertenecen a la UEM, por lo que, al compartir la política monetaria, los tipos de interés de referencia del mercado hipotecario son los mismos. Ahora bien, en lo que hay diferencias es en el tipo finalmente aplicado a las hipotecas, es decir, el que tiene en cuenta el diferencial. En base a los datos proporcionados por el BCE, los diferenciales aplicados sobre las hipotecas firmadas antes del inicio de la crisis se mantenían en niveles muy reducidos y similares a los de los créditos españoles.

Sin embargo, tras la quiebra de Lehman Brothers, los diferenciales comenzaron a repuntar de forma generalizada en todos los países de la muestra. Si en España pasaron de los 50pb a los 140pb, en otros países, como en Francia, se elevaron hasta rozar los 250pb, cuando previamente habían llegado a ser prácticamente inapreciables.

Por lo tanto, aunque el tensionamiento de las condiciones financieras en España fue importante y repercutió negativamente sobre

el flujo del crédito, ni se trató de un caso aislado, ni fue más intenso que en el resto de los países europeos analizados. Más bien, se situó en la media del incremento sufrido en estos países. Otro aspecto positivo para el demandante de crédito es que, en términos relativos, el diferencial aplicado a las hipotecas españolas, aunque de forma muy moderada, se está reduciendo en los últimos meses. En cambio, en Alemania, además de aplicar unos diferenciales superiores (actualmente se encuentran en torno a los 180pb), la tendencia es la contraria.

Por otro lado, según un informe publicado recientemente por el FMI (2011), España ha sido uno de los países donde los préstamos hipotecarios se han concedido con un mayor plazo de amortización: 30 años, frente a los 15-20 de Francia. En cambio, la concesión de préstamos con un LTV máximo del 100%, se ha situado en la media de los países analizados. Mientras en Irlanda y Reino Unido el crédito podía superar el 100% del valor de tasación de la vivienda, en Alemania debía ser inferior al 80%.

	LTV máximo en nuevos préstamos hipotecarios (%)	Plazo medio de amortización (años)
España	100	30
Alemania	80	20-30
Francia	100	15-20
Irlanda	100+	21-35
Reino Unido	110	25

Fuente: FMI

3.3.2 Crédito hipotecario en España y en otros países europeos

Condicionado por la evolución de las variables anteriores, el crédito en España e Irlanda creció significativamente más que el resto de países europeos analizados. Así, en el quinquenio 2002-07, el crédito hipotecario en estos dos países creció a tasas medias anuales superiores al 20%, siendo el principal motor de crecimiento del crédito total. Por el contrario, Alemania apenas registró crecimientos, tanto del crédito hipotecario, como del crédito total (1,2% y 0,5% en tasa media anual, respectivamente). El caso de Reino Unido llama la atención porque, a pesar de haber sufrido recientemente un boom inmobiliario, el crecimiento del crédito hipotecario fue más bien modesto: tan sólo un 2,5%, frente al 20% que logró crecer el crédito total en su conjunto.

Con esas tasas de crecimiento tan importantes, el crédito hipotecario en España e Irlanda llegó a adquirir dimensiones muy significativas. Según el EU Banking Structures del BCE de 2010, el peso de los **préstamos destinados para la compra de vivienda sobre el total** es del 34%, porcentaje superior al de cualquiera de los países de referencia.

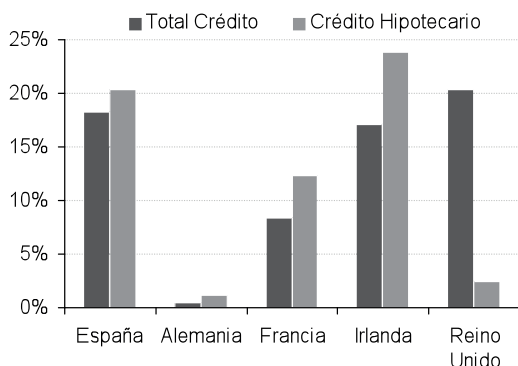
Mientras que en Alemania y Francia es del 30%, en Irlanda representa el 25% del total del crédito concedido por su sistema financiero y en Reino Unido el 20%.

Sin embargo, para conocer el grado de apalancamiento financiero de la economía, es preciso relativizar el valor de los préstamos hipotecarios sobre el PIB. Realizando este cálculo, la lectura es muy diferente.

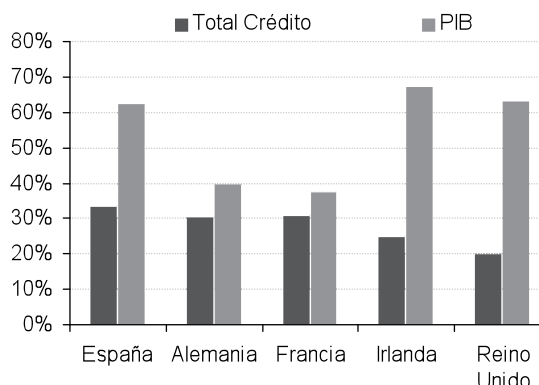
En España, por ejemplo, el peso de los préstamos destinados para la compra de vivienda ha pasado de suponer apenas un 30% del PIB a principios de los 2000 a alcanzar niveles del 60% en 2009. Pero Irlanda y Reino Unido presentan un peso de los **préstamos para la compra de vivienda sobre PIB** superior al de España.

Si bien, hay que considerar que, para llegar a adquirir esa dimensión, el camino ha sido diferente. Mientras que Irlanda ha tenido un comportamiento similar al de España (el peso del crédito hipotecario sobre el PIB se ha duplicado en la primera década del milenio), en Reino Unido ha permanecido prácticamente invariable en torno al 60%. En el lado opuesto, siguen encontrándose Alemania y Francia, pues el crédito hipotecario apenas llega a representar el 40% de su PIB.

Crecimiento medio anual del crédito hipotecario (2001-07)



% Crédito hipotecario s/total y PIB (2009)



Fuente: AFI, EU Banking Structures

Otra variable que capta el endeudamiento hipotecario de una sociedad es el **porcentaje de hogares que financia la compra de vivienda con una hipoteca**. Según un informe de la Comisión Europea, en el máximo del ciclo anterior (2005), el 25% de los hogares estaba hipotecado, un porcentaje reducido si se compara con otros países europeos como Irlanda (35%).

Y es que, a pesar de que los hogares españoles tienen mayor propensión a la compra, las hipotecas firmadas hace algo más de una década tenían un plazo medio de amortización inferior, por lo que buena parte de las mismas ya ha sido amortizada. En lo que España muestra un mayor grado de sensibilidad es en los hogares cuyo cabeza de familia es menor de 44 años.

Siendo la población joven uno de los colectivos más afectados por la crisis (mayores tasas de paro, contratos laborales menos estables), el hecho de que el 45% de los mismos esté endeudado es un aspecto sintomático de la difícil situación por la que atraviesan ciertas familias españolas. Irlanda es el único país de la muestra donde este porcentaje es incluso superior: casi el 55% de los hogares jóvenes cuenta con una hipoteca vivienda.

Este ha sido probablemente uno de los aspectos que ha condicionado la evolución de

la **tasa de morosidad hipotecaria**. Aunque el incremento de la mora hipotecaria en España ha sido muy inferior a la de EEUU, donde llegó a superar el 10% (debido, fundamentalmente, al deterioro de la cartera subprime), en el 3T09 había escalado ya hasta el 3%, cuando antes de la crisis se mantenía incluso por debajo del 0,4%.

Si bien, en los últimos trimestres se está observando una reducción, aunque moderada, de la tasa de morosidad hipotecaria (a cierre de 2010 se situaba en el 2,40%). Un aspecto en el que ha influido el hecho de que en España, se hayan concedido préstamos con garantía hipotecaria y personal.

Box: Armonización del mercado hipotecario europeo

El pasado 31 de marzo la Comisión Europea (CE) publicó la propuesta de la Directiva sobre los contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial⁶. El principal objetivo perseguido es crear un mercado único (eficiente y competitivo) de crédito hipotecario, después de la experiencia vivida con la crisis financiera. Y es que ésta, no sólo ha afectado a las entidades de crédito, sino también a los ciudadanos de la UE.

La pérdida de confianza en el sector financiero y las dificultades que han mostrado para hacer

6. Para más información, consultar el siguiente link de la Comisión Europea: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/credit/mortgage/com_2011_142_es.pdf

frente a sus préstamos (que en ocasiones se han traducido en impagos y ejecuciones hipotecarias), son unos de los principales problemas surgidos entre los consumidores. Es por ello por lo que la CE considera que la reforma financiera tiene que ir dirigida, no sólo a reforzar la solvencia y liquidez del sistema bancario, sino también a combatir la concesión y contratación de préstamos “irresponsable”.

Para ello, establece, entre otros aspectos, (i) normas de conducta en la concesión de crédito que garanticen la profesionalidad de los intermediarios de crédito, (ii) principios generales de comunicación publicitaria y comercial, para proteger a los consumidores con menor cultura financiera, y (iii) la obligación de evaluar adecuadamente la solvencia del prestatario, para lo que se le exigirá que facilite toda la información necesaria.

3.4 CONCLUSIONES

El crecimiento del crédito a hogares en España, mucho más intenso en el caso del hipotecario que el de consumo, ha venido explicado por múltiples y variados factores. En lo que respecta al crédito hipotecario, el espectacular crecimiento demográfico (inmigración, reducción tamaño medio del hogar, emancipación de la generación del baby boom), el avance de la renta disponible (tanto por el crecimiento de los salarios, como por la importante creación de empleo), la mejora de las condiciones financieras (convergencia de los tipos de interés, alargamiento de los plazos de amortización, elevación de los LTV) y otros factores, como la preferencia por el régimen de tenencia o la consideración de la vivienda como bien de inversión, explicaron que el saldo vivo se multiplicase por 6 hasta los más de 600.000 millones de euros en los que se encuentra en la actualidad.

Algunos de estos factores fueron también los que justificaron que el crédito al consumo creciese hasta los 160.000 millones de euros en 2007 (x4 con respecto al saldo vivo de mediados de los años 90).

Aunque el ritmo de crecimiento del crédito ya había comenzado a ralentizarse, fue con el estallido de la crisis financiera internacional en el verano de 2007 cuando el ajuste se precipitó. La desconfianza reinante en los mercados financieros y las dificultades de liquidez llevaron a las entidades a endurecer los requisitos de acceso al crédito: los diferenciales de concesión crecieron hasta los 140pb, mientras que los plazos de amortización y los LTV se redujeron.

Esto se tradujo en una menor accesibilidad al crédito para los nuevos demandantes y en un reto para los ya endeudados, máxime con un deterioro tan significativo del mercado laboral. El resultado es que, a día de hoy, el préstamo al consumo ya ha caído, en términos acumulados y hasta cierre de 2010, cerca de un 5%, no así en el caso del crédito hipotecario. Sin embargo, con unas perspectivas de ventas de viviendas del orden de las 500.000 unidades y el mantenimiento de unas condiciones financieras muy restrictivas, todo apunta a que en los próximos años asistiremos a una reducción del saldo vivo del crédito hipotecario. De momento, a cierre de 2010 representa un 34% del total del crédito o un 63% del PIB, un porcentaje tan sólo superado por Irlanda, un país que vivió en los últimos años un boom crediticio como el español.

3.5 BIBLIOGRAFÍA

- COMISIÓN EUROPEA (2011): “Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial (propuesta)”.
- EUROPEAN MORTGAGE FEDERATION (2010): “Hypostat 2009”.
- BANCO DE ESPAÑA (2009): “Memoria anual sobre la vigilancia de sistemas de pago, 2009”.
- EUROSTAT (2011): “Statistics in focus: Population and social conditions”.
- AFI (2008): “España en contraste. Financiación de la economía”.
- FMI (2011): “Housing finance and financial stability-back to basics?” Global Financial Stability Report, april 2011.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LAS ASOCIACIONES EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS EN 2010

En este anexo se recogen los datos de las diversas actuaciones de asociaciones de Consumidores pertenecientes al CCU, que sin ser exhaustivos del conjunto de asociaciones, sí reflejan, de forma significativa; aunque no cuantitativa, las actuaciones y tipologías en materia de protección de los usuarios de servicios financieros:

I. Participación en consultas e informes de Organismos Europeos.

- Participación de CECU (Confederación de Consumidores y Usuarios) en consulta pública a instancias de BEUC (Organización Europea de Consumidores) en referencia a la **información que suministran las entidades bancarias en sus páginas WEB respecto de los cambios de cuentas bancarias** (seguimiento del Código EBIC), cancelación de las mismas y la comisión que conllevarían estas acciones.
- Formulación de la opinión de CECU a la Declaración de Liubliana sobre **Servicios Financieros** y propuesta de inclusión de una cláusula específica para mejor seguimiento de las transacciones bancarias
- Respuesta de CECU a la **consulta** de BEUC sobre **Servicios Financieros**, concretamente sobre Garantías de Depósitos y Compensaciones a Inversores.

- Participación en un **Informe** en relación con una iniciativa de la Comisión Europea para garantizar que se puedan **comprender y comparar las comisiones bancarias en toda la UE**; CECU en su función como defensora de los intereses de los consumidores defendió una absoluta transparencia y claridad en cuando a los productos bancarios y sus costes.

- Ante la propuesta de Directiva **sobre el fondo de garantía de depósito** y sobre el fondo de inversión CECU informó a BEUC sobre la situación actual en España y las normativas que regulan los referidos fondos de garantía.

- Participación, a través de BEUC, en la **consulta pública** llevada a cabo por la Comisión Europea sobre el **“acceso a una cuenta básica de pago”**, en la que CECU destacó la necesidad de que todo ciudadano tenga derecho al acceso a una cuenta básica de pago, ya que de no ser así se dificultan muchas de las tareas que habitualmente se realizan: pagos, transferencias, compra online, domiciliaciones, cobro de salarios, etc.

- La Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN participó en 2010 en diversos seminarios especializados a escala europea, jugando un papel muy relevante en el Comité Económico y Social Europeo (CESE) y en la Confederación de Organizaciones Familiares de la Unión Europea (COFACE). Desde estos espacios amplió el

debate en torno a la Inversión Socialmente Responsable (ISR), la educación y la inclusión financiera y el sobreendeudamiento de las familias, especialmente en el actual contexto de crisis económica que atraviesa nuestro país.

Seminario europeo especializado sobre Inversión Socialmente Responsable (ISR)

ASGECO CONFEDERACIÓN organizó un seminario especializado sobre Inversión Socialmente Responsable (ISR) el 11 de marzo en el marco del Dictamen “Productos Financieros Socialmente Responsables.

Con la elaboración del Dictamen y la realización del seminario especializado se proponía orientar tanto a los agentes financieros como a las propias empresas destinatarias de los fondos a adoptar políticas más responsables de cara a sus grupos de interés o stakeholders, incorporando de forma integrada criterios económicos, medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.

ASGECO CONFEDERACIÓN considera este aspecto como fundamental para los consumidores y usuarios de los servicios financieros en relación a su capacidad de elección entre opciones que les permitan promover la responsabilidad social y el consumo responsable de productos financieros.

En este sentido, el Dictamen presentado resalta el valor de la ISR (cuestión imprescindible en el actual contexto de crisis financiera y de pérdida de confianza de la ciudadanía), y apuesta por una mayor regulación del sector financiero y en particular de la propia ISR, afianzando los sistemas de gestión de los productos financieros sostenibles y garantizando su trazabilidad, es decir, la incorporación de procesos transparentes de seguimiento y evaluación continua.

Este seminario especializado pudo contar con la presencia de destacados especialistas españoles y europeos en la materia

Dictamen “Educación financiera y consumo responsable de productos financieros” del CESE (ECO/297)

Durante el año 2010, la Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN, empezó a trabajar sobre un nuevo dictamen del cual su Director será ponente: “Educación financiera y consumo responsable de productos financieros”. En un contexto de creciente sofisticación y opacidad del sistema financiero, la **educación financiera** es la llave para ejercer el consumo responsable de productos financieros.

Las estrategias e iniciativas impulsadas por la Comisión Europea y la OCDE para paliar las carencias del sistema financiero tienen que alinearse con el compromiso de la industria financiera de cara a una correcta aplicación de la nueva normativa regulatoria así como en propiciar -mediante la autorregulación- el acceso a productos financieros transparentes que permitan la comparación entre las diferentes ofertas del mercado.

Sustentada en la colaboración de todos los actores implicados, la educación financiera ha de concebirse como una política integral, presente a lo largo del ciclo de vida de las personas, incorporada a los planes de estudio del sistema educativo y con continuidad en la capacitación y reciclaje a trabajadores. Deberá así mismo, potenciar la inclusión financiera y fomentar el ahorro consciente, mediante la valorización de los productos financieros socialmente responsables.

El limitado impacto de los actuales programas de educación financiera hace preciso evaluar la idoneidad de las estrategias de implantación (contenidos de los programas y eficacia de los canales de acceso empleados) y generar sinergias entre las numerosas iniciativas existentes.

Este dictamen se adoptará en el transcurso del año 2011.

En colaboración con la Confederación de Organizaciones Familiares de la Unión Europea (COFACE)

En el marco del Grupo de Trabajo “GT3: Políticas de los consumidores, servicios, salud pública y desarrollo sostenible” de COFACE, ASGECO CONFEDERACIÓN colaboró activamente en el cumplimiento de unas prioridades establecidas para 2010 en el marco

Políticas de los consumidores, servicios, salud pública y desarrollo sostenible” de COFACE, ASGECO CONFEDERACIÓN colaboró activamente en el cumplimiento de unas prioridades establecidas para 2010 en el marco de esta Confederación: “Servicios financieros: herramientas para la gestión del presupuesto familiar; impactos de la crisis financiera en las familias; seguimiento del trabajo emprendido sobre la inclusión financiera, el sobreendeudamiento y el registro central de créditos”.

Las familias son los primeros espacios de educación y consumo en los cuales se desarrolla el pensamiento crítico en relación con la publicidad, los precios, el crédito, etc. Siendo los presupuestos familiares cada vez más limitados y, a la vez, las ofertas de bienes y servicios aún mayores, las familias deben tomar decisiones. No siempre es fácil ubicarse en esta diversidad, no siempre es fácil resistirse a las muchas tentaciones que se presentan, en particular frente a las numerosas opciones de “crédito fácil”, a pesar del grave riesgo de sobreendeudamiento que conllevan.

Los resultados del Grupo de Trabajo en este ámbito se plasmaron en el memorándum 2010 de COFACE, en una sección enfocada a la prevención del sobreendeudamiento, la educación financiera y la lucha contra la exclusión bancaria y financiera. Sus principales conclusiones resaltan la necesidad de:

- Fomentar una información objetiva de los consumidores que planean pedir un crédito;
- Promover el microcrédito personal para las personas solventes que no pueden acceder a los créditos bancarios clásicos y que tienen un proyecto de inserción;
- Desarrollar la educación presupuestaria en los más jóvenes como una prioridad absoluta, del mismo modo que se aprende a leer, escribir, sumar y restar;
- Promover un sistema de registros nacionales de créditos (“registro positivo” o registro de los históricos de crédito) que se comparten a nivel europeo, a favor de una seguridad mejorada en el uso de los créditos:

Lo que permitiría al crédito cumplir su papel

en el consumo familiar y transformándolo también en herramienta de ahorro para las familias, favoreciendo la constitución de un patrimonio.

Lo que evitaría la peligrosa acumulación de créditos, haciendo de estos registros una herramienta de responsabilización de todos los actores involucrados.

En este sentido, una educación financiera básica debe permitir el uso y aprovechamiento de todas las herramientas financieras disponibles en pro de facilitar a las familias cumplir los objetivos que se plantean, en plena conciencia de los costes reales, compromisos duraderos y riesgos potenciales que conllevan.

Seminario europeo “Un consumidor informado para un consumo sostenible”

Con motivo del Día Mundial del Consumidor 2010 y en el marco de la Presidencia española de la Unión Europea, ASGECO CONFEDERACIÓN y COFACE organizaron el día 10 de marzo de 2010 en Madrid, el seminario europeo “Un consumidor informado para un consumo sostenible”, al cual asistieron representantes de asociaciones provenientes de diferentes países europeos.

2. Participación en Campañas Internacionales

Consumers International (Asociación Internacional de Consumidores)

En octubre de 2010 CECU, junto con otras asociaciones de consumidores de ámbito nacional, todas ellas miembros de Consumers International (CI), participó en la Campaña de CI sobre el G20 a favor de la protección al consumidor financiero.

Campaña mundial en pro de servicios bancarios justos. Trabajando en conjunto con organizaciones grandes y pequeñas de todo el mundo, se busca aumentar el acceso que tienen los consumidores a mercados financieros estables, justos y competitivos.

La primera fase de la campaña se enfocó en la

reunión de los ministros de Finanzas del G20 el 22 de octubre en Seúl, Corea del Sur, y en la propia Cumbre del G20, que también se realizó en Seúl el 11 de noviembre de 2010. CI pidió a los líderes del G20 la creación de un Grupo de Expertos y que exponga, ante la próxima Cumbre del G20, las medidas internacionales que recomienda para apoyar y mejorar la protección del consumidor financiero en todo el mundo.

En base a esta campaña se remitió, desde las asociaciones de consumidores españolas adheridas a CI, una carta a la Ministra de Economía y Hacienda y otra a Presidencia de Gobierno, solicitando su participación en la defensa de los derechos de los consumidores financieros en la reunión del G20.

3. Acciones Formativas e Informativas:

- **Cuadernos Jurídicos.**

CECU elaboró y difundió a través de su web dos Cuadernos Jurídicos formativos en relación con las siguientes materias:

- Ley 16/2009 de Servicios de Pago: Cuaderno jurídico sobre las modificaciones más significativas introducidas por la Ley.

- Hipoteca inversa: Cuaderno jurídico sobre las principales características de este tipo de producto financiero dirigido especialmente al colectivo de mayores.

- **Participación en Jornadas, mesas redondas y otros actos.**

Participación de CECU en la Cumbre de Gestión Sostenible 2010 – Sesión 5 sobre la Innovación en las entidades financieras de 23 de junio de 2010

Medios de comunicación: educación financiera para prevenir el sobreendeudamiento

Desde el ámbito de la comunicación y difusión hacia la ciudadanía, ASGECO CONFEDERACIÓN ha insistido, a través de constantes comunicados de prensa, en tres líneas relacionadas con la

educación financiera: la necesidad de una oferta responsable, a través del fomento de las Inversiones Socialmente Responsables (ISR); la reforma de la actual Ley Hipotecaria y la elaboración de una Ley de Quiebra Familiar; y la necesidad de concienciación en un uso responsable de los instrumentos de crédito disponibles para los usuarios.

En los tres ejes ASGECO CONFEDERACIÓN se ha posicionado claramente, **exigiendo una modificación en la Ley de Economía Sostenible relativa a mejorar la transparencia de las instituciones en lo relativo a la ISR, por un lado, y demandando cambios urgentes en la Ley Hipotecaria**, especialmente en lo relativo a la “responsabilidad con bienes presentes y futuros”, donde consideramos que habría que establecer una serie de excepciones, por otro.

Desde ASGECO CONFEDERACIÓN consideramos que, como ya ha señalado algún juez, la actitud de la banca en muchas de las ejecuciones hipotecarias puede ser considerada como “moralmente rechazable”, al haber tasado primero el inmueble en una cantidad muy superior a su precio real durante los años de la especulación inmobiliaria.

Por otro lado, ASGECO CONFEDERACIÓN **alertó inmediatamente antes de las navidades del aumento en el uso de las tarjetas “revolving”**, de pago aplazado, a las que muchas familias han recurrido sin tener en cuenta, las más de las veces, los abusivos intereses que se derivan de su utilización. Además, en la campaña navideña ASGECO CONFEDERACIÓN elaboró un Dossier especial sobre compras navideñas en el cual hacía una serie de recomendaciones a la ciudadanía de cara a no endeudarse en la adquisición de regalos o vacaciones.

En colaboración con la Federación de Cooperativas de Madrid (FECOMA)

ASGECO CONFEDERACIÓN participó el día 2 de diciembre en el Encuentro “Cooperativismo-Universidad en la Comunidad de Madrid”, organizado por la Federación de Cooperativas Madrileñas, FECOMA.

Este primer Encuentro organizado por FECOMA se preguntó por la aportación que pueden

hacer las empresas cooperativas “aquí y ahora”, unas empresas que se han considerado tradicionalmente como las compañeras pobres de la realidad económica y que rara vez han pasado de la anécdota, cuando algunas de estas realidades emprendedoras figuran entre las primeras empresas del país en cuanto a la cantidad y calidad del empleo generado.

Se resaltó el valor de la inversión socialmente responsable (cuestión imprescindible en el actual contexto de crisis financiera y de pérdida de confianza de la ciudadanía), que debe servir de orientación tanto a los agentes financieros como a las propias empresas destinatarias de los fondos a la hora de adoptar políticas más responsables de cara a sus grupos de interés o stakeholders, incorporando de forma integrada criterios económicos, medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.

4. Procedimientos judiciales y extrajudiciales

1. Desde la **Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU-CECU)**, organización integrada en la Confederación de Consumidores y Usuarios -CECU- se presentó demanda contra BSCH para resolución de contratos de financiación de la academia DELTA (preparación de cursos no reglados y oposiciones); dictándose sentencia estimativa de la demanda por la que se dan por resueltos los contratos y se condena a BSCH a la devolución de las cantidades abonadas por los alumnos tras el cierre de la academia.

2. Por la misma asociación antes reseñada, en 2010 se alcanzaron acuerdos extrajudiciales con la entidad Cajamar relativos a la resolución de los contratos de financiación de uso compartido de bienes inmuebles (multipropiedad). Los acuerdos propiciaron la devolución total a los afectados de las cantidades que habían abonado. Por la misma causa están en trámite demandas de afectados contra BSCH, Caja Madrid y BBVA.

• La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), ha llevado a cabo las siguientes acciones:

• **La Justicia condena a Opening y a los bancos a devolver el dinero a los alumnos perjudicados por el cierre de la red de academias. La sentencia confirma las pretensiones de la OCU, que representaba a 808 usuarios afectados por el cierre de Opening.**

- **Madrid, 16 de septiembre de 2010.** La Sección 11ª de la Audiencia Provincial de Madrid ha confirmado la sentencia del Juzgado de Primera Instancia nº 17, que obligaba a las entidades financieras que habían firmado créditos con los alumnos de Opening English School a devolverles los importes pagados desde la fecha del cierre de la academia, en agosto de 2002.

La OCU, que ya había peleado con éxito en los tribunales contra las franquicias y las financieras, entabló esta otra acción judicial contra BSCH, BBVA Finanzia, Eurocrédito, Pastor y la sede central de Opening en enero de 2003. En este caso la OCU representaba a 808 perjudicados, lo que dificultó enormemente las tareas administrativas (recogida de documentación, pruebas, autorizaciones, comunicaciones periódicas con los alumnos, etc.). La sentencia del Juzgado de Primera Instancia nº 17 se hizo esperar hasta diciembre de 2006 (casi 4 años después) y la Audiencia Provincial ha tardado otros 3 años y medio en confirmar aquella resolución. Se abre ahora otro largo proceso de ejecución de sentencia para que cada uno de los alumnos cobre la cantidad reconocida en la resolución

• **La OCU pide al Parlamento la supresión de las cláusulas suelo de los préstamos hipotecarios, y solicita que estas cláusulas se consideren abusivas por ley.**

- **Madrid, 12 de mayo de 2010.** La OCU se ha dirigido a los miembros de la Comisión de Economía del Congreso para que incluyan la “cláusula suelo”, presente en multitud de préstamos hipotecarios, en el listado de cláusulas abusivas de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios.

Con ocasión de la tramitación parlamentaria del Proyecto de Ley de Economía Sostenible, la OCU ha enviado a los Grupos Parlamentarios un listado de enmiendas con el objetivo de mejorar la posición del consumidor. Entre todas ellas, ha requerido a los diputados para

que limiten por ley la inclusión de la denominada “cláusula suelo” en los préstamos hipotecarios. La OCU considera que los efectos del importante descenso de los tipos de interés, acordado por el Banco Central Europeo, no se han visto reflejados en la economía de miles de familias que, en ocasiones desconociéndolo, firmaron su hipoteca con una cláusula que imponía un tipo de interés mínimo (hasta el 4,5%), aunque el Euríbor estuviera por debajo (1,225% en la actualidad).

Son muchas las entidades financieras (entre otras, Activo Bank, Banco Pastor, Banco Popular, BBVA, Caja Duero y Caja España) que han aplicado o siguen aplicando esta cláusula que la OCU considera desequilibrada y no recíproca entre el usuario y la entidad financiera. La Organización aclara que esta falta de reciprocidad se da no solo porque junto a la cláusula suelo no se firme una “cláusula techo” (que limitaría en beneficio del consumidor las subidas de los tipos de interés), sino porque aún existiendo esta última los tipos máximos están claramente alejados de la realidad del mercado (como se aprecia en las cláusulas techo con un límite del 15%, que no se aplica en España desde hace más de 15 años).

Con la aplicación de las “cláusulas suelo” las familias asumen, prácticamente en exclusiva, los riesgos que conllevan las fluctuaciones de los índices oficiales. Se produce un desequilibrio importante y un menoscabo del presupuesto de aquellas familias que, debido a esta cláusula, soportan tipos de interés más elevados de los que correspondería pagar, mientras que la entidad financiera nunca llega a hacer frente a los altos tipos de interés que se establecen habitualmente como limitación máxima.

Además de la eliminación de la “cláusula suelo”, la OCU ha instado a todos los grupos parlamentarios a que:

Se aplique la reducción de gastos en subrogación y novación en créditos hipotecarios y no sólo en préstamos, como viene sucediendo hasta ahora, perjudicando seriamente a los usuarios que han firmado créditos hipotecarios.

Se modifique la naturaleza de las resoluciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, no vinculantes para las entidades

en la actualidad. La OCU considera que este sistema desincentiva las reclamaciones de los usuarios que se ven abocados a emprender un proceso judicial para conseguir hacer efectiva la resolución del Banco de España.

• La Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE), de marcado carácter sectorial y muy activa en el ámbito financiero, **ha trabajado en el 2010 en la siguiente dirección:**

1) Continuar con la defensa colectiva, judicial y extrajudicial, de los consumidores en aquellos conflictos, fraudes y abusos en los que dicha defensa fue iniciada ya en años previos, pero que continúan sin resolución efectiva y satisfactoria a día de hoy.

2) Detectar nuevos abusos y conflictos en los que sea necesaria y oportuna el inicio de actuaciones colectivas en defensa de los intereses y derechos de los consumidores.

3) Mantener un adecuado nivel de diálogo e información con los consumidores que conforman cada uno de los colectivos implicados.

En base a estas premisas la actividad durante el año 2010 ha sido:

Novedades de los procedimientos iniciados con anterioridad al año 2010

- Gescartera: Impugnación de las cuantías determinadas como indemnizaciones a los afectados y listado de afectados de la Sentencia del Tribunal Supremo.

- AVA: Resolución del caso en Audiencia Nacional. Recuperación parcial – adicional a lo que ya se recuperó por el Fondo de Garantía por parte de los afectados.

- Maninsa-Fadesa: Admitidas a trámite dos nuevas demandas incidentales presentadas por ADICAE.

- Academias de Inglés (Oxford): Sentencia favorable del Tribunal Supremo, dando integramente la razón a ADICAE y devolución proporcional de cantidades a los afectados que hubiesen pagado el crédito sin haber podido disfrutar de la enseñanza completa.

Continuación de los procedimientos iniciados con anterioridad al año 2010

ADICAE proseguirá en la labor de defensa colectiva judicial y, en los casos que procede, extrajudicial, de los consumidores perjudicados en los siguientes casos, entre otros:

- Academias de inglés (Opening, Wall Street, Cambridge...)
- Forum Filatélico
- Afinsa Bienes Tangibles
- Arte y Naturaleza
- Banfisa
- Dinámica Directiva
- Gardina Inmuebles
- Ruralcaja

Continuación de las actuaciones colectivas comenzadas a finales de 2009, con continuación durante 2010:

ADICAE impulsó durante el año 2010 y desarrolló las actuaciones iniciadas recientemente, entre las que se pueden destacar:

- Demandas colectivas contra 4 entidades financieras por la comercialización indiscriminada e irregular de productos estructurados complejos vinculados a activos de Lehman Brothers.
- Acuerdo con Citi-Bank sobre demanda sobre el caso Lehman Brothers para la devolución de entorno al 50% de las cantidades perdidas por los afectados.
- Recurso contencioso-administrativo ante la CNMV en defensa de los perjudicados por la suspensión de reembolsos del Fondo Santander Banif Inmobiliario.
- Interposición de acciones colectivas en el caso Clips, Swaps, productos tóxicos de inversión de permuta financiera camuflados tras seguros. Se iniciaron contra La Caixa, Caixa Girona, BBVA, Banco Popular, Bankinter, caja Rural de Navarra, Caja Madrid, Caixa Galicia.

- Interposición de una demanda de conciliación contra las entidades financieras por el suelo en las hipotecas, que se tradujo en demanda colectivas en el Juzgado de lo Mercantil no 11 de Madrid contra 45 entidades implicadas.

- Representación en denuncias penales de afectados por casos de fraude en banca electrónica.

5. Reclamaciones atendidas. Tipologías, dentro de los servicios financieros

En **Servicios Financieros** durante el año 2010 ADICAE ha realizado 53.698 consultas (+9,34% que durante 2009), mientras que las reclamaciones han experimentado un crecimiento proporcional mayor, pasando de 7.012 en 2009 a 9.632 en 2010 (+37,36%). Las materias o cuestiones que han originado este crecimiento tan grande en las reclamaciones en materia de servicios financiero han sido:

Cuentas y libretas

Descubiertos en libretas, cuentas corrientes originados por cargos de recibos no autorizados por los titulares de las cuentas corrientes incluso emitidos erróneamente (persona que recibe un cargo en su cuenta que corresponde al pago de una comunidad de vecinos que desconoce, la entidad lo carga en la cuenta corriente del cliente).

Comisiones

Durante el año 2010 se ha mantenido las consultas y reclamaciones por la aplicación desmedida de comisiones bancarias (comisiones de mantenimiento y administración de libretas que anteriormente no se cobraba y que por decisión unilateral de la entidad financiera comienza a cobrarse sin previo aviso al cliente). Conviene destacar que este desmedido incremento de las comisiones bancarias no se ha correspondido con una mejora del servicio que prestan los bancos. Más al contrario, este incremento de las comisiones pagadas por los usuarios ha sido compensado por las entidades financieras con una disminución en la calidad de los servicios que prestan a sus

clientes (obligar el pago de recibos en ventanilla únicamente dos días por semana o exigir la retirada en efectivo del cajero automático por cantidades inferiores a 300 euros, causando grave perjuicio a los usuarios de la tercera edad). Otro punto negativo del servicio es el incremento de las comisiones cobradas inversamente proporcional a la calidad de los servicios facilitados, es la aplicación de comisiones regresivas, y también hay que destacar que las entidades financieras están cobrando nuevas comisiones que no se aplicaban por estar vinculadas a las operativas habituales de las cuentas corrientes. Aunque determinadas entidades financieras publicitaron el lema sin comisiones, solamente se eliminaban aquellas de menor cuantía y se olvidan de aquellas de más cuantía o solo para determinados clientes con un determinado saldo.

Algún ejemplo de cobro de comisiones sería:

- Por utilización del cajero automático de la misma entidad pero no estando ubicado en una entidad financiera sino en un establecimiento comercial o aeroportuarios.
- Por realizar un reintegro en una sucursal distinta de la que es cliente siendo de la misma entidad financiera (1,20€).
- Por pagar un recibo de un servicio financiero que no corresponde al mismo grupo empresarial de la entidad financiera.
- Por mantenimiento y administración de la cuenta sólo teniendo el préstamo hipotecario vinculado a la cuenta corriente (el Banco de España lo considera mala práctica bancaria).
- Gastos de correos por el envío del recibo de la cuota del préstamo hipotecario cuando existe la obligación de la entidad de informar de la situación del préstamo.

Tarjetas

Responsabilidad por uso fraudulento de tarjetas, la doctrina del Banco de España en el sentido de no invertir la carga de la prueba y limitar la responsabilidad a los 150 euros que establece la normativa sobre medios de pago de 2009 siguen siendo papel mojado en la actuación cotidiana de las entidades financieras.

Es frecuente que las entidades financieras defiendan la no aplicabilidad, alegando negligencia grave de sus clientes en la custodia de las tarjetas o de los números secretos de acceso a su utilización. El servicio de reclamaciones del banco de España considera que quien debe analizar y dictaminar sobre el grado de diligencia empleada por los titulares en su utilización y custodia de tarjetas deben ser los tribunales de Justicia. El profundo desconocimiento de las condiciones en que se firman los contratos llega hasta el punto de negar cualquier compensación a los usuarios con las mas variadas justificaciones o incluso a que la entidad obstaculice la entrega de vídeos de seguridad por uso fraudulento de las tarjetas, impidiendo que el perjudicado pueda aportar las necesarias pruebas. El Banco de España en este año 2010 ha considerado en varias resoluciones que la actuación de las entidades financieras ha sido de mala práctica bancaria, en este asunto. Otro fraude en las tarjetas de crédito, que ha aumentado durante el año 2010, es la falsificación por la duplicidad de las tarjetas.

Fraude en internet (banca electrónica y comercio electrónico)

Un fraude que también se ha desarrollado durante el año 2010 ha sido en Internet. Algunos clientes de entidades financieras que realizaban transacciones a través de internet han sido objeto de fraude, al ser manipulada su clave y se podía entrar en sus cuentas realizándose transferencias a otras cuentas de la misma entidad. Desde estas cuentas se transfería el dinero a otras cuentas de una persona que servía de intermediario (mulero) que se quedaba con un pequeño porcentaje y reenviaba el resto del dinero a cuentas radicadas en el extranjero de personas que desconocía. Las entidades financieras han optado por seguir la misma estrategia que con el fraude en tarjetas, directamente achacan a la falta de negligencia del usuario en la custodia de las claves de su sesión de banca electrónica.

Titularidad de las cuentas

Titularidad de cuentas, preocupante es el supuesto de varios cotitulares y fallece uno de ellos y se impide la libre disposición indistinta de cualquiera de los cotitulares del 100% de la cantidad, impidiendo el adecuado pago de

lo impuestos de sucesiones o incluso generando pérdidas de capital por el retraso que esto origina cuando se estaba tratando de cancelar depósitos o invertir esas cantidades. Las entidades financieras han puesto impedimentos (retraso en la preparación de documentación, exigiendo la presencia de todos y al mismo tiempo de todos los herederos) para poder disponer de las cuentas e inversiones.

Otro problema de titularidad de cuentas es la existencia de una cuenta con disponibilidad mancomunada. La entidad financiera permitió la disponibilidad del dinero con la firma de uno de los titulares.

En segundo lugar se sitúan las consultas y reclamaciones del **sector vivienda en propiedad** que ascienden a 10.199 entre reclamaciones y consultas (+ 133,27% con respecto a 200). Este aumento, el segundo mayor originado en cualquier sector, se debe a la preocupación de los consumidores con la compraventa de su vivienda después de los abusos por parte de promotoras y entidades financieras que ha habido durante estos últimos años con la burbuja inmobiliaria. Entre los motivos de este aumento están:

Comisión de cancelación de hipoteca del promotor

El comprador de una vivienda no desea subrogarse al préstamo hipotecario del promotor. El promotor en el contrato privado de compraventa ha incluido una cláusula en la que obliga al comprador a subrogarse y en caso de no aceptar, sería el comprador quién pagase la comisión de cancelación del préstamo hipotecario solicitado por el promotor. El caso es que el contrato privado está firmado. Realmente se trata de una cláusula abusiva pero hay que probar primero que es una cláusula general, es decir que aparece en todos los contratos del resto de compradores. Según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en la disposición adicional primera que incluye cláusulas abusivas en el apartado quinto punto veintidós se establece como cláusula abusiva *“La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por Ley imperativa corresponda al profesional. En particular, en la primera venta de viviendas, la estipulación de que el comprador ha de cargar con los gastos derivados de la preparación*

de la titulación que por su naturaleza correspondan al vendedor (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación)”. Lo primero que debería hacerse es manifestar el desacuerdo al promotor indicándole que sino accede a asumir los gastos de cancelación se procederá a reclamárselo judicialmente de acuerdo a la disposición anterior. Esta cláusula está impuesta de manera generalizada en los contratos de compraventa privados.

En el contrato privado puede existir la posibilidad de elegir el subrogarse o no al préstamo hipotecario del promotor pero nos encontramos con la situación que el promotor indica en el momento de la firma si no accede a la subrogación de la hipoteca, tendrá que abonar la comisión de cancelación o las condiciones de pago se cambian, en relación a los plazos y cantidades o supone un retraso en la entrega de llaves. Este tipo de consultas ha aumentado durante el año 2007 de manera considerable porque las hipotecas negociadas con el promotor no eran atractivas generalmente para el consumidor ya que se podían negociar con otras entidades mejores condiciones.

Obligación de las entidades financieras al firmar un préstamo hipotecario de contratar un seguro de incendios y de vida

El único seguro obligatorio al contratar un préstamo hipotecario conforme al art. 8 de la Ley 2/1981 de 25 de Marzo de Regulación del Mercado Hipotecario “los bienes hipotecados habrán de estar asegurados contra daños por el valor de tasación, en las condiciones que reglamentariamente se determinen”. Por lo tanto es obligatorio contrato de incendios pero no es obligatorio contratarlo con la entidad aseguradora que la entidad financiera te imponga.

No es obligatorio por ley contratar un seguro de vida. Quién lo impone es la propia entidad para ampliar el negocio. Suelen ofrecer seguros de vida de compañías de seguros del mismo grupo empresarial. Hay que prestar especial cuidado. Hay que estar atento a la declaración de salud que tienen que hacer cuando se contrata el seguro, también a la prima a pagar, evitar ante todo la prima única. Las entidades financieras debido a la competencia comercial ofrecen contratar el seguro de

incendios y vida a cambio de mejorar el diferencial aplicable al préstamo hipotecario.

Las entidades financieras, el método que han seguido durante estos últimos años, también en 2010, de manera intensa es incluir en la escritura del préstamo hipotecario la cláusula de que si contratan un seguro de vida, incendios, domicilian la nómina, dos recibos y contratan una tarjeta de crédito el resultado es la aplicación del Euribor + un diferencial pero cuando se anula uno de estos factores sube el diferencial y se perjudica las condiciones del préstamo hipotecario. Esta es una práctica muy habitual de las entidades financieras y limitan la competencia a otras entidades financieras y aseguradoras. Realmente supone un encarecimiento de la operación para los consumidores aumentando de esta manera los gastos para el consumidor y complicando los gastos de cada mes.

Cláusulas abusivas en los contratos de préstamos hipotecarios

Estas cláusulas, que en ningún momento conocían los consumidores puesto que en el momento de la negociación ni en la escritura en el notario se le hacía constar, consistían en que se establecía un límite a la bajada del tipo de interés de referencia, normalmente el Euribor, para el cálculo de intereses de las cuotas mensuales. Por mucho que los tipos de interés bajasen el consumidor siempre pagaba un límite (rondando del 3 al 5%) y no se veía beneficiado de estas bajadas. El perjuicio total que un consumidor ha podido llegar a soportar sólo desde 2009 como consecuencia de la inclusión en su hipoteca de una cláusula suelo puede superar los 3.500 euros. ADICAE ha detectado miles de casos en los que el perjuicio anual supera los 5.000 euros. Son cantidades que siguen creciendo conforme pasa el tiempo y las cláusulas suelo continúan en vigor.

Vinculación de productos financieros: clips, swaps, contratos de permuta financiera

Estos productos tóxicos de inversión estaban camuflados tras seguros vinculados a los préstamos hipotecarios. Se calcula que existen más de 25.000 afectados por éstas llamadas

“malas prácticas” bancarias. En realidad son complejos productos de inversión en cuya comercialización han sido vinculados a hipotecas o líneas de crédito. Según las entidades, “aseguraban” un tipo de interés fijo, normalmente en una banda entre el 5% y el 6%, para que los consumidores no notaran las “posibles” subidas de tipos de interés. Lo cierto es que sí han notado en sus cuentas corrientes las bajadas del Euribor al tener que pagar la diferencia hasta alcanzar la barrera. Además, estos productos eran muy costosos de cancelar. Al bajar el Euribor, muchos clientes decidieron cancelar el “seguro”, pero encontraron con la sorpresa de que el seguro no era tal, sino que al ser un producto derivado deshacer la posición tenía un coste muy elevado, en torno de los 15.000 € y cada día que pasaba, dicho importe se encarece.

A pesar de que el Banco de España emitió varias resoluciones favorables a los afectados, poniendo de manifiesto la mala práctica bancaria y la falta de transparencia en su comercialización y en el clausulado del contrato así como de la complejidad de estos productos, las entidades financieras han hecho caso omiso a tales resoluciones siguiendo aplicando los efectos de este producto y comercializándolo a nuevos clientes.

Problemas de sobreendeudamiento de las familias

Durante el año 2010 ha seguido aumentando el número de consumidores con problemas para llegar a fin de mes motivado por el pago del préstamo hipotecario. Cada vez es más el número de consumidores que se acercan a nuestras asesorías planteándonos la posibilidad de que no van a poder hacer frente en un futuro muy cercano a las cuotas hipotecarias o directamente con cuotas impagadas del préstamo hipotecario, con el impago de cuotas de tarjeta de crédito y con la inclusión en el registro de morosos. En muchas ocasiones las situaciones se ven agravadas por que sus cuotas de la hipoteca no se han visto beneficiadas por la bajada de los tipos de interés al tener una cláusula suelo o además tener un clip, swap o contrato de permuta financiera que le exige pagar dos cuotas, la del préstamos y la del producto tóxico.



*ESTUDIO
TELECOMUNICACIONES.
EL SECTOR DE LAS
TELECOMUNICACIONES Y
LOS CONSUMIDORES*

ESTUDIO TELECOMUNICACIONES Y LOS CONSUMIDORES

4.1 INTRODUCCIÓN

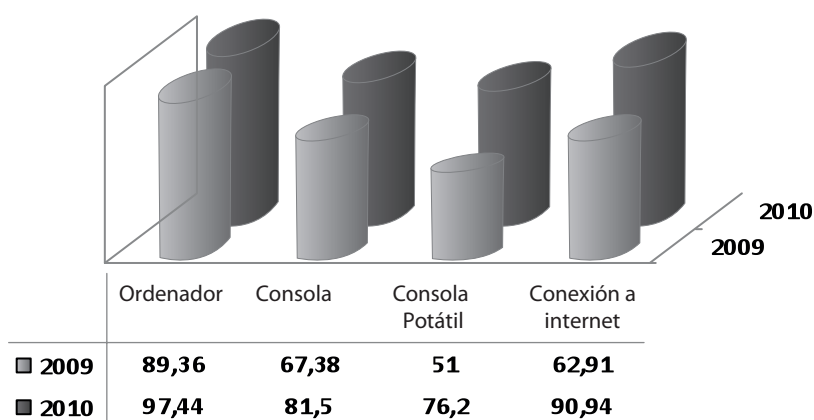
El incesante incremento del uso de servicios de telecomunicaciones por parte de la sociedad en general y el continuo desarrollo de nuevos productos, dispositivos y soluciones genera en muchos casos la sensación de dependencia de esos servicios y productos en una buena parte de la población española.

Los datos publicados por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) en enero de 2011 indican que se han reducido en un 0,8 % las líneas fijas pero que por el contrario se han incrementado un 4,8 % las líneas móviles y un 8,2 % las líneas de

banda ancha. El incremento de las líneas móviles está originando un aumento de servicios en dispositivos móviles, como Smartphones, consolas de juego conectadas, pda's, etc, en sectores jóvenes y tecnológicos que buscan servicios con soluciones de conectividad permanente y ofertas con tarifas asociadas a esas necesidades.

El estudio realizado por la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (Avacu) en 2010 sobre el uso de los servicios de móviles y tecnologías entre los jóvenes valencianos, refleja claramente que todos los servicios y dispositivos han incrementado su disponibilidad y uso como podemos ver en el gráfico siguiente.

Porcentaje de jóvenes que disponen de diferentes elementos o servicios de telecomunicaciones



Fuente: AVACU. Elaboración propia.

7. Ver el informe Nota mensual de la CMT del mes de enero de 2011 que arroja una disminución en el acumulado anual de las líneas fijas de 23.903, un incremento de 205.858 de las líneas móviles y un incremento de 63.319 de las líneas de banda ancha en ese periodo.

Se puede observar en este gráfico cómo no sólo el uso de dispositivos entre los jóvenes, sino también de conexión a Internet, alcanza cifras muy elevadas, superando el 90 % en el caso de ordenador y acceso a Internet.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) incorporan problemas añadidos, nuevas dificultades para muchos de los consumidores entre las que podemos citar:

- Dificultades por el exceso de funcionalidades que no son utilizadas por parte de la mayoría de los usuarios en los diversos servicios y productos.
- Obsolescencia rápida que origina un cierto stress en los consumidores y un mayor riesgo a la hora de elegir el producto adecuado. En algunos casos observamos cómo equipos recién adquiridos dejan de tener valor inmediatamente o se pierde la posibilidad de comprar accesorios y complementos.
- Cambios en productos, formatos y características que obligan a conocer las nuevas alternativas, las nuevas funciones o facilidades ofrecidas y que además, en muchas ocasiones, son los elementos diferenciales que sirven para la toma de decisión en la compra a tenor por lo publicitado.
- Alto nivel técnico requerido en muchas ocasiones. La instalación, configuración o puesta en funcionamiento de productos y servicios, si bien se va simplificando paulatinamente, sigue sin estar al alcance de todos los consumidores.
- Muchas instrucciones no se incluyen en español o incluyen una muy deficiente traducción, pese a lo requerido por las normas, y ello supone una dificultad adicional para un importante grupo de consumidores.
- Importantes barreras añadidas derivadas de la estructura empresarial entorno a las TIC. La aparición de nuevas empresas, la fusión o la desaparición de otras, complican a los consumidores que ven un panorama cambiante en los titulares de servicios y productos que conlleva adicionalmente cambios en los formatos, documentos, condiciones y tratamiento administrativo requerido.

- Aparentes estándares que nunca terminan de ser tal. Desaparece la tecnología sin haber llegado a generar un estándar, dejando a los usuarios con sistemas o dispositivos inservibles no por sus prestaciones sino por su situación en el mercado.

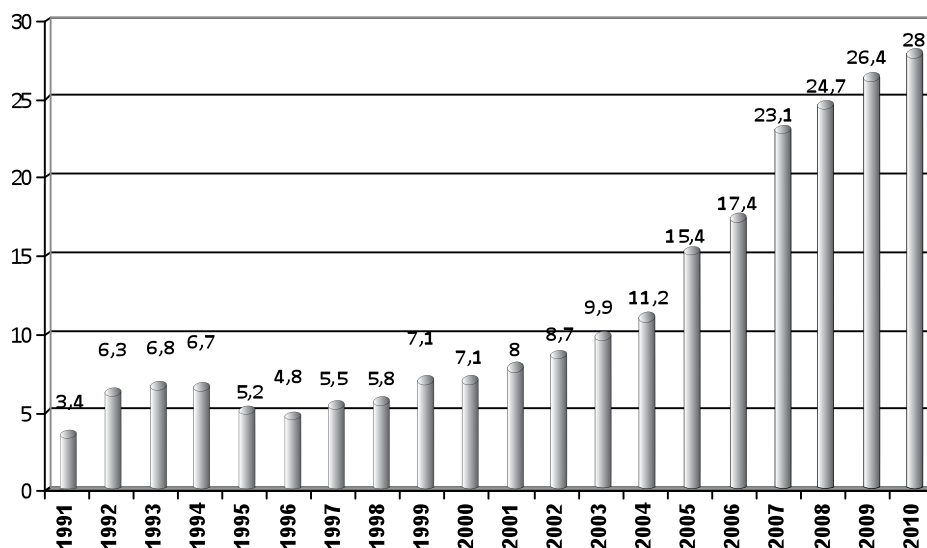
Así mismo, en muchas ocasiones, los nuevos dispositivos y sistemas o los propios servicios, no mantienen el nivel de funcionamiento estable que los consumidores entienden deberían tener por analogía con otros sectores; incluso, por las expectativas despertadas por la propia publicidad de las compañías que los ofrecen. En muchas ocasiones se detectan excepciones a un funcionamiento estable que sería de esperar (y que ya empieza a ser asumido con resignada actitud). Los servicios presentan, en más veces de las razonables, discontinuidades de servicio, funcionamiento irregular o deficiente ya que no responden a las funcionalidades publicitadas de forma sencilla y continuada.

Los consumidores (sean empresas o particulares) se enfrentan actualmente a una ingente oferta de productos y servicios asociados a las TIC así como otros muchos que se ven afectados por estas tecnologías o soportados en ellas y con las dificultades antes apuntadas.

Además, en numerosas ocasiones los usuarios se enfrentan a la problemática de acudir a los servicios de información, atención al cliente, reclamación o tramitación administrativa por ejemplo con un nivel de complejidad que hace muy difícil obtener el trámite, servicio o reclamación planteada. Esto produce un importante nivel de frustración y una tasa de reclamaciones que lidera en los últimos años los rankings de todos los estudios e informes.

Entre los motivos de las reclamaciones a las compañías que ofrecen servicios de telecomunicaciones destacan las trabas para admitir las solicitudes de baja de los usuarios, la imposición irregular de penalizaciones ante la cancelación de los servicios, la publicidad engañosa o confusa, el incumplimiento de las ofertas o el cobro de servicios no contratados.

Porcentaje de reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones sobre el total



Fuente: Instituto Nacional de Consumo y Unión de Consumidores de España. Elaboración propia

El gráfico muestra la evolución del porcentaje de reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones sobre el total con una continua evolución al alza. Los años en los que se observa una disminución (2002 y 2006) corresponden a años en los que circunstancias especiales acapararon las demandas y reclamaciones por parte de los consumidores (cierre de Opening en 2002 y quiebra de Forum y Afinsa en 2006).

El gráfico muestra claramente como en el sector de las comunicaciones electrónicas el incremento de las reclamaciones es una constante a lo largo de los últimos años. Es más, las perspectivas para el futuro inmediato son de un crecimiento sostenido que se puede explicar por los problemas inherentes al sector y también por el incesante crecimiento y generalización de su uso.

De hecho, durante 2010 las reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones alcanzaron un máximo histórico y ocupó el primer lugar destacado sobre el resto de los sectores⁸.

En este año 2011 se presentan sin embargo algunos puntos que pueden ser de relevancia en este aspecto.

La Constitución Española, en su artículo 51.1, dice que corresponde a los poderes públicos

garantizar la defensa de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios, para lo que debe desarrollar diferentes procedimientos que permitan cumplir con dicho mandato. La propuesta de Ley de Servicios de Atención al Cliente anunciada para el 2011, puede ser uno de ellos. Esta norma puede ayudar a mitigar los problemas de relación entre los consumidores y las compañías prestadoras de servicios de telecomunicaciones, haciendo especial hincapié en los servicios de atención al cliente que han sido histórica fuente de reclamación y queja.

Otro asunto de importancia en este mismo año, será el impulso para la adopción de la Carta Europea de Derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas que se espera sea una realidad en 2012 y de la que España es promotora.

En otro orden de cosas, la actuación de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones también será importante en los aspectos que tienen que ver con las condiciones técnicas y organizativas que garanticen plazos reducidos tanto en los mecanismos de garantía, control, prestación de servicios y competencia como en las gestiones y reclamaciones planteadas por los usuarios (especialmente en el tema de las portabilidades).

8. La Unión de Consumidores de España UCE señala que el sector de las telecomunicaciones (y en especial la telefonía móvil) supone un 25 % del total de las reclamaciones efectuadas.

4.2 LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

Los servicios de atención al cliente (SAC) son uno de los asuntos más relevantes y espinosos en la relación con los usuarios en el caso de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones.

Estos servicios son, habitualmente, mal valorados por los consumidores, calificándolos como deficientes para resolver los problemas y reclamaciones que se les plantean. Y como son, además, la puerta de entrada o escaparate principal de esas compañías para sus usuarios una vez contratados los servicios, se convierten entonces en el destino de innumerables llamadas, con eternas esperas, repeticiones de la descripción de los problemas a diferentes empleados u operadores, explicaciones y comunicación de datos reiteradamente, etc. que hacen que los usuarios se desesperen cuando no desistan en muchas ocasiones.

Sin embargo, son servicios que adquieren cada día más importancia por ser el procedimiento habitual de contacto con las empresas del sector en especial en los casos que afectan a una parte importante de la población (telefonía fija, telefonía móvil e Internet), y representan un mecanismo básico para la percepción de la calidad del servicio recibido desde las diferentes empresas, y un elemento fundamental de diferenciación entre las diversas propuestas u ofertas que inundan en este momento el mercado.

Los servicios de atención al cliente son los más utilizados por los usuarios cuando tienen un problema. El usuario recurre directamente al proveedor de servicios para tratar de resolver su problema. Su segunda elección es recurrir a la administración más cercana, que suele ser la Oficina Municipal de Información al Consumidor, las organizaciones de consumidores y usuarios o las asesorías jurídicas de las cámaras de comercio (en el caso de las empresas) dependiendo de la materia que se trate.

El informe del Instituto nacional de Consumo⁹ ya detectaba en 2007 que fuera de toda duda

los SAC son los servicios básicos en la presentación de quejas y reclamaciones, siguiendo además estos datos una tendencia clara al alza. En esa misma dirección, el estudio de FACUA sobre las telecomunicaciones refleja que más del 76 % de las reclamaciones son efectuadas a través de los servicios de atención al cliente.

Algunas compañías de tecnología, orientadas a usuarios finales, están adquiriendo una negativa valoración de los consumidores por disponer de un servicio de atención al cliente de baja calidad o que resulta ineficaz a los usuarios en la resolución de sus dudas, quejas, reclamaciones o problemas. Ello les lleva a una situación de descrédito, con el riesgo de perder una parte importante de sus clientes en beneficio de la competencia, un 73% según un informe realizado por Accenture, "Liderazgo en el servicio de atención al cliente", entre directivos del sector y consumidores de todo el mundo¹⁰. Dicho estudio subrayaba que:

- Cerca del 50% de los consumidores comparte sus experiencias negativas en los servicios de atención al cliente con su entorno próximo.
- Las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones pierden valoración y fidelidad si no mejoran sus servicios de atención al cliente, en muchos casos el estudio refleja la voluntad de un importante volumen de clientes en cambiar de compañía.
- Más del 40% de los consumidores participantes en el estudio ha sufrido la deficiente calidad de los servicios de atención al cliente y la necesidad de ponerse contacto con distintos medios o canales para resolver un problema.

A la problemática técnica hay que sumar el difícil entramado del sector, en la medida en la que habitualmente son varios los actores diferentes que influyen en la obtención de un servicio por parte del consumidor. Esta doble complejidad hace que la calidad del servicio de atención al cliente y la formación de los trabajadores que allí desarrollan su labor sea más importante si cabe. Por si eso generara pocas dificultades, a ello se suma el problema de la cesión de créditos a compañías de cobro diferentes de las titulares de la prestación de los servicios. Estas compañías de cobro

9. La Memoria del Sistema Arbitral de Consumo del Instituto Nacional del Consumo refleja también los datos de éxito en las gestiones realizadas, alcanzando los servicios de atención al cliente un porcentaje del 47 % sobre un total del 57 % de reclamaciones resueltas en los cauces adecuados.

10. El estudio de Accenture analiza la influencia de los servicios de atención al cliente y su repercusión negativa, en los casos de un servicio deficiente, en la fidelidad de los clientes y la reputación de las compañías prestadoras de los servicios.

automatizan las reclamaciones y hacen imposible hacer valer los motivos de fondo que han generado la incidencia con la operadora recibiendo por toda respuesta la amenaza con un requerimiento o la incursión en ficheros de morosos. Esto no hace sino producir impotencia y frustración en el consumidor. Pero justamente esas dificultades exigen a la vez un esfuerzo superior a las empresas para poder ofrecer un nivel adecuado de servicio y superar la situación que en este momento están constatando, en demasiados casos, los consumidores.

En la mayoría de las reclamaciones presentadas ante la Administración de Consumo, el consumidor ya ha pasado previamente por un rosario de llamadas a servicios de atención al cliente automatizados, saturados, atendidos por personal escasamente formado, que da información diversa e incluso discrepante, que no facilita números de incidencia ni justificantes de la reclamación formulada y que a lo sumo, reconoce que ha habido un error (de facturación, de tramitación de baja o de alta...) pero que no llevan a la práctica la solución a tal error (no se abona lo incorrectamente facturado a pesar de haber reconocido el carácter indebido de la facturación o la falta de prestación de cierto servicio). Tales carencias desprestigian la imagen comercial de los operadores, agravan las consecuencias de incidencias que podrían resolverse fácilmente y generan la insatisfacción de los usuarios, que a menudo manifiestan sentirse "engañados y estafados".

La Directiva europea de servicios obliga a los Estados miembros a tomar "las medidas generales necesarias para que los prestadores faciliten datos de contacto, en particular una

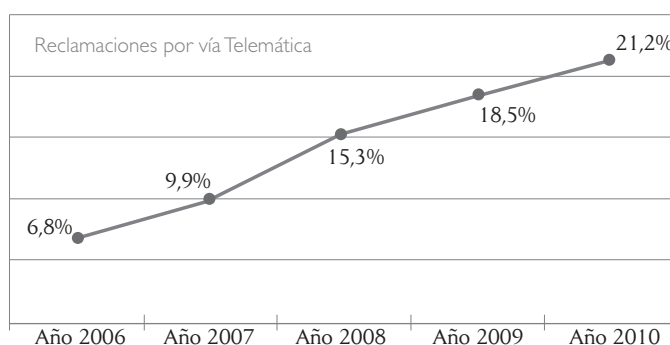
dirección postal y un número de fax o una dirección de correo electrónico y un número de teléfono a los que todos los destinatarios, incluidos los que residen en otro Estado miembro, puedan dirigir directamente las reclamaciones o las peticiones de información sobre el servicio prestado" (art. 27).

También la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (LISI) obliga a las empresas prestadoras de servicios de comunicaciones electrónicas destinados a consumidores a disponer de, sin perjuicio de otros medios de comunicación a distancia con los clientes, un medio de interlocución telemática que les permita la presentación de quejas, incidencias, sugerencias y reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa (art. 2.1,c) LISI).

Los SAC en este sector son obligatorios y están regulados por normas sectoriales en las que se marcan los plazos y procedimientos que deberá seguir el usuario. La instancia siguiente para las reclamaciones que llegan a estos servicios, no son los órganos competentes en materia de consumo, sino los órganos supervisores, (salvo los operadores de telecomunicaciones adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, aunque hay algunos de ellos que lo están pero de forma limitada). Con todo, la normativa vigente no parece haber logrado los resultados esperados. Existe una percepción social generalizada de la escasa eficacia de los servicios de atención al cliente.

Es de notar el paulatino incremento del uso de los medios telemáticos para hacer llegar quejas o reclamaciones como podemos ver en el siguiente gráfico.

Evolución de las reclamaciones telemáticas ante la oficina del usuario de telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio



Fuente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio 2011.

Es evidente, a la luz de lo recogido en el gráfico, que el canal telemático será de gran importancia en el futuro: se ha triplicado en un periodo de cuatro años.

La posibilidad de poder compartir las experiencias, negativas en muchos casos, con los servicios de atención al cliente a través de Internet (webs, blogs, redes sociales, etc.) se ha convertido en un poderoso instrumento en manos de los consumidores que puede dañar a aquellas compañías que prestan un servicio de atención al cliente deficiente¹¹. Justamente por estos motivos y conscientes de que muchos consumidores (normalmente sectores jóvenes y tecnológicos) buscan soluciones y soporte en entornos antes considerados como contrarios a las compañías, algunas se empiezan a apoyarse en los foros técnicos como canales de comunicación con los clientes. Espacios web donde antes sólo se podían encontrar críticas y quejas, han ido también evolucionando para ofrecer soporte e ideas (en muchos casos de forma desinteresada por los propios usuarios del sitio web) convirtiéndose en referentes en la búsqueda de respuestas a los problemas de los consumidores o usuarios de las telecomunicaciones. Jazztel fue la primera compañía de telecomunicaciones que optó por este modelo lanzando un foro de soporte técnico en la web orientada a usuarios de soluciones ADSL, con gran repercusión entre usuarios de estos sistemas de conexión a banda ancha, ADSLzone¹².

También Orange ha optado por una solución similar abriendo una zona de soporte técnico a usuarios en la misma web. De cualquier modo, estas soluciones pueden ser adecuadas para un tipo de usuarios con conocimientos técnicos y acostumbrados a la utilización de la web para compartir información y obtener respuestas a problemas técnicos, pero en ningún caso es solución para una buena parte de los consumidores que no tiene conocimiento, costumbre ni capacidad para usar con soltura esas herramientas. Para este grupo de usuarios

y para muchos problemas que no pueden encontrar solución en una herramienta tipo wiki, blog, faq, etc., los servicios de atención al cliente deben ser capaces de ofrecer una respuesta adecuada a su situación y necesidades.

Si bien, en muchos casos, se dispone de diversos canales para plantear las incidencias o reclamaciones, el teléfono es, sin duda, el canal mayoritariamente escogido. Es ahí donde muchos usuarios encuentran la primera barrera. Los sistemas IVR (Interactive Voice Response - Respuesta de Voz Interactiva) suponen en muchos casos un problema más que una facilidad. Las personas mayores no están acostumbradas a esos sistemas, el modo de redireccionamiento al servicio concreto que ha de resolver la cuestión suscitada a través de tecleo de números o palabras clave no es, a menudo, intuitivo, y en definitiva incorpora un grado adicional de dificultad en el acceso al servicio.

Resulta habitual tener que repetir en varias ocasiones los datos personales o las referencias del servicio para el que se plantea la gestión (datos del titular del servicio, datos de la persona que llama, número de teléfono, marca y modelo del equipo, número de referencia, etc.) ante diversos operadores pertenecientes a diferentes departamentos. La sensación obtenida a modo de resumen es la falta de coordinación, la desconexión entre los distintos departamentos y la exasperación hasta poder encontrar el departamento y la persona que va a poder hacerse cargo de la gestión que se necesita.

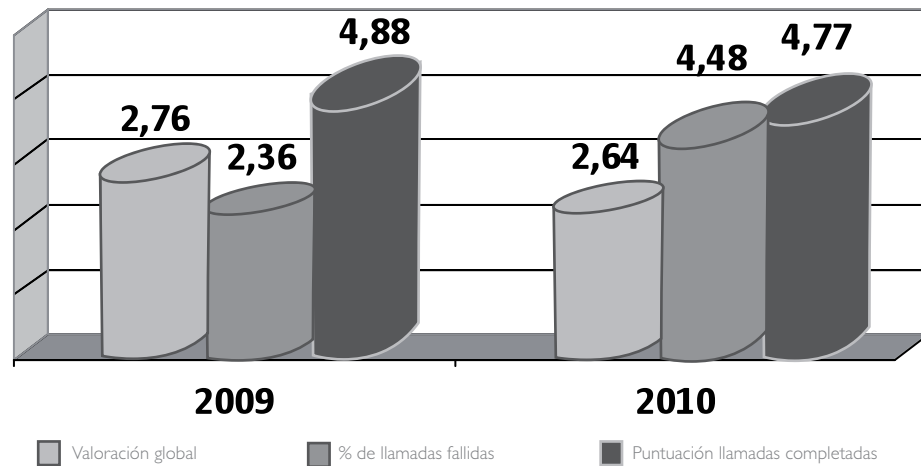
El estudio realizado por Adeces en 2010¹³ señala que, algunos de los parámetros que miden la calidad de los servicios de atención al cliente han caído respecto 2009. En el siguiente gráfico podemos ver la evolución de la valoración global de estos servicios, el porcentaje de llamadas fallidas y la valoración de las llamadas completadas.

11. según Inés Guzmán, de Accenture, hay una correlación total entre la calidad del servicio de atención al cliente y la fidelidad de los consumidores.

12. Ver la web <http://www.adslzone.net/forum97.html>.

13. Asociación Pro-derechos civiles, económicos y sociales (ADECES) (2010), Servicios de atención comercial y técnica de operadores de telecomunicaciones. Madrid.

Valoración de global y de las llamadas a los servicios de atención al cliente



Fuente: Adecas. 2010. Elaboración propia.

Los tres parámetros han descendido lamentablemente de 2009 a 2010. Se han incrementado las llamadas fallidas, se ha perdido, aunque ligeramente, la valoración de las llamadas completadas y por último se ha reducido levemente la valoración global del servicio.

Es tal el cúmulo de despropósitos que ocurren en estos servicios, que se puede afirmar, sin demasiado riesgo al error, que todos hemos sufrido, o tenemos alguna persona de nuestro entorno más próximo que lo haya sufrido, una experiencia de ese tipo al acudir a un servicio de atención al cliente. Es por ello que ni si quiera nos resulta sorprendente, la aparición de numerosos chistes, anécdotas, o pequeñas historias jocosas al respecto (Internet es una buena fuente de anecdotario de experiencias en los servicios de atención al cliente de las empresas de telecomunicaciones).

Uno de los principales motivos por el que estos servicios no son capaces de ofrecer la respuesta adecuada a las peticiones de los consumidores está en el hecho de la insuficiente formación técnica, organizativa o procedimental del personal que trabaja en los centros de atención al cliente.

Del informe de la Confederación de Consumidores y Usuarios - CECU respecto de Los Servicios de Atención al Cliente en el sector de las telecomunicaciones electrónicas¹⁴

se deduce que:

- Los operadores del SAC no cuentan con la formación adecuada
- La formación recibida por ese personal no incluye aspectos relativos a consumo, derechos de los consumidores y clientes, legislación que aplica en cada caso, etc.
- La formación recibida corresponde a los servicios prestados, al ámbito estricto de la problemática que se aborda en la unidad en la que se presta el servicio, desconociendo en muchos casos el trabajo de otras unidades que han de resolver otros tipos de problemas planteados.

El personal que trabaja en los servicios de atención al cliente debería contar con una formación, aunque fuera básica, sobre temas de consumo, legislación y procedimientos aplicables en su caso. De este modo y bajo protocolos que las compañías han de tener desarrollados y normalizados, serían capaces de:

- Informar al usuario de sus derechos y de los trámites que debe realizar para poder obtener la baja del servicio contratado.
- Informar del contenido del contrato; los productos; los precios; las ofertas; las prestaciones del servicio; etc.

14. El informe se basa en un conjunto de entrevistas, llamadas y otros instrumentos de los que se han obtenido la información para.

- Saber resolver las consultas realizadas sin que el usuario tenga que realizar diversas llamadas.
- Hacer un seguimiento real de la queja, facilitar al usuario un número de referencia sobre la queja o consulta realizada.
- Si el medio habilitado por el operador del SAC para la atención es telefónico éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

El informe de Adeces, antes mencionado, concluye con algunas observaciones que son de interés en este punto:

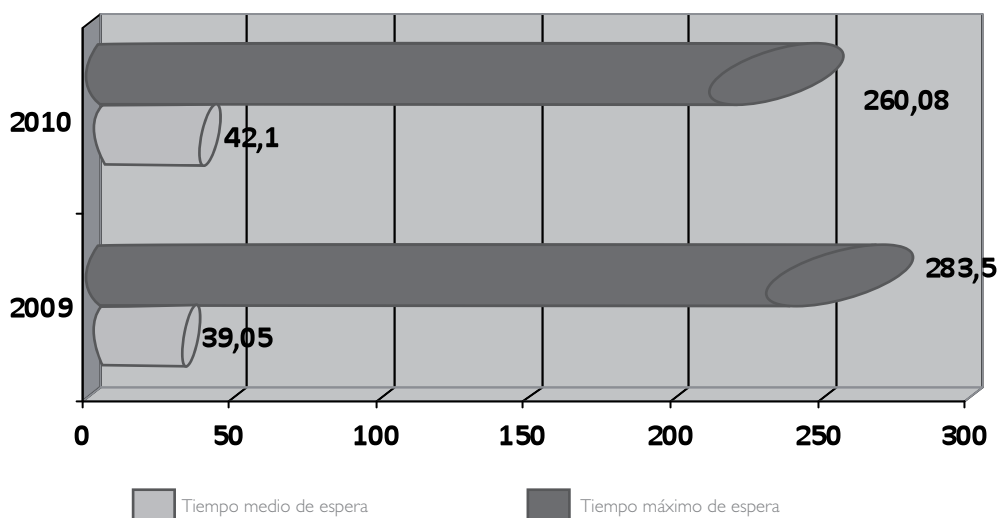
- Suspende el SAC de 5 de los 10 operadores analizados. Obtiene una nota que coloca, por primera vez, la puntuación media global por debajo del aprobado, 2,48 puntos sobre 5.
- La desinformación es una práctica lamentable de algunos operadores y un riesgo para el cliente y para la confianza del mercado. En general todos los operadores aumentan el

porcentaje de llamadas fallidas registradas durante el estudio

- La asistencia técnica telefónica solventa menos del 50% de las incidencias y no todos los operadores ofrecen asistencia a domicilio. La nota media global del Servicio de Asistencia Técnica (SAT) baja 0,25 hasta situarse en los 2,75. Algunos operadores mejoran por su servicio de atención en domicilio y de forma especial uno de ellos por la conversión en gratuito de su número de asistencia telefónica.

Según la Organización de Consumidores y usuarios (OCU), lo correcto sería que un usuario sea atendido por una misma persona de principio a fin, como sucede en algunos operadores. Sin embargo, el estudio destaca cómo en muchos casos la llamada entra en un servicio automático que las redirecciona en repetidas ocasiones antes de lograr hablar con alguien para explicar el problema. Una de las quejas más repetidas por los usuarios es el tiempo de espera para que su consulta, queja o reclamación sea atendida. Otra situación también repetida es de las llamadas fallidas que generan gran insatisfacción en los usuarios.

Tiempos medios y máximos de espera en las llamadas a los servicios de atención al cliente (SAC)



Fuente: Adeces. 2010. Elaboración propia.

El informe de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) recoge unas bajas valoraciones en todas las compañías de telefonía móvil en referencia a la atención al cliente y destaca que éstos requieran llamadas a números 902. Esto ha generado una petición de investigación del Defensor del Pueblo, sobre el uso del rango 902 que obliga al cliente a pagar íntegra la llamada a los SAC.

Las nuevas normas liberalizadoras de la prestación de servicios encomiendan a las Administraciones Públicas la promoción de un adecuado nivel de la calidad de los mismos, orientando a que los prestadores de servicios adopten medidas que aseguren la calidad, de forma voluntaria, por medio de la certificación o evaluación de sus actividades por organismos independientes, así como la elaboración de cartas o etiquetas de calidad elaboradas por organizaciones empresariales o profesionales a nivel comunitario a las que se adhieran (arts. 27.4 Directiva 2006/123 y 20 Ley 17/2009).

En esa dirección, Cataluña cuenta desde este enero pasado con una norma para la atención de las consultas, incidencias y reclamaciones de los usuarios. Las grandes empresas prestadoras de servicios básicos (suministros, transportes, medios audiovisuales, comunicaciones, asistenciales y sanitarios, y los financieros y de seguros), de acuerdo con el Código de Consumo de Cataluña recién aprobado, han de ofrecer un servicio telefónico gratuito al que puedan dirigirse los usuarios para poner en conocimiento de la empresa las incidencias y formular quejas o reclamaciones.

Además, el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad está tramitando en estos momentos, recientemente aprobado en el Consejo de Ministros, el Anteproyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente que tiene como objetivo mejorar la protección de los consumidores en relación con los servicios de atención al cliente.

Con esta ley se pretende garantizar los derechos básicos de los consumidores y usuarios y establecer unos parámetros mínimos de calidad que deberán cumplir los servicios de atención al cliente de las empresas que presten servicios económicos de interés general.

Entre las principales novedades del Anteproyecto, podemos citar:

- La norma será de aplicación a las grandes empresas (con más de 250 trabajadores).
- Fija los estándares de calidad en la prestación de este servicio, a los que deberán adecuar su actuación las empresas afectadas.
- Garantiza un compromiso escrito de tiempos de respuesta (p.e. el tiempo máximo en el que se debe atender una llamada) y resolución (p.e. tiempo máximo de resolución de un expediente de reclamación), lo que supondrá a medio plazo un ahorro importante de tiempo para consumidores y usuarios.
- Será preciso contar con personal formado y capaz de responder a las dudas, incidencias y reclamaciones de los usuarios.
- Será necesario disponer de servicios presenciales donde poder tramitar las reclamaciones y consultas.
- En ningún caso el servicio de atención al cliente proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora a costa del usuario, prohibiendo a tal efecto la utilización de números de tarificación adicional.
- Será preciso disponer de un sistema de gestión unificado que otorgue un código a cada reclamación o incidencia para que ésta pueda ser identificada y seguida en el futuro aportando con ella trazabilidad en la reclamación.
- Se incrementa la transparencia al ser obligatoria la publicación de la información sobre el servicio de atención al cliente tanto en el contrato (precio a la firma del mismo) como en la página web de las empresas.

Por el lado de las empresas, Redtel, organización que agrupa a las operadoras de telecomunicaciones, ha elaborado un documento para explicar su posición y demostrar que “sus servicios de atención al cliente cumplen con bastante eficacia las exigencias de una normativa en materia de derechos de los usuarios que es la más exigente de la Unión Europea”. Esto hace patente la preocupación que las empresas del sector tienen al respecto de este problema, de la imagen

que de ellas se proyecta y de que tratan de atajarlo con diferentes medidas y actuaciones. Quizá las empresas debieran dedicar más esfuerzo a mejorar los servicios de atención al cliente para fidelizar los actuales que a captar nuevos mediante agresivas ofertas y publicidad.

Los servicios de atención al cliente han de mejorar y dejar de convertirse en fuente de problemas e insatisfacciones de los consumidores. Para ello los esfuerzos deberán centrarse en: el desarrollo normativo, como el que está en curso en estos días, que garantice los derechos y establezca un marco claro en el que deben desarrollarse estos servicios; o el esfuerzo organizativo y técnico por parte de las empresas para mejorar su servicio, ser más eficiente y reducir la mala imagen que puede generar la indebida atención a las consultas y reclamaciones de los usuarios. Pero, en cualquier caso, la acción de las organizaciones de consumidores y usuarios seguirá siendo clave, en este asunto, para informar, analizar y defender a los consumidores.

4.3 *SERVICIOS NO CONTRATADOS DE VALOR AÑADIDO EN MÓVILES Y TARIFICACIÓN ADICIONAL*

La telefonía móvil ha experimentado un crecimiento espectacular en los últimos años en España; el número de líneas es similar al de habitantes, con más de 55 millones de líneas (117 líneas por cada 100 habitantes), y mayor que el de líneas telefónicas fijas. Las notas mensuales de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones van arrojando de forma reiterada un estancamiento en la telefonía fija y un incremento continuo en la telefonía móvil y el acceso a Internet de banda ancha.

Al amparo del crecimiento de la telefonía móvil, de la implantación de redes de mayor

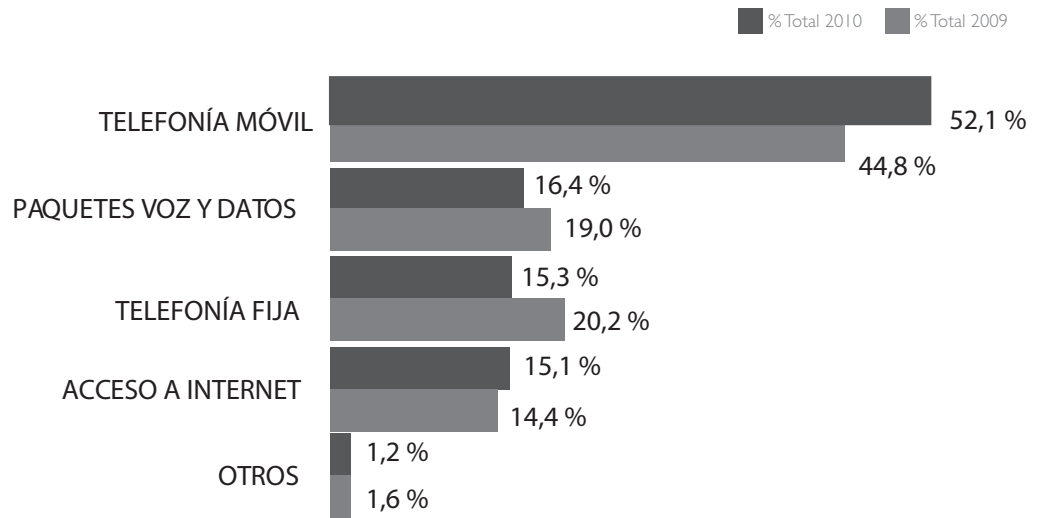
capacidad y de las nuevas tecnologías asociadas a los sistemas de conectividad móvil, van apareciendo nuevas formas de comunicación distintas a las hasta ahora conocidas que a su vez impulsan un mayor desarrollo de las comunicaciones móviles y los servicios de acceso a Internet tanto desde líneas fijas como desde móviles.

Es por ello que, cada vez es más habitual observar cómo las telecomunicaciones móviles están siendo una vía para nuevos servicios y modos de comunicación con acceso a Internet, ya sea en la modalidad de navegación en el propio móvil o bien mediante ordenadores personales conectados a módem USB. Ello está favoreciendo la aparición de diferentes servicios en el mercado como juegos en red, herramientas de localización, sistemas de búsquedas de establecimientos o puntos de interés, acceso a redes sociales, descargas de tonos y melodías, música on line, video conferencias por Internet, comunicación telefónica IP o servicios de suscripción de mensajes y otros servicios de tarificación adicional (STA). Uno de los subsectores en el sector de las telecomunicaciones que más ha crecido en los últimos años es, en efecto, el de los de tarificación adicional. Estos servicios se iniciaron con las antiguas líneas de prefijo 906, pero se han ido incrementando con nuevos prefijos y también en el entorno de los mensajes cortos (SMS) y mensajes multimedia (MMS).

En los servicios de tarificación adicional intervienen dos empresas diferentes. En primer lugar, la operadora de comunicaciones y, por otro lado, la empresa prestadora del servicio de información, concurso o entretenimiento. Es por este motivo, que la operadora está obligada en la emisión de sus facturas a desglosar estos servicios diferenciando el importe que corresponde a cada una de las dos empresas.

Este crecimiento de usos y usuarios conlleva también un crecimiento de los problemas y las incidencias. Los datos recogidos por todas las fuentes consultadas señalan que la telefonía móvil es el origen de mayor importancia en las reclamaciones al sector.

Distribución de reclamaciones en telecomunicaciones 2009-2010

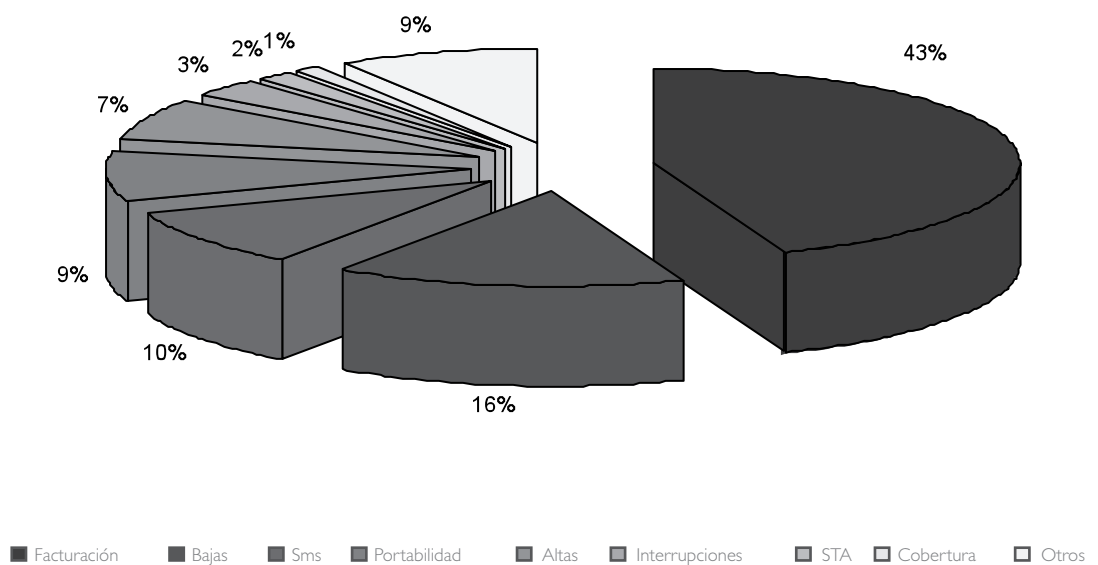


Fuente: Oficina del usuario de telecomunicaciones. MITyC. 2010

Las reclamaciones relacionadas con la telefonía móvil superaron en 2010 el 52% del total de las presentadas ante la oficina del MITyC. Y de los datos recogidos en ese Informe de 2010 de la oficina de atención al usuario de telecomunicaciones del Ministerio

de Industria, Turismo y Comercio, sobre las reclamaciones referentes a la telefonía móvil, se observa una importante relevancia de los aspectos económicos: facturación y bajas que suponen más del 50 % del total.

Distribución de reclamaciones en telefonía móvil por tipo de servicio 2010



Fuente: Oficina del usuario de telecomunicaciones. MITyC. 2010. Elaboración propia

En numerosas ocasiones, es la problemática de los servicios de tarificación adicional (STA) la que deriva en problemas con la facturación o las bajas, generando además llamativos casos, por su elevado importe económico, que aparecen en los medios de comunicación por la intervención de las organizaciones de defensa de los consumidores y usuarios.

4.3.1 Tipos de servicios y modos de activación

Los Servicios de Tarificación Adicional (STA) son servicios de información o comunicación prestados a través de la red telefónica que

suponen un coste superior para el usuario al correspondiente a un servicio telefónico habitual. El acceso a estos servicios es a través de unos prefijos o códigos especiales.

De igual modo que en el caso de las llamadas, también hay mensajes (sms o mms) de tarificación adicional, que son aquellos servicios de telecomunicaciones que supongan el pago por parte los consumidores, de un importe adicional al precio de envío de mensajes (sea sms o mms), como contraprestación por algún servicio de información, entretenimiento u otros.

En la tabla siguiente podemos ver los diferentes servicios de tarificación adicional y los prefijos y códigos para su acceso.

Prefijo o código inicial	Código siguiente	Servicio
Llamadas telefónicas		
803		Servicios orientados a adultos
806		Servicios de entretenimiento u ocio
807		Servicios profesionales
905		Concursos televisivos, llamadas masivas y otros servicios similares
907	0,1,2,3 y 4	Servicios de entretenimiento, ocio o profesionales
907	5,6,7,8 y 9	Servicios para adultos
SMS o MMS – Servicios Premium		
2		Servicios de precio inferior a 1,2 € / mensaje
3		Servicios de precio entre 1,2 € y 6 € / mensaje
79		Servicios de suscripción
99		Servicios para adultos

Fuente: CEACCU y MITYC. 2010. Elaboración propia

También podemos encontrar otros números que, si bien no han sido catalogados como de tarificación adicional, suponen un alto coste para los usuarios. Algunos de estos son los servicios de información que comienzan por 118 e incluso algunos servicios prestados por Administraciones Públicas a través del 010 o 012.

Los servicios de suscripción o SMS Premium (prefijos 79 ó 99) son servicios recibidos a través de mensajes de texto o multimedia, cuando se produce un hecho o información en función de la configuración del servicio del que se trate. En estos casos, el usuario receptor del mensaje paga dentro (aunque los importes deben figurar desglosados) de su factura telefónica un importe a la empresa que provee el servicio de emisión de los mensajes (noticias, información deportiva, meteorológica, logos, canciones, etc.).

En estos servicios de suscripción, es preciso considerar que se pueden recibir un número importante de mensajes cada mes. El cargo se produce por el mero hecho de recibir el mensaje sin que sea precisa su descarga para que dicho cargo sea efectivo (p.e. en el caso de los mms). Estos mensajes a veces son de oferta de servicios y contenidos. El acceso a esos contenidos puede exigir una conexión a Internet que, salvo tarifas planas reales, supone un coste adicional. Por ejemplo, para descargarse un tono hay que enviar algún SMS. Posteriormente habrá que realizar una conexión a Internet desde el móvil para poder descargar el archivo, lo que supone un gasto adicional al propio sms.

Este tipo de servicios tiene su propio Código de Conducta, que pretende regular aspectos relacionados con la información relativa al precio de los servicios, el contenido de la publicidad, el servicio de Atención al Cliente o los criterios específicos para la prestación de servicios de mensajes de tarificación adicional, especialmente si van dirigidos a la infancia y a la juventud.

La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (CSSTA), es un órgano colegiado de carácter interministerial integrado en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la que se encomienda el desempeño de la elaboración de dicho código

de conducta que debe estar orientado a la protección de la infancia y de la juventud, así como en la protección de los derechos de los consumidores. En él se establecen los criterios para la adscripción de estos servicios a cada uno de los códigos que se atribuyan y las cláusulas para el cumplimiento de las obligaciones de información a los consumidores y usuarios, así como las condiciones de prestación de estos servicios. La comisión tiene encomendada la tarea no sólo de elaborar el código de conducta sino también de controlar y hacer el seguimiento del cumplimiento del mismo tanto por parte de los operadores, como por parte de los prestadores de servicios de tarificación adicional.

El código de conducta establece diversas limitaciones para todos los servicios de tarificación adicional como medio de protección al consumidor. En el caso de las llamadas telefónicas, se establecen determinadas limitaciones, pero la más importante es, sin duda, el tiempo máximo de duración que no podrá exceder de 30 minutos. Además, si se trata de un concurso, el tiempo máximo de la llamada no podrá superar los 5 minutos y si el servicio va destinado a la infancia o juventud la llamada no puede sobrepasar los 8 minutos.

En el caso de los mensajes, el código de conducta establece también varias limitaciones en la prestación de los servicios. Por ejemplo: está prohibida la exigencia a los consumidores del envío de dos o más mensajes consecutivos sujetos a tarificación adicional para la solicitud de un servicio como la descarga de un juego o una melodía. También, el prestador de servicios debe enviar un mensaje de aviso de que se va a contratar un servicio de suscripción o Premium con coste, debe además enviar un mensaje confirmatorio de la participación en un concurso o votación a través de SMS Premium.

El problema en muchos casos es que el usuario recibe un mensaje, que tan sólo con contestarlo, supone la aceptación de las condiciones y el alta en un servicio de suscripción sms Premium que incluye bien un periodo mínimo de permanencia, bien un número mínimo de mensajes enviados. En cualquiera de los dos casos, el resultado es que el usuario se obliga al pago (a veces elevado) por esos servicios a adecuada no habría accedido. En

el caso de las tarjetas de prepago, el problema se agrava al no poder revisar la factura y haber consumido un saldo sin ser consciente de ello. El programa "Rico al instante" de Antena 3 TV, "Forrado" de Vodafone y otras iniciativas similares han sido objeto de crítica por parte de las organizaciones de consumidores y usuarios por el uso de los sistemas de envío de mensajes tanto promocionales (prefijo 2) como de alta en servicios de suscripción sms Premium (prefijo 79). Un buen número de usuarios se dan de alta en estos servicios porque desconocen sus condiciones y su alto precio, siendo atraídos por una oferta de una melodía gratis, la recepción de los mensajes sin coste durante un periodo inicial o la participación en un concurso en el que podría lograrse un premio sustancioso.

El propio Consejo de consumidores y usuarios indica, en sus recomendaciones sobre el sector de las telecomunicaciones, que muchos consumidores siguen denunciando ante las asociaciones de consumidores que son dados de alta en servicios sin consentimiento previo, requisito principal en todo tipo de contratos, o al menos sin haber sido conscientes de ello. Actualmente la mayor parte de este tipo de reclamaciones se refieren a servicios de mensajes de tarificación adicional: recepción de mensajes no solicitados por el usuario y altas en servicios de alertas sin consentimiento previo. Este problema se ha extendido en los servicios Premium que se tramitan a través de una página web, al realizar el registro en la web se solicita el número de móvil del usuario y se tramita el alta en el servicio Premium desde la web sin que el usuario disponga de toda la información con claridad de servicios y precios para tomar la decisión razonada.

Otra problemática se presenta también en el acceso a Internet desde el móvil. Para poder acceder a Internet a través del móvil, bien a través de la tecnología GPRS o GSM, es necesario que, por un lado, el terminal disponga de esa opción y, por otro, que la empresa ofrezca dicho servicio. En general, existe un importante desconocimiento por parte de los usuarios en cuanto a las tarifas que le van a ser aplicadas cuando se conecta a Internet con el móvil. Es imprescindible que las operadoras informen con claridad de las tarifas que corresponden con cada supuesto de tipo de conexión. Si tiene coste cada

conexión, por tiempo, por volumen descargado, etc. Pero además, se plantea el problema de forma muy habitual de que algunos terminales tienen fácilmente accesibles en las pantallas o en los teclados enlaces directos a conexiones a Internet, lo que origina que se produzcan conexiones de forma no deseada, que no son tristemente detectadas cuando se recibe la factura. En las conexiones realizadas en el extranjero (en roaming) es preciso saber que no existen tarifas con limitación (como sí existen en la Unión Europea límites tarifarios en el envío de sms o en la realización y recepción de llamadas). El análisis de las tarifas de conexión a Internet en el móvil es una tarea de enorme complejidad. En muchas ocasiones tenemos ofertas falsamente llamadas planas, puesto que o tienen una limitación de volumen de tráfico a partir del cual bien se facturan en algunos casos, o bien se reduce la velocidad de descarga (y la consiguiente calidad del servicio) en otros. Algunas operadoras aplican a los consumidores que renuevan su terminal una tarifa plana de datos de forma automática y ello teóricamente para su beneficio ya que alegan que los terminales de última generación (3G) se conectan automáticamente a Internet para determinados servicios y actualizaciones y que para evitar que esto les suponga un coste excesivo le aplican y "contratan" una tarifa plana sin su previo consentimiento.

4.3.2 *Dificultades para la baja efectiva y repercusiones*

Para los servicios de valor añadido sobre móvil tenemos tres supuestos:

- Llamadas a servicios de tarificación adicional
- Envío de mensajes relativos a servicios de tarificación adicional
- Conexiones a Internet y descarga de archivos

En cada caso el procedimiento para tramitar la baja es diferente.

En el caso de las llamadas a números correspondientes a servicios de tarificación adicional no existe el concepto de baja puesto

que no se ha contratado nada que cancelar. Por tanto bastaría con no realizar llamadas a esos números. Pero para evitar errores o confusiones se pueden utilizar dos métodos:

- Bloquear esos números en el propio terminal, si dispone de esas facilidades
- Reclamar ese bloqueo a la operadora de telecomunicaciones con quien está contratada la línea, se puede solicitar gratuitamente la “desconexión de los servicios de tarificación adicional”, que la operadora tendrá la obligación de aplicar en un plazo máximo de 10 días.

En el caso de los mensajes, el código de conducta establece la necesidad de enviar un mensaje con la palabra “ALTA” para la suscripción efectiva. Para proceder a la baja el mismo código de conducta establece que será suficiente con el envío de otro mensaje con la palabra “BAJA”. Igualmente que en el caso de las llamadas es posible, para evitar errores, solicitar el bloqueo del acceso a los servicios de tarificación adicional. Es importante recordar, no obstante, que hay servicios de mensajes sms o mms que no son de suscripción y que también suponen un coste elevado como se indica en la tabla 1.

La facturación correspondiente a estos servicios ha de venir desglosada en la factura que la operadora remitirá. Pero esto tiene su origen por dos motivos: que el consumidor pueda conocer en detalle los consumos en los que ha incurrido por el uso de esos servicios y que pueda dejar sin pago la parte que afecta a esos servicios si no está conforme con los mismos, y ello sin que suponga el impago de otros servicios (p.e. la línea o los costes de las llamadas normales, sms, etc.) lo que impide que pierda su conexión y su línea.

En el caso del acceso a Internet desde el móvil, es muy importante analizar en detalle las ofertas ya que, como se ha comentado más arriba, es preciso tratar de ajustar las condiciones del uso que se desea dar con ese acceso a la tarifa más adecuada a ese caso. Hay que desconfiar de las llamadas tarifas planas y asegurarse de que las limitaciones, aparentemente ligeras, no vayan a suponer un importante coste adicional o una merma clara en el servicio recibido. También es posible

ponerse en contacto con la operadora para llevar a cabo la desconfiguración o cancelar la posibilidad de acceso a Internet desde el móvil.

El Consejo de Consumidores y usuarios destaca que a pesar de que los operadores deben cursar la baja de un cliente sea cual sea el medio por el que lo solicite, tal y como recoge el artículo 62 del Real Decreto Legislativo 1/2007, la realidad es que los consumidores se enfrentan a graves problemas para ello. Las compañías exigen en ocasiones el requisito de que el consumidor emplee un medio fehaciente de comunicación cuando ello no le es legalmente exigible. Propone además, que se contemple la posibilidad de sacar las bajas mediante correo electrónico.

4.4 CONTRATACIÓN, OFERTAS Y PUBLICIDAD NO AUTORIZADA EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

A tenor por las conclusiones alcanzadas en el informe anual de 2010 de la oficina del usuario de telecomunicaciones del MITyC un porcentaje importante de usuarios se dan de alta porque desconocen sus condiciones y su precio, dejándose llevar por las ofertas y la publicidad.

También se ha detectado un gran desconocimiento de los usuarios respecto de la tarifa que han contratado (60% en el caso de los móviles), lo que puede explicar algunas insatisfacciones, percibidas como incidencias, por cargos debidos a la utilización de servicios de precio no conocido de antemano, como los servicios en itinerancia (roaming) o de tarificación adicional, entre otros. Una vez contratado el servicio, cerca de la tercera parte de los usuarios han utilizado servicios de atención al cliente para consultas o gestiones contractuales derivadas de información incompleta, inexacta o equívoca.

Además del contenido de la publicidad,

un poco más de la mitad de los usuarios de telefonía móvil encuestados manifiestan haberse informado personalmente sobre las condiciones contractuales (tarifas, ofertas, etc.) con carácter previo a la contratación del servicio, porcentaje que se eleva por encima del 60% en aquellos casos que se optó por la modalidad de post pago (contrato). De ellos, en torno al 65% manifiesta haber considerado otros operadores. La dificultad en comprender las condiciones concretas ofrecidas y las obligaciones y compromisos adquiridos, está conduciendo a muchos usuarios a realizar análisis y estudios detallados sobre cada oferta para poder compararlas, lo que cada vez resulta más complejo. Es tan complicado tomar una decisión fundada en la selección de la oferta que incluso están apareciendo herramientas en la web que ofrecen la posibilidad de realizar comparaciones entre las ofertas vigentes para recomendar y asistir al interesado en la selección de la más adecuada a sus características así como para el seguimiento del consumo según tarifas.

Dentro de las conclusiones sobre la Calidad de las Compañías de Móvil elaborada por FACUA, el 56% de los consumidores considera que la publicidad de su operadora no es suficientemente clara ni se ajusta a lo realmente contratado. El 40% del total de los encuestados respondía que en alguna ocasión le han aplicado unas condiciones tarifarias o de promoción que no se adecuaban a lo prometido en la oferta y la publicidad, suponiendo esto un incremento de más de tres puntos respecto de los datos del año 2009, lo que aún es más preocupante.

4.4.1 *Ofertas con información limitada, compleja o engañosa*

Denuncia la Unión de Consumidores y Usuarios que muchas de las ofertas de las compañías de telecomunicaciones que pueden suponer un descuento o rebaja en el

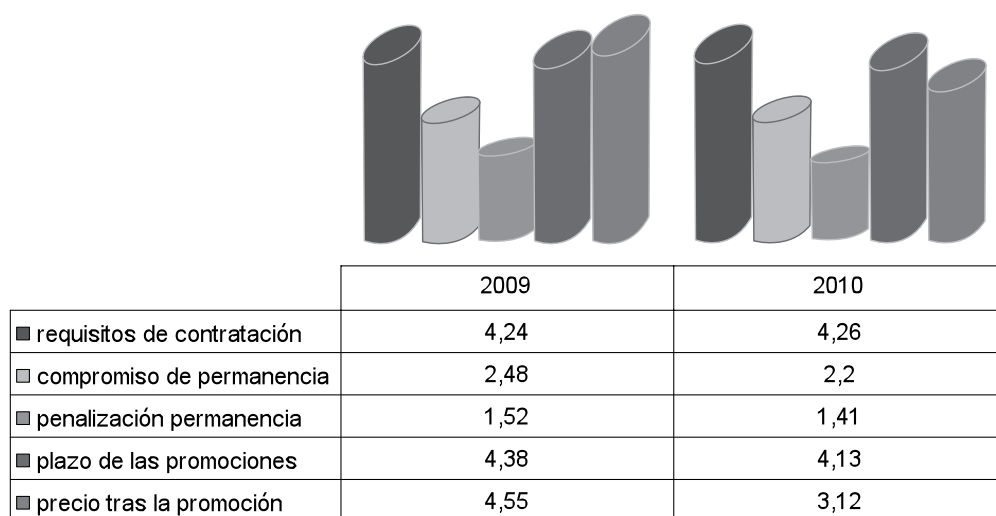
importe a pagar por el usuario están orientadas, principalmente a nuevos clientes, ya sea por una nueva alta, a través de una portabilidad o por el cambio de prepago a contrato. La orientación es evidente: la consecución de nuevos clientes con ofertas agresivas en detrimento de los actuales clientes.

Una de las técnicas más frecuentes que se presentan en anuncios y ofertas en medios escritos es la minúscula tipografía utilizada, para informar sobre algunos detalles tarifarios o de condiciones, en la publicidad. De ser consciente de esas condiciones muchos consumidores no hubieran contratado esos servicios.

Sin embargo, en el ámbito de las empresas y grandes consumidores la impresión parece ser otra. Autelsi en su informe del año 2010, destaca que la opinión sobre las ofertas comerciales y la atención comercial es bien valorada entre las empresas. En términos generales, y al igual que el año 2009, la oferta comercial de los operadores es el apartado mejor valorado por el usuario. La atención personalizada, la documentación aportada, los documentos explicativos sobre los servicios y condiciones hacen que esa atención y su contenido (información detallada, descripción de los servicios, obligaciones contraídas, etc.) sean adecuados y bien valorados en este caso.

Los particulares, las pequeñas empresas u organizaciones, por el contrario, no cuentan con ese tipo de atención comercial. Adeces subraya, en su estudio, que las mejoras en tarifas se centran en los clientes nuevos (altas) o en aquellos que solicitan la baja (para evitar su fuga) en perjuicio del resto. Esto ha hecho que, se haya extendido la idea de que es necesario que los usuarios amenacen con una baja para poder obtener una oferta o una mejora en las condiciones con su operadora (p.e. obtener la sustitución de su terminal móvil) o que vayan "saltando" de operadora en operadora buscando una mejor oferta o un regalo promocional. La valoración acerca de diversos aspectos contractuales y de precios, según los datos reflejados por Adeces, ha caído ligeramente respecto de 2009 como se puede apreciar en el gráfico 8.

Valoración de la información ofrecida sobre las condiciones contractuales



Fuente: ADECES. 2010. elaboración propia

La valoración de la información sobre los requisitos de contratación permanece prácticamente inalterable y con valores aceptables. Sin embargo, la valoración sobre la información relativa al compromiso de permanencia sigue en descenso (2,8 en 2009 frente a 2,2 en 2010) y aún menor es el nivel de información sobre el precio a pagar como penalización por una baja anticipada sobre el periodo de permanencia comprometido. Pero el mayor descenso se produce en la información sobre el precio a satisfacer tras superar el periodo de promoción, lo que permite concluir que la decisión de compra está contaminada por el precio inicial sin considerar el que finalmente habrá que pagar.

Un aspecto básico a considerar en la publicidad emitida por parte de los operadores es que la misma tiene fuerza contractual y, por ello, ha de ser cumplida de forma obligatoria por las empresas, incluso aunque dichas condiciones no hayan sido incorporadas en el contrato. Es fundamental, en consecuencia, conservar toda la documentación relativa a la publicidad ofrecida. Si la oferta es realizada de forma telefónica, se debe exigir antes de contratar que la empresa envíe la información por correo electrónico, en papel o bien que

se informe acerca del enlace de la página web en que se encuentre publicada la misma. De esta forma, si posteriormente las facturas no se corresponden con la promoción anunciada, siempre se podrá reclamar en base a la publicidad que conservemos.

Si efectivamente se hubiera producido un incumplimiento por parte de la empresa de las condiciones contratadas, los operadores no pueden penalizar a los usuarios que deciden darse de baja por este motivo, ya que esto sería una resolución del contrato basada en el incumplimiento, por parte de la empresa, de las condiciones promocionales.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información es la encargada de aprobar, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de la Agencia Española de Protección de Datos y del Instituto Nacional del Consumo, y con audiencia de las asociaciones de consumidores y usuarios, a través del Consejo de Consumidores y Usuarios, con carácter previo a su utilización, los modelos de contrato.

En relación con las tarifas, la compañía está obligada a informar al usuario de todas

las tarifas aplicables, debiendo especificar de forma clara y diferenciada el precio de cada uno de los servicios. Comoquiera que esto se ve imposible en las campañas publicitarias resulta imprescindible que figure, con claridad y sin argucias para evitar su lectura o sencilla comprensión, en detalle en el contrato o explicación telefónica como paso previo a la firma o aceptación del contrato.

Los operadores deben notificar de forma automática y gratuita al llegar a otro Estado mediante mensaje de texto, información básica sobre las tarifas de itinerancia tanto para la realización de llamadas como para su recepción. Desde el 1 de julio de 2010, las tarifas aplicadas por los operadores en itinerancia en el territorio de la Unión Europea no podrán ser superiores a las siguientes:

- Realizar una llamada desde el extranjero: 0,39 € al minuto.
- Recibir una llamada desde el extranjero: 0,15 € al minuto.
- Mandar un SMS: 0,11 €.
- Recibir un SMS: sin coste.

Las conclusiones del Consejo de consumidores y usuarios en relación con las ofertas son claras: se vulnera el derecho a la información veraz del que disponen los consumidores recogido en el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 1/2007. Esta práctica se acentúa respecto de la información que se suministra a los consumidores mediante vía telefónica. En múltiples ocasiones, la información que se facilita a éstos, no responde a los principios de veracidad y claridad y se omiten datos esenciales a fin de propiciar la contratación. También, debido a que cada vez es mayor la práctica de contratar vía telefónica o Internet, en muchas ocasiones los operadores se abstienen de remitir a los usuarios una copia del contrato suscrito, obligación que viene impuesta por el artículo 5 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo y el artículo 63 del Real Decreto Legislativo 1/2007. Las ofertas de contratación deberían estar en Internet durante un periodo mínimo de seis meses. Se recalcan también las reclamaciones por conexiones a Internet a través del móvil que el usuario dice no haber

realizado, las llamadas en roaming a precios sobre los que no se informó correctamente. En resumen, las malas prácticas denunciadas casi siempre terminan en una facturación excesiva.

En el ámbito del acceso a Internet, y en especial desde el terminal móvil, es preciso tener en cuenta que se ofertan muchos tipos de tarifas planas. En realidad, no se trata de verdaderas tarifas planas (pagar siempre lo mismo con independencia del número de veces en que el usuario se conecte, del volumen de descarga que realice o del tráfico que genere), sino que casi todas están sujetas a un límite. Una vez superado dicho límite (de tiempo, de volumen descargado, etc.), el usuario tiene que abonar una cantidad adicional o se ve reducido el nivel de servicio (bajada de velocidad de descarga por ejemplo). Este tipo de tarifas normalmente se limitan, además, a las conexiones efectuadas dentro del territorio nacional, por lo que las conexiones realizadas en el extranjero también se tarifican a un precio diferente muy superior en general.

En el caso de tráfico en itinerancia, no existe un límite en la tarifa, eso sí, desde el 1 de julio de 2010, para evitar facturas desorbitadas, deben interrumpir el servicio alcanzados los 50 € de gasto (IVA excluido), salvo que el usuario hubiera solicitado un límite superior. Además, al llegar al 80% del límite de consumo máximo el operador deberá remitir un SMS al usuario avisándole de esta circunstancia.

En el caso de que se contrate una tarifa plana, la compañía está obligada a informar del límite del volumen de datos que se pueden descargar, así como en el caso de que el usuario sobrepase dicho límite, de si éste tendrá que abonar una cantidad adicional o simplemente la velocidad se verá reducida.

Además de ello, la banda ancha en España es cara. La Comisión Europea la cifra en un 20 % más cara que en el resto de la Unión Europea. En el informe anual de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se confirma que los precios de la banda ancha española son superiores a la media europea: *“La tendencia que se detecta es que los precios están por encima de la media europea y no hay una reducción lo suficientemente rápida”*.

Según la OCDE la conexión más barata en España cuesta 32,75 euros, mientras en Francia son 11,87 euros, y en Italia 12,79 euros¹⁵.

Si bien es verdad que las compañías sólo garantizan el 10 % de las velocidades nominales ofrecidas en sus ofertas, ya se está planteando desde diversos foros la necesidad de incrementar ese % y mejorar la información en la ofertas para evitar la publicidad confusa cuando no engañosa, pues esto es desconocido por la mayoría de los consumidores que ven como las velocidades de subida y bajado de archivos no se aproximan a las velocidades nominales de su línea.

Mayores dificultades, si cabe, se presentan en puntos donde no hay oferta disponible de acceso a Internet de banda ancha, la Comisión Nacional del Mercado de Telecomunicaciones (CMT) propone que el Estado financie la inclusión de la banda ancha en el Servicio Universal. Algo similar podríamos decir de la cobertura de telefonía móvil, pero en este caso no se prevé ninguna obligación legal de abordar esa carencia.

La llamada permanencia, por otro lado, se ha convertido en la llave que impide que el usuario cambie libremente de compañía, condicionando con ello la dinámica del mercado y las ofertas aplicables. Dicha cláusula es uno de los motivos que ha incrementado el número de quejas entre los usuarios. De hecho, las penalizaciones por la baja anticipada son un tema recurrente de consulta y queja. La permanencia es una práctica que supone, habitualmente, una mejora de la oferta sea en precio, en servicio o en especie.

Es obligación de la compañía informar acerca de la posible existencia de compromisos de permanencia y las limitaciones para que el usuario solicite la baja del servicio. El usuario tiene que ser informado de cuál es el tiempo por el que se prolonga el compromiso de permanencia, así como de la cuantía de la penalización en caso de baja anticipada.

En los últimos tiempos las ofertas que unen diversos servicios están presentes en el catálogo de ofertas de casi todas las empresas. Se han generalizado las ofertas que combinan servicios de telefonía fija, móvil y acceso a Internet. Pero es tal la variedad de combina-

ciones y las diferentes coberturas de cada uno de los servicios incluidos que resulta realmente complicado optar por la más adecuada a las concretas circunstancias de un usuario medio. Incluso, en algunos casos las ofertas incluyen una serie de servicios adicionales que son recogidos como el punto diferencial por el que el cliente debe decantarse por esa oferta. En cuanto al equipamiento, o servicios adicionales que suelen integrar esas ofertas, aparecen cuentas de correo, espacio para la web personal, router inalámbrico o antivirus. Estos servicios que entran dentro de la promoción en algunos casos pasan a formar parte del conjunto de servicios facturables tras un cierto periodo o desaparecen al considerarse como incluidos en la oferta por un tiempo de prueba.

4.4.2 *Tramitación de altas, bajas y cambios en la contratación*

La tramitación de las altas no presenta graves problemas salvo en los casos de los plazos de instalación y activación. Eso sí, un motivo de queja se centra en la capacidad de acceso a la banda ancha en determinados lugares. El Defensor del Pueblo viene recogiendo en sus informes anuales que la falta de servicio de Internet en banda ancha para muchos ciudadanos, ha generado un elevado número de quejas que indica que la banda ancha crece de modo insuficiente y a un precio excesivo en nuestro país, especialmente en el medio rural. Los usuarios del medio rural pagan más que los clientes de núcleos urbanos y tienen una calidad de servicio sensiblemente inferior y deben esperar más tiempo para tener una conexión activa.

Por el contrario, el alta sin consentimiento, preselección no consentida o "Slamming" que es la contratación de un nuevo servicio o cambio de operador del usuario sin contar con el verdadero consentimiento del usuario, sí que origina un elevado nivel de incidencias. No se trata, desde el punto de vista del usuario, de un alta sino de un cambio en su tarifa. La preselección de operador a través del consentimiento verbal es una posibilidad admitida por la Comisión del Mercado de las

15. www.elpais.com -
16/07/2007

Telecomunicaciones para que un determinado operador comunique telefónicamente con un usuario ofreciéndole sus servicios y si en el transcurso de la conversación este acepta, tras la verificación también telefónica de un tercero, pasa a quedar adscrito o preseleccionado al nuevo operador. Ello supone un riesgo de no ser realmente consciente de que se está realizando una nueva contratación de la que en la mayoría de las ocasiones se desconocen realmente las condiciones. El número de líneas preseleccionadas durante el mes de enero de 2011 disminuyó en 15.200 líneas respecto del mismo mes del año anterior según los datos de la CMT.

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones también admite el mecanismo de contratación mediante “consentimiento tácito” por el envío de una carta por parte de un operador a sus clientes (que ya tiene preselección) en la que se comunica que si no reciben una respuesta negativa por parte del cliente en un plazo determinado incluirán por su cuenta también la preselección en otro tipo de llamadas. Esta práctica resulta de dudosa, cuando no de ninguna, garantía para los usuarios.

Otro punto de conflicto se presenta con la portabilidad. Según los datos de la CMT del mes de enero de 2011, se han portado 488.720 números móviles, lo que supone un aumento del 26,7 por 100 frente al volumen de enero de 2010.

En ocasiones cuando un usuario solicita una portabilidad recibe una doble facturación, desconociendo si el fallo es imputable al antiguo o al nuevo operador ya que ambos responsabilizan al contrario, lo que implica que el consumidor tiene que estar reclamando a ambas compañías; con el agravamiento de quedarse sin línea por periodos prolongados como indica el propio Consejo de consumidores y usuarios.

En las peticiones de portabilidad aparece una práctica denominada “secuestro del bucle” o “secuestro de línea” que no es sino la práctica obstaculizadora de un operador al que el usuario solicita la baja, para pasar a la competencia, y que consiste en “retener” la

línea impidiendo al nuevo operador prestar el servicio y realizar las gestiones necesarias para el cambio.

La CMT considera “favorable” que se incluya una compensación al usuario por el retraso o abuso en la conservación o secuestro de la numeración por parte de los operadores y está tramitando en la actualidad la modificación de las especificaciones técnicas para la portabilidad con la finalidad de garantizar este derecho a los usuarios lo antes posible.

La penalización por baja anticipada está produciendo innumerables quebraderos de cabeza a los consumidores. Se siguen produciendo multitud de reclamaciones relacionadas con la penalización que se aplica por la baja de forma anticipada al plazo de permanencia fijado en el contrato. Habría que incluir en las condiciones generales cláusulas de cancelación para situaciones sobrevenidas que modifican los términos de la contratación como medio de protección a los consumidores en caso de situaciones especiales.

Para abordar todos estos problemas habría que tomar en consideración una serie de recomendaciones como¹⁶:

- Prohibir y sancionar las campañas de publicidad confusa o engañosa.
- Exigir transparencia en los procesos de alta, baja e incidencias.
- Identificar claramente el periodo de permanencia y la penalización en caso de una baja anticipada.
- Prohibir las altas automáticas por vía telefónica o telemática sin autorización expresa del cliente afectado y sin remitir las condiciones del servicio contratado (tanto durante el periodo promocional como después de él).
- Declarar como servicio universal el acceso a Internet mediante banda ancha.
- Fijar los valores mínimos exigibles a los proveedores en el ancho de banda, independientemente del método acceso elegido.

16. WWW.aui.es

4.4.3 *Publicidad no autorizada en SMS, Internet y Móviles*

Enviar mensajes publicitarios o sobre promociones que no hayan sido solicitados ni autorizados expresamente por el usuario está prohibido. Esto es así salvo que exista una relación previa entre el cliente y el operador, y que los mensajes de oferta tengan alguna relación con lo que se contrató. Esta salvedad es la que se aduce continuamente para excusar una práctica molesta y dudosa que es cada día más extendida, aunque el código de conducta de AESAM dice expresamente que está prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales que previamente no hubieran sido solicitadas o autorizadas por los destinatarios de las mismas.

Sin embargo, añade, se entiende que no se encuentran dentro de esta prohibición los envíos de información sobre productos o servicios similares a aquellos usuarios que por haber solicitado previamente un producto o servicio, se encuentran incluidos dentro de la base de datos del proveedor de servicios. Los anuncios de los servicios a móviles Premium diseñados para su difusión a través de radio, televisión, teléfono, fax o cualquier otro medio de comunicación deberán diseñarse y presentarse de forma que pueda ser identificado claramente como uno de estos servicios, lo que no siempre ocurre con la debida claridad, tipografía de tamaño adecuado o tiempo de escucha o visualización suficiente.

Muchas empresas buscan datos en todas las fuentes públicas posibles y envían masivamente SMS, correos electrónicos, o incluso llaman por teléfono, en su versión más agresiva, para vender sus productos. La publicidad la difunde cada empresa (sea un operador o una empresa cualquiera) de modo absolutamente libre sin sujeción a control o supervisión alguna, pero ha de ser veraz en todo su contenido y presentación. La LSSI (Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico) exige que las comunicaciones o envíos comerciales sean claramente identificables como tales, debiendo indicar los mismos la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan. Añade la norma, además, que en el caso en el que tengan

lugar a través de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente incluirán al comienzo del mensaje la palabra "publicidad".

El problema, pues, se plantea en dos vectores: destino de los mensajes publicitarios y calidad de la propia publicidad enviada.

La primera cuestión es dilucidar el origen de los datos para los envíos publicitarios. Se trata de saber el modo de obtención de los datos personales de los usuarios (número de móvil, correo electrónico, etc.), el consentimiento realizado por el usuario y la relación contractual entre la empresa emisora de la publicidad y el usuario. Estos aspectos son los que definen la legalidad y pertinencia de disponer de esos datos por parte de las empresas emisoras de publicidad y de la capacidad, en consecuencia, de enviar mensajes publicitarios a determinados usuarios.

Por otro lado, el contenido de la publicidad emitida aunque se emite libremente por parte de las empresas no puede ser falso, equívoco o tendente al engaño.

Lamentablemente no siempre se cumplen esos dos aspectos. Los casos de datos de usuarios en manos de empresas que no han obtenido la debida autorización son denunciados con frecuencia y perseguidos por la Agencia de Protección de Datos. Pero además la pertinencia, por relación con el objeto del contrato y los productos o servicios en él recogidos, de los envíos publicitarios es aún más discutible. La relación contractual de una línea de telefonía móvil o una cuenta de acceso a Internet no parece que sea justificativa de los envíos de publicidad relativos a la participación en concursos, promociones de nuevos programas, envío de ofertas de nuevos servicios, etc. Por último, la veracidad de los contenidos es a menudo cuando menos equívoco. En el caso de los sms es justificado por el reducido número de caracteres a enviar. En el caso de la publicidad por Internet o vía telefónica, esa justificación no existe pero no es habitual la utilización de términos claros en relación con tarifas, obligaciones, etc (como se ha comentado en los apartados anteriores).

Pero no todo es publicidad no autorizada. Hay ofertas de publicidad consentida con una

contraprestación. Mientras las operadoras bajan el cobro de un canon a las empresas proveedoras de servicios por usar sus infraestructuras o la reducción de las tarifas planas para poder hacer frente al incremento de los costes de las infraestructuras necesarias para satisfacer la demanda creciente, la filial de Telefónica, O2 ofrece en Alemania unos planes de telefonía móvil sponsorizados mediante los cuales el cliente obtiene minutos de llamada, SMS o internet móvil gratis a cambio de publicidad en su teléfono. Esta iniciativa, Netzclub, propone diferentes planes y cuenta además con la particularidad de que todas sus tarifas son de prepago, no sujetando al usuario a un contrato de permanencia ni a un consumo mínimo.

El envío de publicidad a móviles mediante sms presenta tres diferentes casos. El primero es el de envío de mensajes con publicidad o de ofertas. El segundo es aquel en el que en el texto del mensaje se incita al usuario a la contestación. La respuesta a ese móvil suele ser de pago y conlleva, en ocasiones, que el emisor integre al usuario en un sistema automático de envío de mensajes publicitarios como si esa respuesta supusiera una aceptación por parte del usuario para ser incluido en ese sistema. El tercero y cada vez extendido es el envío de sms publicitarios desde Internet. Estos envíos se activan al señalar un número de móvil en una página web que genera el envío de un mensaje sms, o el alta en una base de datos de envío periódico de mensajes, donde se incluye publicidad. Esta nueva modalidad de spam (envío masivo de mensajes basura), envío gratuito de sms a cambio de publicidad, aunque es ilegal, porque no se controla quien envía ese sms, es complicada de perseguir porque no es fácil identificar al titular de la web de envío de los mensajes que puede residir en un país donde la protección de datos simplemente no exista.

En el caso de las llamadas publicitarias a móviles los inconvenientes para los usuarios son varios: horarios especialmente molestos (comidas o noches) que son evidentemente utilizados en la idea de encontrar a los usuarios en tiempo de ocio y fuera del horario laboral, mensajes encubiertos con encuestas de satisfacción, ofertas a través de sistemas automáticos de navegación por voz, etc.

Internet también es fuente de envío de publicidad no solicitada, y lo es por dos vías: la navegación web y el correo electrónico. La agencia de protección de datos alerta de que los riesgos existentes al navegar a través de la red pueden ser numerosos si no se observan algunos detalles. Por ejemplo, las ventanas emergentes o "pop-up" que son ventanas adicionales que se abren cuando se visitan algunas páginas web pueden, no sólo contener publicidad o presentar ofertas, ocultar la instalación de un software malicioso. Por otro lado, el envío de correos electrónicos con publicidad y ofertas es muy habitual. Conviene ser muy cuidadoso con los datos que se introducen en el registro de las diferentes webs que se visitan y sobre todo comprobar el uso que de nuestros datos se autoriza en el registro. Los correos no deseados (spam) no siempre son "basura" o maliciosos. A veces se trata del envío de publicidad aprovechando esta vía.

Para resolver estos problemas lo primero es armarse de paciencia.

Se puede solicitar la cancelación de los envíos (al igual que de todos los datos personales no necesarios en la relación contractual) a la empresa anunciadora y presentar una denuncia ante la Agencia de Protección de Datos. Aunque las empresas pueden utilizar los nombres, direcciones u otros datos de carácter personal cuando los mismos figuren en fuentes accesibles al público o cuando hayan sido facilitados por los propios interesados o éstos hayan dado su consentimiento, el usuario puede en cualquier momento oponerse sin coste alguno a que le sigan enviando publicidad. Hay que proporcionar al destinatario del mensaje la posibilidad de oponerse a la futura recepción de más mensajes publicitarios a través de un procedimiento que sea no sólo sencillo, sino gratuito.

Para la cancelación del envío de mensajes publicitarios a sms se sugiere el envío de la palabra BAJA. Hay que tener cuidado porque en ocasiones la respuesta con la palabra BAJA a un mensaje de publicidad puede no dar los resultados adecuados. Hay sistemas, que lejos de asumir que eso es el deseo del usuario de comunicar su baja, en los que ese mensaje tiene coste y además con él se confirma el móvil como válido y se continúa con el envío de nuevos mensajes publicitarios.

Esto es muy habitual en los correos electrónicos cuando al responder (y da igual el sentido de la respuesta), lo que estamos es dando al originario del mensaje la confirmación de la validez de esa cuenta de correo electrónico. Muchos usuarios están empezando a utilizar una segunda cuenta de correo electrónico para el registro en webs y derivar de ese modo los envíos no deseados a esa segunda cuenta. Esa cuenta se puede abandonar o cancelar si en ella se comienzan a recibir correos indeseados manteniendo a salvo la cuenta de correo principal.

En otras ocasiones el método de comunicar la baja puede ser más complicado. El servicio de atención al cliente puede ser uno de ellos (con los consabidos problemas de llamadas fallidas, repetidas, esperas interminables o explicaciones reiteradas a diferentes operadores).

Merece la pena recoger aquí un caso concreto, correspondiente a uno de los operadores más importante, pero exponente de muchos otros. Tras intentar tramitar la baja mediante un sms, sin éxito, se procede a utilizar el servicio de atención al cliente sin conseguir contactar con un operador. En una de las llamadas el sistema de reconocimiento de voz redirige a una sección especial donde pedir la baja, a partir de ese momento se han de completar las siguientes acciones:

1. En primer lugar, hay que conocer y anotar las últimas cinco cifras de la tarjeta SIM del teléfono móvil. Esto se puede hacer tecleando en el teléfono *#102# y el botón "Llamar"

2. Después se llama a un teléfono especial de tratamiento de datos y preferencias sobre promociones comerciales

3. Tras ello, se debe escuchar el mensaje informativo

4. Después que pulsar un número para acceder al servicio

5. Entonces nos piden los cinco últimos dígitos de la tarjeta SIM que tecleamos ya que los hemos apuntado en el paso 1

6. Al momento nos llega por SMS una clave. Abrimos el mensaje y anotamos la clave.

7. Volvemos a llamar al teléfono especial

8. Se pulsa otro número para acceder al servicio de preferencias

9. Se debe entonces teclear la clave de acceso que hemos recibido por sms

10. Se debe pulsar los números adecuados para «cambiar a no aceptar» el valor «Aceptar o denegar el envío de publicidad por SMS o email de productos o servicios»

11. Pulsaremos entonces el número adecuado para confirmar el cambio

12. Tras ello, esperamos a escuchar el mensaje «Valor cambiado a... No permitir el uso de sus datos para comunicaciones comerciales»

Existen distintos servicios en los que se puede tramitar la baja para eliminar el envío de información comercial y publicitaria:

- Uso de sus datos de tráfico para el envío de promociones comerciales
- Envío de publicidad por SMS o email de productos o servicios
- Uso de sus datos de tráfico para prestar servicios de valor añadido
- Recepción de llamadas automáticas sin intervención humana o vía fax para venta directa
- Envío de publicidad postal de productos o servicios
- Envío de publicidad postal de productos o servicios de terceros
- Envío de publicidad por SMS o mail de productos o servicios de terceros

Y, obviamente, se requiere realizar una llamada para dar de baja cada uno de esos apartados. Otra opción es realizar esta operación desde la página web del operador e introducir nuestro número de móvil y la clave de acceso que nos han enviado por SMS. Hay que elegir la opción de "Modificar estado de derechos", y marcar todas las

opciones en “no consiento” para no recibir ningún tipo de publicidad.

Además para confirmar que todo ha ido bien y que los cambios han sido efectivos habrá que esperar unos días. Además, si se dispone de varias líneas de teléfono hay que darlas de baja una por una.

Es conveniente aclarar que este procedimiento es válido para una operadora, pero puede ser diferente para otras y por supuesto para otras empresas de publicidad.

Considerar el procedimiento descrito más arriba, en cualquiera de sus modalidades, como algo sencillo o accesible para un usuario normal es una ironía. Sería deseable un procedimiento tan simple como una llamada al servicio de atención al cliente indicando el deseo de no recibir más publicidad, para que surtiera efecto inmediato.

Otra posibilidad consiste en la inscripción en una Lista Robinson, que son listas de personas que no desean recibir publicidad no solicitada y son válidas para el correo, E-Mail, SMS, teléfono y fax. Cualquier persona puede inscribirse en el Servicio de Lista Robinson de forma gratuita. Para ello es necesario indicar el medio a través del cual no desea recibir publicidad de entidades con las cuales no mantenga ni haya mantenido algún tipo de relación. La lista es de uso obligatorio para aquellas empresas que quieran llevar a cabo campañas publicitarias utilizando datos procedentes de fuentes públicas o de bases de datos de las cuales no sean responsables. En España, la Federación de Comercio Electrónico y Marketing directo (FECEDM) y la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) presentaron una iniciativa de este tipo accesible desde la web en 2009 y activa desde entonces.

En este asunto, como en tantos otros de este sector, el problema que se plantea es si los costes de las sanciones (y eso sin considerar que los procesos sancionadores pueden ser lentos o ineficaces) son suficientemente disuasorios para evitar tentaciones de prácticas indeseables para con los derechos de los consumidores.

4.5 DEFENSA DE LA COMPETENCIA EN TELECOMUNICACIONES

En España la competencia en el sector de las telecomunicaciones está condicionada a varios factores: el ordenamiento jurídico que lo regula, la circunstancias del sector (infraestructuras, implantación de empresas, características de los usuarios, etc.), las empresas presentes en el mercado español y las entidades que velan por que la competencia sea una realidad en defensa de la ley y los consumidores.

Además de lo aplicable en materia de competencia con carácter general, el sector de las telecomunicaciones viene regulado por la Ley General de Telecomunicaciones y las disposiciones que la desarrollan y complementan. Todo ese entramado jurídico viene insistiendo, entre otras cosas, en promover la libre competencia dentro de un entorno regulado que ofrezca seguridad jurídica, estabilidad y protección a los consumidores y usuarios favoreciendo el desarrollo de servicios y la implantación de infraestructuras que los soporten.

La competencia en la telefonía fija es todavía muy complicada en el mercado español, muy dependiente de las infraestructuras de red del operador dominante en virtud del modelo escogido para la liberalización del sector. Igualmente ocurre en el acceso a Internet banda ancha mediante ADSL, aunque hay varias ofertas frente al operador mayoritario. Los operadores de las redes de cable o las infraestructuras de fibra óptica son la alternativa más significativa pero todavía no alcanzan con su oferta todo el territorio.

Una desregulación con competencia en infraestructuras o acceso a las mismas hubiera conllevado mejores resultados para el desarrollo del sector en precios, en calidad y en inversión en nuevas redes.

En cambio, esto no ocurre del mismo modo en el caso de la telefonía móvil y los servicios que sobre ella se desarrollan, ya que han sido infraestructuras mayoritariamente de nueva implantación y posteriores al proceso

de liberalización.

Diversas son las entidades y estructuras que intervienen en la defensa de la competencia en el sector de las telecomunicaciones:

- Comisión Nacional de la Competencia
- Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones
- Instituto Nacional de Consumo
- Consejo de Consumidores y Usuarios
- Sistema Arbitral de Consumo
- Organismos de consumo de las comunidades autónomas
- Oficinas municipales de información al consumidor
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITyC)
 - Oficina del usuario de telecomunicaciones del MITyC
 - Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional
- Empresas del sector
- Organizaciones de defensa de los consumidores y usuarios

De una u otra manera, con unas u otras competencias abordan asuntos como: el estudio y definición del mercado relevante en los servicios de telecomunicaciones, las posibles alianzas y acuerdos horizontales en el sector, los casos de abuso de posición de dominio (este sector es el que periódicamente genera noticias de enormes procesos de investigación y expedientes millonarios con motivo de actuaciones de abuso de posición de dominio tanto en Europa como en EEUU), las consecuencias para la competencia de las concentraciones en el sector (ya que es el sector que se está manifestando de mayor volumen mundial de concentraciones empresariales en 2011) y otras susceptibles de interferir negativamente en la libre competencia.

Los dos organismos más relevantes en la defensa de la competencia son la comisión nacional de la competencia y la comisión del mercado de las telecomunicaciones.

La Comisión Nacional de la Competencia (CNC) es un organismo público encargado de preservar, garantizar y promover la existencia de una competencia efectiva en los mercados en el ámbito nacional, así como de velar por la aplicación coherente de la Ley de Defensa de la Competencia mediante el ejercicio de las funciones que se le atribuyen en la misma y, en particular, mediante la coordinación de las actuaciones de los reguladores sectoriales y de los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, y la efectiva cooperación con los órganos judiciales competentes. Aunque el sector cuenta con un organismo regulador la CNC estudia determinadas propuestas como el anteproyecto de circular de la CMT por la que se regulan las condiciones de explotación de redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas por la Administraciones Públicas, en orden a velar por el mantenimiento de la competencia en el sector o el proyecto de real decreto del espectro radioeléctrico u otros que afectan al sector y pueden tener influencia en la defensa de la competencia.

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es el organismo regulador y el que cuenta con las facultades (compartidas en algunos aspectos con el MITyC) relativas al estudio de la competencia en el sector y a la instrucción de expedientes e inspecciones para salvaguardarla. De hecho, entre sus cometidos está el adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la libre competencia en el mercado, en particular en lo que se refiere a la pluralidad de oferta de servicios, al acceso a las redes de telecomunicaciones por los operadores y a la interconexión de las redes. En concreto todavía mantiene dos servicios cuyas tarifas están reguladas por este organismo como precios máximos que puede aplicar la operadora relevante en el llamado servicio universal: la cuota de alta y la cuota de abono. El resto de operadores tienen la capacidad de fijar los precios en libre competencia, de forma real y efectiva y sin acordar un pacto de precios en perjuicio de los consumidores.

Una de las cuestiones candentes en estos días es la pretensión de los operadores, titulares de las infraestructuras de red, de cobrar a los prestadores de servicios por el uso de uso red. La cuestión en realidad es el coste de la implantación y renovación continúa de las

redes de transporte y el retorno de la inversión que pueden esperar los operadores. Esto va a exigir una reflexión para buscar un modelo de compatibilidad entre ambos intereses que no supongan una merma de servicio ni un freno en los planes de inversión y mucho menos una limitación a la competencia que sería claramente perjudicial para los usuarios.

Pero el tema más actual en el que la CMT ha manifestado su preocupación es el reparto de frecuencias que recientemente resolvió el MITyC. La inquietud del organismo regulador está en dos direcciones: el posible acuerdo entre los grandes operadores y la posibilidad de que algunas de las frecuencias asignadas queden infrautilizadas. Respecto del primer asunto la CMT propone impedir los acuerdos entre los grandes operadores y por el contrario, favorecer los posibles mecanismos de combinación del espectro asignado a los pequeños operadores, y todo ello para fomentar la competencia y evitar la concentración de ofertas en manos de los tres grandes operadores. Respecto de la segunda cuestión, la propuesta de la CMT es sancionar o expropiar aquellas frecuencias que sean infrautilizadas abortando con ello cualquier maniobra de bloqueo de un recurso público y escaso por parte de alguna compañía que no sería si no una actuación que supondría una reducción de la competencia.

El Instituto Nacional de Consumo y el Consejo de Consumidores y Usuarios desarrollan diversas actuaciones como informes, estudios o propuestas que remiten a la Comisión Nacional de la Competencia o a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para aportar a ambos organismos la posición de los consumidores y las acciones para su defensa. Entre estas propuestas se incluyen las que hacen referencia a la defensa de la competencia en el sector.

El Sistema Arbitral de Consumo puede detectar, ante la reclamación de un consumidor, acciones que sean un obstáculo o ataque a la competencia, aunque su función básica es la resolver los conflictos y reclamaciones sin llegar a la vía judicial.

Los órganos de consumo de las comunidades autónomas o las oficinas municipales de información al consumidor son los puntos

de información y atención más próximos al ciudadano y sirven también de apoyo para detectar prácticas que atentan a la competencia en el sector.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio mantiene las competencias en algunas áreas relativas a las telecomunicaciones, como por ejemplo el reparto de frecuencias antes citado. Por ello, es decisivo en la promoción y defensa de la competencia desde su origen. Además dos entidades dependientes de él tienen también relevancia sobre la competencia en el sector: la oficina del usuario de las telecomunicaciones y la comisión para la supervisión de los servicios de tarificación adicional. El primero sirve, entre otras cosas, como punto de recepción de quejas y reclamaciones de los usuarios del sector. Y el segundo trabaja, en concreto, en relación con los servicios de tarificación adicional gestionando el código de conducta y su cumplimiento por parte de las empresas prestadoras de estos servicios.

Las empresas del sector también pueden actuar en defensa de la competencia a través de iniciativas de autorregulación y códigos de conducta de adscripción voluntaria. Del informe de Autelsi no parece deducirse que los usuarios den a esta cuestión demasiada relevancia. Las actuaciones regulatorias y autoregulatorias propuestas generan pocas expectativas en el usuario que no confía en esos mecanismos de defensa de la competencia auspiciados desde las propias empresas del sector. La mayor valoración, para favorecer la competencia, se concede a la portabilidad de líneas, cuyo potencial dinamizador es equiparable al de las mejores expectativas tecnológicas, además de ser un buen acicate en el mantenimiento de la competencia en el sector. La desagregación del bucle de abonado es también de gran interés, como lo es, asimismo, la posible participación de varias empresas o entidades en el despliegue de la red de fibra óptica, al objeto de poder disponer de varias ofertas que compiten en los mismos territorios por los mismos clientes.

Un ejemplo, en esa línea, es la Asociación de Empresas de Servicios a Móviles (AESAM) mantiene un código de conducta que revisa periódicamente y cuyo objetivo es autorregular, mediante la definición consensuada de unas reglas obligatorias de actuación, la actividad comercial de sus miembros y de cuantas otras

empresas que, de forma voluntaria, quieran adherirse a él, en beneficio de la protección de los derechos de los consumidores y del libre ejercicio del comercio dentro del marco de la legislación vigente y de las buenas prácticas empresariales.

Pero, de nuevo, son las organizaciones de consumidores y usuarios las que juegan un papel decisivo en esta cuestión. Sus acciones de vigilancia y denuncia de prácticas atentatorias contra la competencia son fundamentales en la defensa de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de la ley. Es gracias a sus informes, estudios y sobre todo denuncias tanto públicas como ante las instancias competentes lo que garantiza un permanente seguimiento de las acciones en el sector que puedan originar una merma de la competencia y un atentado, con ello, a los derechos de los consumidores.

de esos expedientes finaliza con el archivo de la denuncia o con un proceso sancionador como el adoptado en febrero del año pasado en relación con un proceso de concentración que finalizó con la imposición de una multa superior a los 140.000 €.

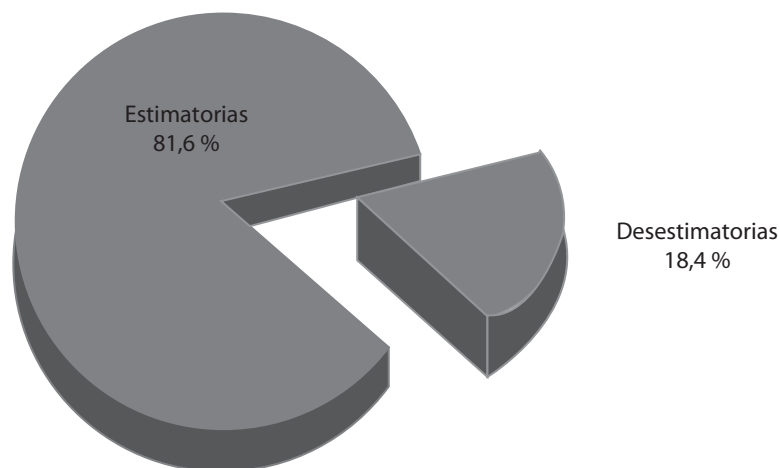
La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones incoó 19 expedientes sancionadores por distintas causas relativas al incumplimiento de normas, garantías o actuaciones indebidas, así como, un importante número de sanciones referentes a tasas derivadas de la declaración de ingresos brutos. A modo de ejemplo, ha abierto un expediente sancionador al operador mayoritario por la utilización, según la opinión de la CMT, de un mecanismo no regulado en la gestión de los bucles de abonado para el acceso de banda ancha a Internet por parte de operadores alternativos. Este expediente podría suponer una multa de hasta 20 millones de euros.

4.6 SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE OPERADORAS Y EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

La Oficina del usuario de telecomunicaciones del MITyC registró en 2010 un importante número de quejas y reclamaciones que fueron mayoritariamente resueltas a favor del usuario como se puede observar en el gráfico siguiente.

La Comisión Nacional de la Competencia instruye expedientes bien de oficio bien motivados por una denuncia. La instrucción

Resultado de las reclamaciones a la OUT - MITyC en 2010



Fuente: Oficina del usuario de telecomunicaciones. MITyC. 2010

En algunos casos los expedientes sancionadores son competencia de la agencia de protección de datos. Con frecuencia las empresas de gestión de cobros se dirigen a supuestos deudores, de acuerdo a los archivos que como parte del acuerdo de cesión de créditos reciben de las compañías de telecomunicaciones. Para proceder a la inclusión de una persona en un fichero de solvencia patrimonial es necesario notificar previamente la existencia de una deuda, que haya sido previamente requerida y que la cantidad reclamada sea cierta, vencida y exigible. Ello quiere decir que no deberán incluir en ningún fichero a alguien que ha presentado una solicitud de arbitraje o demanda por disconformidad con el importe reclamado. Los afectados que, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos, sufran algún perjuicio tienen derecho a ser indemnizados. Para ello deberán acudir a las juntas arbitrales de consumo o a la jurisdicción ordinaria.

Si la reclamación es inferior a 900 euros, se dispone de un sencillo procedimiento judicial denominado "juicio verbal" sin necesidad de abogado ni procurador y que se presenta ante el Juzgado de 1ª Instancia. Si la reclamación es superior a 900 euros, se precisará abogado y procurador para presentar la demanda que supondrá unos gastos que habrá que asumir, al menos de forma inicial hasta conocer el resultado final del procedimiento judicial.

La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (CSSTA) se ha centrado en actuaciones de oficio o en denuncias efectuadas por instituciones de protección de los derechos de usuarios y consumidores. En 2009 la CSSTA gestionó 204 expedientes sobre números 80X. De ellos 115 produjeron la retirada de los teléfonos de tarificación adicional, 29 el archivo del procedimiento y 60 quedaron en proceso de tramitación. En 2009 entró en vigor la obligación de desglosar en las facturas telefónicas la parte relativa al servicio de comunicación y la de tarificación adicional. A partir de entonces, según la CSSTA, se aprecia una tendencia descendente en el número de reclamaciones recibidas, tanto de usuarios de telefonía fija como móvil al disponer de más y mejor información y también por el hecho de poder dejar impagada la parte relativa a los servicios de tarificación adicional

ante una disconformidad sin por ello dejar de pagar los servicios de comunicaciones ni perder la conexión telefónica.

Pero es el sistema arbitral de consumo el que recibe una ingente cantidad de reclamaciones a resolver ya que los usuarios no reciben soluciones adecuadas desde los servicios de atención al cliente de las compañías. El consejo de consumidores y usuarios denuncia que son tantos los arbitrajes solicitados, correspondientes a este sector, que están provocando un colapso en el propio sistema arbitral. En algunas juntas arbitrales se ha llegado incluso al extremo de constituir colegios especializados en telecomunicaciones para intentar descongestionar el volumen de solicitudes pendientes, puesto que están impidiendo tramitar otras de sectores diferentes. La mayor parte de los arbitrajes que se realizaron en materia de reclamaciones, fueron resueltos favorablemente para los consumidores; lo que indica que finalmente las compañías reconocieron las pretensiones del reclamante y el error en la prestación de sus servicios o la gestión administrativa desarrollada (alta, bajas, facturación, reclamación de importes por parte de empresas de gestión de cobro, etc.) pero estas reclamaciones no fueron atendidas desde los servicios de atención al cliente a donde los consumidores se dirigen siempre en primera instancia. Quizá sea conveniente estudiar alguna alternativa sea organizativa o sea sancionadora que permita resolver esta problemática que se incrementa día a día.

Es enorme el número de reclamaciones planteadas, pero también lo es el bajo importe, en general, de dichas reclamaciones. Este el motivo de que pese a su impotencia y desesperación muchos consumidores opten por abandonar porque la reclamación puede ser más costosa (en importe y tiempo) que la posible devolución del importe cobrado indebidamente. De ahí surge una de las dificultades más importantes a la hora de abordar este problema enunciada en palabras del magistrado José Luis Requero "si estas empresas, al hacer el cálculo de costes y beneficios, descuentan ya un porcentaje de reclamaciones que siempre se compensará con esa otra masa de clientes que optan por dejar pasar". Si ese razonamiento no da argumentos de peso a las empresas (p.e. con elevados importes en sanciones), sus esfuerzos

por resolver estos problemas nunca será decidido, toda vez que no se ve compensado por los resultados a obtener. En cualquier caso, cuando un problema es de carácter general y afecta a la sociedad en su conjunto, no basta con acciones individuales sino que se impone la actuación decidida de los poderes públicos para su resolución.

4.7 BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Española de Protección de Datos (2009), Recomendaciones a usuarios de Internet. Madrid.
- Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - AUTELSI (2010), II Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones: Informe diagnóstico.
- Asociación de Empresas de Servicios a Móviles - AESAM (2007), Código de conducta de la AESAM. Madrid.
- Asociación Pro-derechos civiles, económicos y sociales - ADECES (2010), Servicios de atención comercial y técnica de operadores de telecomunicaciones. Madrid.
- Asociación Valenciana de Consumidores y usuarios – AVACU (2010), Los jóvenes y el teléfono móvil. Valencia.
- Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones - CMT (2011), Nota mensual – Enero 2011. Barcelona.
- Confederación de Consumidores y usuarios - CECU (2006), Los Servicios de Atención al Cliente en el sector de las telecomunicaciones electrónicas. Madrid.
- Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (2010), Soluciones a tus dudas en telecomunicaciones. Madrid.
- Consejo de Consumidores y Usuarios (2010), Documento de propuestas de la comisión técnica de telecomunicaciones del Consejo de Consumidores y Usuarios. Madrid.
- Consejo de la Juventud de Extremadura (2007), Estudio sobre el uso y consumo del teléfono móvil en los jóvenes extremeños. Mérida.
- FACUA (2010), El usuario ante las telecomunicaciones y Los servicios de telecomunicaciones. Sevilla.
- Instituto Nacional del Consumo - INC (2006), Índice de satisfacción del consumidor. Madrid.
- Instituto Nacional del Consumo - INC (2007), Memoria del Sistema Arbitral de Consumo. Madrid.
- Mendoza Losana, A.I. (2010), ENÉSIMO INTENTO LEGISLATIVO PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE). Toledo.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Dirección General de Telecomunicaciones (2009), Estudio sobre la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los principales servicios de telecomunicaciones. Madrid.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (2011), Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones. Madrid. <http://www.usuarioteleco.es>
- Pérez Marzabal, José Manuel (2010), Defensa de la competencia en Internet. Madrid.
- Rubio Martín, Juan (2010), Regulación y defensa de la competencia: efectos en el mercado de las telecomunicaciones. Madrid.
- Sánchez, J.L. (2007), Accenture. Los servicios de atención al cliente a debate. Madrid.
- Tricas Lamana, F. (2008), Los consumidores y las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Fundación Alternativas. Madrid.
- Unión de Consumidores de Castilla-La Mancha (2006), Estudio sobre la calidad de los servicios telefónicos de atención al cliente. Toledo.

- Unión de Consumidores de España - UCE (2010), La banda ancha en España, comparativa con la Unión Europea. Madrid.
- Vidal, I. et al (2003), Servicios de valor añadido en redes Ad-hoc. Departamento de Ingeniería Telemática, Universidad Carlos III. Madrid
- <http://www.adslzone.net/forum97.html>
- <http://www.aui.es/>
- www.ceu.es/publicaciones/ICT%20CECU-COIT-2005.pdf , Preguntas frecuentes sobre las Infraestructuras Comunes de TeleComunicaciones.
- <http://www.dardebaja.com/>
- <http://www.dccomunicacion.com/cecu/eu/index.htm>
- <https://www.listarobinson.es>
- <http://www.uniondeconsumidores.info>



*LA APLICACIÓN
DE LA TARIFA DE
ÚLTIMO RECURSO
Y LA EVOLUCIÓN DEL
SISTEMA ELÉCTRICO.
UNA EVALUACIÓN
DESDE LA
PERSPECTIVA DE LOS
CONSUMIDORES*

5

LA APLICACIÓN DE LA TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO Y LA APLICACIÓN DE LA TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO. EVALUACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS CONSUMIDORES

Para los usuarios de electricidad, en argot del sector consumidores domésticos, el año 2010 ha sido contradictorio, positivo desde la perspectiva del progreso de las fuentes propias de energía gracias al incremento de las energías renovables y en consecuencia a la mejora de la autosuficiencia en las fuentes de energía y la disminución sensible de las emisiones de CO₂. Aunque ingrato y desconcertante en cuanto al modelo de liberalización del mercado eléctrico y la evolución de los precios y servicios.

La llamada liberalización del sector eléctrico y la entrada de las tarifas de último recurso (TUR), no ha aportado transparencia ni

racionalidad del sector, sino que por el contrario a contribuido ha aumentar de forma excesiva los precios, ha mantenido el nivel de déficit financiero del sistema y ha empeorado la atención y servicio a los consumidores.

5.1 DESARROLLO DE LA FUENTES DE ELECTRICIDAD EN 2010

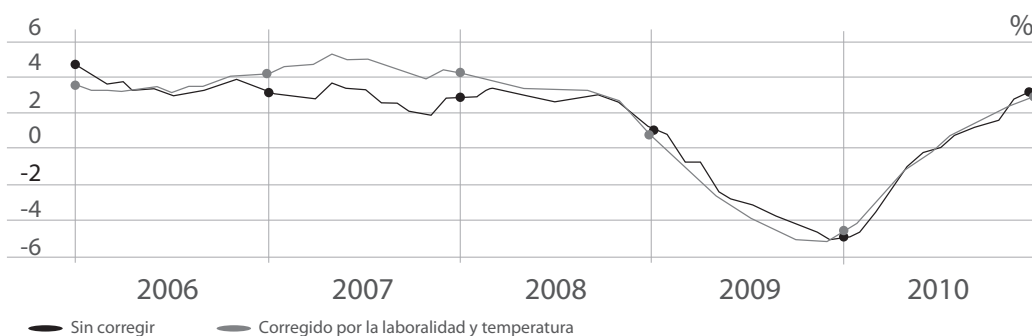
En 2010 la demanda de electricidad ha tenido, un crecimiento del 3,2% en relación al año anterior, que se había reducido en un 5%, según puede observarse en los cuadros que siguen:

Evolución de la demanda

Año	GWh	Δ Anual (%)	Δ Anual corregido ^(*) (%)
2006	255.015	3,1	4,2
2007	262.528	2,9	4,2
2008	265.281	1,0	0,8
2009	251.966	-5,0	-4,8
2010	259.940	3,2	2,9

(*) Por los efectos de laboralidad y temperatura

Crecimiento anual de la demanda

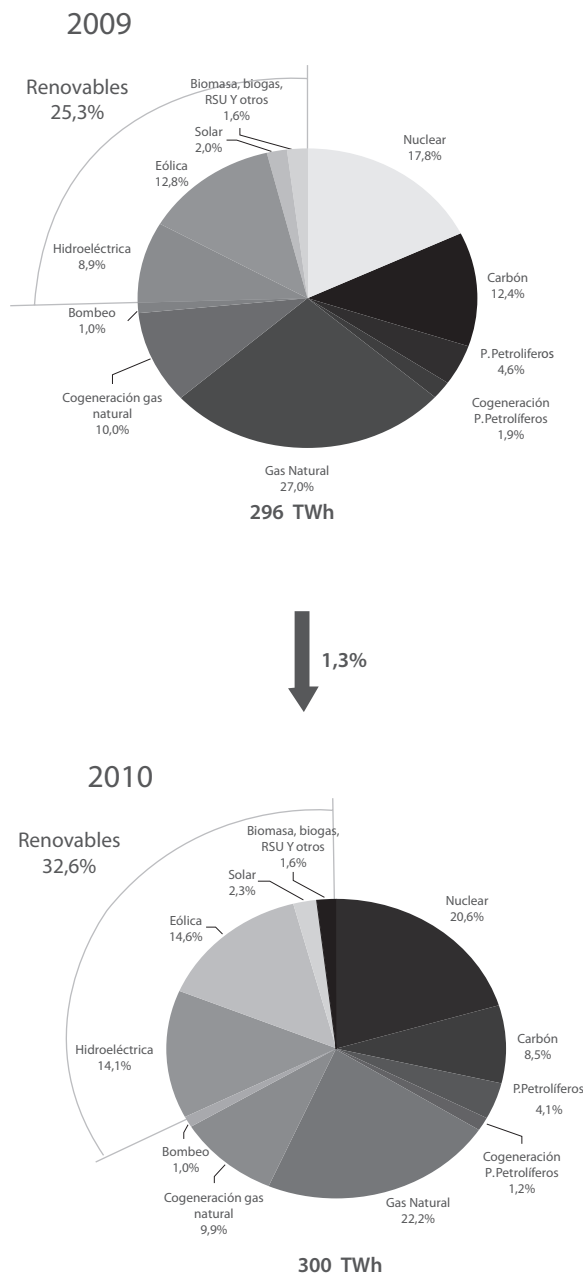


Fuente: Red eléctrica española

La estructura de la generación eléctrica ha evolucionado también positivamente, con un crecimiento de las energías renovables que alcanzan el 32,3% en 2010 del total de la producción eléctrica (frente al 25,3% del año anterior), gracias a un buen año de lluvias que ha permitido a la producción hidráulica alcanzar

el 14,1%, mientras continúan aumentando la eólica, 14,6%, y la solar con un 2,3%, situándose como la principal fuente de energía del país. Este incremento de las energías renovables incide favorablemente en la reducción de las emisiones derivadas de la generación eléctrica.

Estructura generación eléctrica 2010*



*Producción bruta

Balance eléctrico nacional 2010

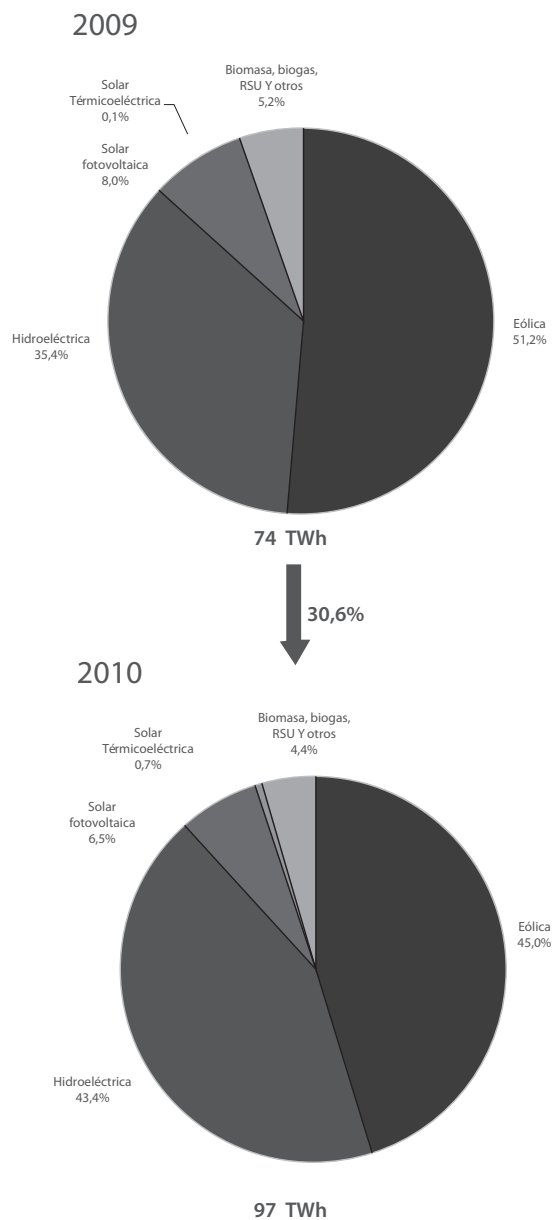
Gwh	2009	Estruct %	2010 (estimación)	Estruct %	% 2010/09
Carbón	36.864	12,4	25.493	8,5	-30,8
*térmica convencional	36.106		24.730		-31,5
*cogeneración	758		763		0,7
Nuclear	52.761	17,8	61.788	20,6	17,1
Gas Natural	109.565	37,0	96.216	32,0	-12,2
*ciclos combinados	78.279		64.637		-17,4
peninsular					
*térmica convencional	1.656		1.986		19,9
peninsular					
*cogeneración y	29.630		29.593		-0,1
tratam. residuos					
Productos petrolíferos	20.074	6,8	16.517	5,5	-17,7
*térmica convencional	13.545		12.224		-9,8
y ciclo comb.					
*cogeneración	6.529		4.293		-34,2
y residuos					
Energías Renovables	74.362	25,1	97.121	32,3	30,6
*Hidroeléctrica sist.	21.031		35.632		69,4
REE (sin prod bombeo)					
*Hidroeléctrica	5.322		6.583		23,7
Rég. Especial					
*Eólica	38.091		43.708		14,7
*termoeléctrica	103		691		570,9
*fotovoltaica	5.939		6.279		5,7
*Biomasa	2.347		2.820		20,1
*Biogás	624		745		19,4
*RSU renovable	905		663		-26,7
Generación	2.831	1,0	3.105	1,0	9,7
procedente del bombeo					
Producción bruta	296.457	100	300.241	100	1,3
*Régimen ordinario	206.457	69,6	204.103	68,0	-1,0
*Régimen especial	90.248	30,4	96.138	32,0	6,5
Consumos	10.462		9.956		-4,8
en generación					
Producción neta	285.995		290.285		1,5
consumo en bombeo	3.735		4.437		18,8
Saldo de intercambios	-8.106		-8.338		2,9
Demanda (bc)	274.154		277.510		1,2
pérdidas transp, distrib	30.201		28.555		-5,5
y cons. Otros sectores transf.					
DEMANDA FINAL	243.953		248.955		2,1
DE ELECTRICIDAD					
% renovables sobre	26,0%		33,5%		
producción neta					

Fuente: SEE (Secretaría de Estado de Energía)

El mayor peso renovable en el conjunto de 2010 ha sido una de las claves para la reducción de la dependencia energética registrada durante el año. Así, mientras que 2009 el grado de autoabastecimiento del sistema energético

español suponía el 22,8% de nuestro consumo final de energía, al cierre de 2010 éste ratio ascendía al 25,9% del mismo, lo que supone una mejora de 3,1 puntos porcentuales con respecto al año pasado.

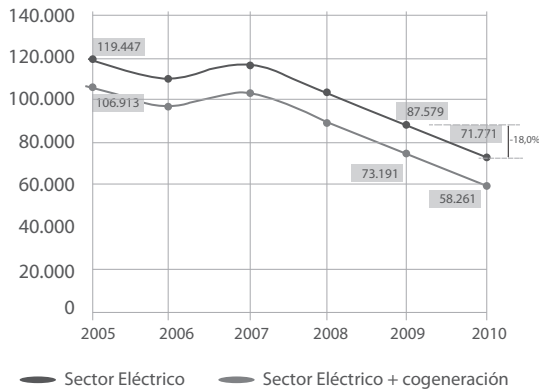
Estructura generación eléctrica 2010*



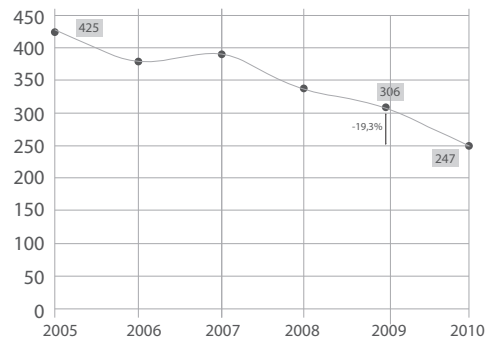
Desde la perspectiva ambiental es de especial relevancia el descenso de las emisiones de

CO₂ en la producción eléctrica que se ha reducido a lo largo del año en un 19,3%.

Emisiones derivadas de la generación eléctrica



Emisiones de generación eléctrica (kt CO₂)



Emisiones de CO₂ sobre producción neta eléctrica (t CO₂/GWh)

*SEE

Cabe destacar en especial la evolución del sector eólico, que algunos días y durante

algunas horas, ha producido más del 50% de la energía consumida en el país.

Sector Eólico

Potencia acumulada: 20.744 MW
 Incremento de potencia (2010/2009): 1.752 MW
 Incremento de potencia (Período 2005/2010): 2.072 MW/año
 Cobertura demanda: 15,4%



IDAE

- Crecimiento firme y constante.
- Gestión en tiempo real: Centros de control. Participaciones superiores al 50% en algunas horas.
- Desarrollos tecnológicos españoles aerogeneradores > 4 MW.
- 75% de aerogeneradores de tecnología nacional.
- Retos:
 - Energía eólica marina.
 - Repotenciación de parques.
 - Maximizar vertidor a la red.

Cabe destacar finalmente que en 2010 se registro un saldo exportador de 8.332 M KWh, continuando con la senda exportadora iniciada en 2004.

5.2 PRECIOS, COSTES, DÉFICIT TARIFARIO Y OPACIDAD DEL SISTEMA

A) La factura de la electricidad

Al analizar la evolución de los precios eléctricos es conveniente tener claro qué paga el usuario doméstico en su factura. Vamos a desglosar cuál es el coste de los componentes del recibo que han abonado los clientes en el 2010:

- El 50,48% es la producción de energía básicamente y su comercialización.
- El 43,38% son los peajes que se incorporan:
 - 3,33% transporte.
 - 13,08% distribución.
 - 16,84% primas renovables.
 - 3,64% déficit acumulado.
 - 3,77% organismos y otros (CNE, OMEL,..).
 - 2,72% subvenciones extra peninsulares.
- El 19,37% son los impuestos.
- Total: 113,23 (-13,23 de déficit supuestamente calculado de 2010).

El componente de la producción de la energía eléctrica representa aproximadamente (pues hay que restar la comercialización) el 50% del precio final que paga el consumidor. Otra cuestión es el coste real de dicha producción, como veremos posteriormente. Es importante tener claro este porcentaje porque es el principal factor sobre el que se construye la política de liberalización del sector eléctrico, la llamada liberalización del mercado eléctrico.

B) Como se forma el precio de la electricidad

El precio de la Tarifa de Último Recurso lo establece el Ministerio de Industria, mediante Resoluciones de la Dirección General de Política Energética y Minas. Tiene dos componentes la llamada tarifa de acceso, regulada

normativamente, que cubre el 43,38% del precio final que, como hemos visto, integra el conjunto de gastos, tributos y primas que se cargan a la electricidad, y el precio de la energía el 50,48%, que se fija en las subastas trimestrales de electricidad del CESUR, que debería reflejar la evolución de los costes reales de la electricidad.

La entidad encargada de la gestión de las subastas de adquisiciones de energía eléctrica por parte de las comercializadoras de último recurso es OMEL que organiza las subastas entre las empresas que venden electricidad y las que comercializan la TUR. El porcentaje de las compras en subastas es muy reducido, pues más del 99,9% de las mismas se realizan directamente en el mercado libre sin pasar por las subastas. Pero sin embargo es el valor de la subasta es el que incide en la fijación de los precios, lo cual cuestiona el sistema de subastas y su valor de referencia.

Los incrementos del precio de la electricidad, desde la liberalización del mercado eléctrico y establecimiento de la TUR, en julio del 2009, han sido:

- Julio 20097% (2%+el 5% de la supresión del descuento de los 25 kwh)
- Enero 20102,64%
- Octubre 20104,8%
- Enero 20119,8%

A los que debe sumarse el incremento de dos puntos del IVA, que paso del 16% al 18% en julio de 2010. Con lo que el precio final, más tributos, ha aumentado un 24,24% en el breve periodo de aplicación de la TUR. Precio más que excesivo, si tenemos en cuenta que el incremento mayor no se debe a la subida de los costes de la energía (que se han reducido a lo largo de este periodo), sino a la subida de las tarifas de acceso y de los costes administrativos del sistema. Lo que pone seriamente en duda la eficiencia del mismo.

C) Los costes de la electricidad

En la electricidad no hay una relación directa entre los costes de generación y el precio que paga el consumidor por dicho

concepto en la factura de la electricidad.

Observemos cómo funciona el proceso de generación. La electricidad se va produciendo a medida que se requiere. Las primeras instalaciones que entran en funcionamiento son las nucleares, porque no pueden parar. Después las hidráulicas y las renovables. Finalmente las centrales térmicas, de carbón, fuel o gas, cuyo coste es el que fija el precio final de la electricidad, aún siendo muy superior al de los otros generadores. En 2010 las centrales de ciclo combinado de gas representaron tan solo el 22,2% de la generación, como hemos visto en el apartado primero.

El Informe de Precios y Costes de generación

de electricidad de la Comisión Nacional de Energía, de 20 de mayo de 2008, puso de manifiesto los bajos costes de producción de la energía hidráulica y de la nuclear en comparación con las térmicas de carbón y de ciclo combinado, para concluir que en relación al tercer trimestre de 2008, los ingresos de la generación de la electricidad se situaban entre 700 y 1500 M euros por encima de los costes totales de esta generación. Es decir entre un 21% y un 58% por encima. Esta diferencia o margen entre ingresos y costes se distribuye de manera desigual entre las diferentes tecnologías de generación, correspondiendo la mayor parte (entre 550 y 1.100 M euros) a las tecnologías nuclear e hidroeléctrica que aportan un 40% del total de la energía producida.

Estimación del coste de producción por tecnología de régimen ordinario para el tercer trimestre de 2008

	Producción (GWh)	Costes Fijos		Costes Variables (2)		Coste Total	
		€/MWh	Miles de €	€/MWh	Miles de €	€/MWh	Miles de €
TOTAL	54.985	18,33	1.007.796	42,83	2.355.104	61,16	3.362.900
Hidráulica(1)	6.822	36,00	245.601	3,00	20.467	39,00	266.068
Ciclo Combinado	18.734	11,73	219.765	56,91	1.066.214	68,64	1.285.979
Carbón	18.392	13,67	251.370	58,16	1.069.766	71,83	1.321.136
Nuclear	11.037	26,37	291.060	18,00	198.658	44,37	489.718

Fuente: CNE

(1) La producción hidráulica excluye el bombeo y sus costes fijos se han calculado a partir de los datos de la regulación de los CTC s.

(2) Incluye coste de combustible, costes de O & M y coste de los derechos de emisión de CO2.

Ciclo combinado: valor del coste de la materia prima publicado en la Resolución de 3 de abril de 2008, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa integral de suministro de gas natural, el coste unitario de la materia prima y el precio de cesión.

Carbón: índice McCloskey Spot, marzo 2008

CO2. European Climate Exchange, marzo 2008

(3) En relación con el coste correspondiente a la última fase del ciclo de combustible nuclear cabe señalar que comprende, por una parte, la gestión futura de los residuos Radiactivos y, por otra el correspondiente coste de cláusula y desmantelamiento de una central.

Según la Word Nuclear Association, el coste de la gestión de residuos Radiactivos, financiado mediante una provisión a lo largo de la vida útil de la central, representa alrededor del 5% del coste de la electricidad generada, esto es, en torno a 1,5 €/MWh. Por su parte el coste de clausura y desmantelamiento de una central y la posterior restitución de los terrenos representa entre el 9% y el 12% de la inversión inicial, lo que no llega al 5% del coste de la electricidad

generada. En consecuencia, el coste del segundo ciclo del combustible nuclear oscilaría entre 2,5 €/MWh y 3 €/MWh, supuesta una vida útil de la central de 40 años, un factor de carga del 85% y una tasa de descuento del 3%.

Según se establece en el Plan General de Residuos Radiactivos, el coste de la segunda parte del ciclo de combustible nuclear asciende a 2,138 millones de euros. Este coste se ha venido financiando con cargo a la tarifa eléctrica hasta 31 de marzo de 2005. A partir de esa fecha, las centrales nucleares tendrán que financiar el coste correspondiente a la gestión de residuos Radiactivos generados con posterioridad a dicha fecha, así como la parte proporcional del desmantelamiento y clausura que corresponda. Por tanto, una vez descontado el fondo constituido, esto es 198 millones de euros, el coste pendiente de financiar asciende a 1.940 millones de euros. El coste unitario, obteniendo como conciente entre el coste pendiente de financiar y la energía eléctrica a producir por las centrales nucleares, asciende a 2,21€/MWh.

La "Propuesta Sexto Plan General de Residuos Radiactivos (6º PGRR)*. Marzo 2006, está disponible en la web del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en la siguiente dirección: <http://www.mityc.es/NR/rdonlyres/974CFD92-248B-4A2E-BAC8-E434FA1264D1/0/PGRR.pdf>

Mientras que el criterio aplicado por el sistema es la referencia del coste marginal unitario a la electricidad. El coste marginal viene dado por el valor estimado de la forma más cara de producción, en la actualidad la de los ciclos combinados de gas. Posteriormente, se aplica dicho valor del coste máximo de producción a los costes inferiores de las otras formas de generación (hidráulica, nuclear, eólica, etc) provocando unas plusvalías que pueden alcanzar a más del 50% del conjunto de la producción. Lo que pone en duda la virtualidad de la fórmula aplicada del coste marginal al conjunto del proceso productivo de electricidad y abre serias dudas sobre la formación del llamado déficit tarifario y sobre el artificio normativo levantado a tal fin, los beneficios anuales de las empresas del oligopolio eléctrico (8.283 M euros en 2010) sean muy superiores a la creación del supuesto déficit de cada año.

D) El llamado déficit tarifario

El llamado déficit tarifario es, la diferencia entre el monto total recaudado por las tarifas eléctricas y los costes reales asociados a dichas tarifas: adquisición de energía, transporte, distribución, primas energías renovables, déficit acumulado, organismos y ayudas diversas. El origen del déficit está en el error de la estimación de los costes que se abonan finalmente y en la política de regulación normativa del sector, ya sea por criterios técnicos o de coyuntura política. El déficit es, por lo tanto, resultado de una ineficiencia técnica y política, del establecimiento de unas fórmulas de cálculo de los precios notablemente artificiales, pactada de una u otra manera entre el oligopolio eléctrico y la administración, que pagan finalmente los consumidores.

El desacoplamiento entre tarifas y precios se articuló principalmente a través del Real Decreto 1432/2002, donde se fijaba una tasa de crecimiento máxima para las tarifas eléctricas de forma independiente a la evolución de los costes incurridos. Ocasionando efectos especialmente negativos para la eficiencia del sistema, a la vez que provocaba un creciente déficit acumulado y entorpecía el proceso de liberalización y transparencia del mercado.

Para liberar a las empresas eléctricas de la financiación del déficit se creó un Fondo

de Titulación que asumió la financiación de los mismos con el aval del Estado, pasando a dicho Fondo las cuantías pendientes de los déficits pasados.

A pesar de esta situación las empresas del oligopolio eléctrico han obtenido estos años unos beneficios anuales, 8.283 M euros en 2010, superiores a la creación del supuesto déficit de cada año.

La acumulación del déficit de tarifa en M euros es en la actualidad de 22.000 M euros. Si este llamado déficit se aplicase de inmediato a los consumidores llevaría a un incremento de las tarifas de acceso de más de un 70% y su efecto en el precio final de venta de la electricidad situaría esta subida en un 35%, según la tensión y el tipo de suministro.

El Real Decreto-Ley 6/2009 estableció unos mecanismos para superar la situación del déficit. Pretendía eliminar definitivamente la creación de déficit en la tarifa en el año 2013, estableciendo un periodo en el que el déficit no puede superar las siguientes cantidades:

- 2009: 3.500 M euros;
- 2010: 3.000 M euros;
- 2011: 2.000 M euros;
- 2012: 1.000 M euros.

Cantidades que ya se han superado largamente.

5.3 LA IMPLANTACIÓN DE LA TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO

Con la llamada liberalización del mercado y la supresión de las tarifas reguladas, el 1 de julio del 2009, se concede a los consumidores domésticos que lo deseen la llamada Tarifa de Último Recurso a los que tienen contratados menos de 10 kW de potencia, tarifa que se aplica automáticamente a todos los domésticos, a partir de dicha fecha, si no deciden acudir al mercado libre para contratar. La Tarifa de último Recurso está regulada por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para el suministro obligatorio a los consumidores domésticos acogidos a ella, mediante la fijación de un precio

único, que es el mismo en todo el mercado español. La TUR alcanza hoy a algo más de 24 millones de consumidores domésticos.

El Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, establecía en su artículo 2, que asumirán la obligación de suministro de último recurso de energía eléctrica, en todo el territorio nacional, exclusivamente las siguientes empresas comercializadoras de energía:

- a) ENDESA ENERGÍA XXI, S. L.
- b) IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S. A. U.
- c) GAS NATURAL FENOSA SUR
- d) HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA ÚLTIMO RECURSO, S. A. U.
- e) E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S. L.

Con la concesión de la comercialización de la TUR a las empresas del oligopolio eléctrico por parte del Gobierno se vuelve a vulnerar el criterio de liberalización del mercado eléctrico, vulneración que como veremos se irá repitiendo en el desarrollo de toda esta legislación.

Este comportamiento irregular es corregido por una reciente Sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección: Tercera, de 5 de abril de 2011, que obliga al Gobierno a determinar los criterios objetivos para poder ejercer de comercializadoras del último recurso, garantizando un suministro de calidad y precios comprensibles, transparentes y razonables, entendiendo por lo tanto que dicha función debe abrirse a quienes reúnan dichas circunstancias, como previamente había señalado ya el Consejo de Estado y la CNE, modificando substancialmente el artículo 2, antes citado. Fallo judicial que corrige la normativa vigente y aclara los criterios políticos que deben regir los distintos pasos del proceso de liberalización y que debe observar la política energética de abrir la competencia en el sector y hacer prevalecer la transparencia para que la libertad de mercado pueda ser eficiente.

5.4 LOS SOBRECOSTES DE LA TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO EN EL 2010

El Real Decreto 485/2009 establece, en su artículo 5, que a todos los efectos los consumidores acogidos a esta tarifa serán considerados como consumidores en mercado liberalizado.

Una de las consecuencias de esta disposición es que a partir de julio de 2009, todos los ingresos por venta a tarifa, que hasta ese momento eran objeto de liquidación, dejaron de serlo, liquidándose, únicamente, los ingresos por facturación de las tarifas de acceso.

Si estimásemos cuáles han sido los ingresos por facturación a tarifa de los comercializadores de último recurso, que hubiesen sido declarados como ingresos liquidables, y los comparásemos con los ingresos liquidables (los peajes) efectivamente declarados, una vez descontados de aquellos el coste de la energía, veríamos si la nueva situación creada es indiferente, o no, para los consumidores.

A) Estimación de ingresos por venta de tarifa

En primer lugar hemos de estimar la facturación que se ha producido en el año 2000 por venta de energía a tarifa a los consumidores que tienen derecho a ella, pues este dato ya no está disponible por el cambio en la regulación comentado anteriormente.

Conocemos el número de suministros facturados, la potencia facturada, y el consumo facturado a estos consumidores. Por otra parte conocemos los distintos precios que les fueron de aplicación, para esta estimación suponemos que el consumo facturado se reparte de manera uniforme a lo largo del año.

En el cuadro 1 de la siguiente página se muestra esta estimación. No se consideran los impuestos.

Suministros realizados por los comercializadores de último recurso. 2010

Facturación a tarifa Cuadro 1

Con derecho a tarifa	Nº suministros	Energía facturada KWh	Potencia facturada / mes KW	Fact.T.de potencia €	Fact.T.de energía €	Total Factura
2.0A	20.394.662	51.957.149.544	80.558.916	1.662.182.513	6.214.542.700	7876725212

B) Facturación por tarifas de acceso

En el siguiente cuadro se detalla lo declarado por los distribuidores en lo que se refiere a

facturación por peajes a los consumidores de este tipo de tarifa –no incluye impuestos.

Facturación a tarifa de acceso Cuadro 2

Con derecho a tarifa	Nº suministros	Energía facturada KWh	Potencia facturada / mes KW	Fact.T.de potencia €	Fact.T.de energía €	Total Factura
2.0A	20.394.662	51.957.149.544	80.558.916	1.382.136.438	2.919.991.804	4302128242

C) Pagos por compra de energía para venderla a sus consumidores

En el cuadro 3 se muestra la estimación del importe pagado a los generadores por la compra de energía. Esta energía se adquiere, por una parte en el mercado organizado de producción, y por otra a través de las subastas TUR.

• Suponemos que el precio al que se ha pagado, en el mercado, la energía para ser vendida a tarifa a estos consumidores, es el precio final medio de compra para estos comercializadores, ya que la energía facturada a este colectivo es el 86,5% del total facturado por estos comercializadores. Este precio resultó ser, en 2010, de 46,74€/MWh.

• El precio medio pagado por estos comercializadores por la energía adquirida mediante subasta fue, en 2010, 42,94€/MWh, que al considerar los otros costes del mercado (restricciones, procesos del operador del sistema y garantía de potencia) se elevó a 51,16€/MWh

Teniendo en cuenta que la energía comprada en el mercado representó el 99,99% del total de compras, el precio medio final resultante para el total de compras fue de 46,74047€/MWh, nótese la escasa repercusión que sobre el precio tienen las compras a través de las subastas, a pesar de ser esta modalidad de compra notablemente más cara.

En el cuadro 3 se ofrece esta información.

Coste de la energía Cuadro 3

Con derecho a tarifa	Energía facturada KWh	Energía comprada KWh	Precio compra €/KWh	Coste €
2.0A	51.957.149.544	59.378.309.337	46,7405	2.775.370.086

- Obsérvese la diferencia entre la energía facturada a los consumidores y la energía comprada, derivada de que la regulación imputa a estos consumidores unas pérdidas del 14%, cuando en realidad las pérdidas reales imputadas para todo el sistema son del orden del 9%.

D) Coste comercialización

Según establece la nueva regulación, a estas empresas se las retribuye con la diferencia entre el precio del término de potencia de la tarifa de venta y el precio de ese mismo concepto de la tarifa de peajes, es decir 4€ por KW facturado, lo que para 2010 y derivado de la facturación a estos consumidores, significó un ingreso para los CUR de 322.235.665 €, que sumados a los 212.174.000 € que por este mismo concepto (costes de comercialización) percibieron las distribuidoras peninsulares de los 5 grupos que tienen comercializadores de último recurso, hacen un total de 534.409.665 €.

En 2009 en que las funciones de venta a tarifa las realizaban los distribuidores, percibieron por este concepto 312.639.000 €. Dicho de otro modo, por hacer lo mismo, los cinco grandes grupos eléctricos que operan en la península, percibieron en 2010 el 71% más que en 2009.

E) Resultado del ejercicio

En el cuadro 4, que muestra el resultado de este ejercicio, puede observarse que la introducción de esta nueva regulación, además de ser notablemente más cara para el consumidor, produce una desviación de recursos del sistema a las CUR, pues con el anterior sistema lo pagado por estos consumidores por encima de los costes, hubiese sido destinado a pagar otros costes regulados, o a minorar el déficit por una cuantía de 477 Millones de euros. Con el actual sistema esa cantidad la ingresan los CUR en su cuenta de resultados.

Conclusión Cuadro 4

Con derecho a tarifa	Ingresos por ventas € A	Peajes € B	Energía € C	Comercialización € D	Resultado € A-B-C-D
2.0.A	7.876.725.212	4.302.128.242	2.775.370.086	322.235.665	476.991.219

5.5 EL PAPEL DE LOS CONSUMIDORES EN EL SISTEMA ELÉCTRICO. LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE ENERGÍA

El llamado modelo español de liberalización del mercado eléctrico no ha permitido alcanzar la transparencia del mercado y ha dificultado a los consumidores el acceso a precios razonables y claros de la electricidad tanto a los consumidores en general como en especial a los domésticos. Veamos el balance que hacen los consumidores de esta experiencia según podemos extraer de las reclamaciones planteadas y de los escritos presentados ante el Defensor del Pueblo, el Instituto Nacional de Consumo y la Comisión Nacional de Energía,

así como de las continuadas manifestaciones de las organizaciones de consumidores:

- Aumento de las facturas de la electricidad. Un 24.4% como hemos explicado anteriormente.
- Desatención generalizada de los consumidores, con el cierre de la mayoría de oficinas de atención al cliente e introducción de sistemas telefónicos lentos e ineficientes.
- Confusión en el sistema de facturación, mezclando la lectura real con la estimada, con notables retrasos en su regularización.
- Cortes de suministro por impago sin respetar las modalidades y los plazos previstos.

- Retrasos y escasa información sobre el Bono Social.
- Inexistencia de ofertas apreciables en el mercado.
- Deficiencias de las redes de suministro y de los servicios requeridos.
- Inoperancia de los servicios de las Comunidades Autónomas para tutelar los derechos de los consumidores.

Las reclamaciones presentadas ante las organizaciones de consumidores fueron en 2010, 48.597, y en el 2009 fueron 52.773.

El Consejo de Consumidores y Usuarios órgano consultivo de los consumidores, vinculado a Instituto Nacional de Consumo, se ha manifestado repetidamente en contra de los continuados aumentos de los precios eléctricos, planteando la conveniencia de mantener una cierta equiparación de los precios eléctricos con el índice oficial del coste de la vida, a la vez que reclama mejor comunicación y mayor transparencia de la relación existente entre los costes reales y los precios de la electricidad.

La Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía subraya especialmente que los precios de la electricidad y del gas han de ser razonables, fácil y claramente comparables y transparentes, y basarse en el consumo real de energía. Los precios, tarifas, mecanismos de indexación y condiciones publicados deberán ser fácilmente accesibles para el consumidor por medio de un conjunto completo de herramientas de información fácil de entender; además deberán ser notificados con antelación al regulador nacional independiente y supervisados o aprobados por este.

Pide la Carta que se cree una ventanilla única, lo mas cercana posible a los consumidores, para atender cualquier reclamación de estos y que se fomente la resolución de dichas reclamaciones mediante métodos alternativos de resolución de conflictos. Ni una ni otra cuestión han sido atendidas por la Secretaria General de Energía, ni por descontento las empresas eléctricas, que se han negado repetidamente a suscribir el convenio de Arbitraje de Consumo que han solicitado las organizaciones de consumidores y que permitiría resolver de

forma efectiva y rápida las reclamaciones presentadas en este ámbito.

Poca atención ha prestado a los consumidores el órgano regulador, la Comisión Nacional de Energía, más allá de facilitar algunos instrumentos de formación y un apartado en su web. Olvido incomprensible, si tenemos en cuenta que su financiación se hace a partir de las facturas de la electricidad que abonan los consumidores, de las cuales una tercera parte corresponde a los consumidores domésticos. Vinculada al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y supeditada a las relaciones entre el Ministerio y el oligopolio eléctrico, se ha centrado en la gestión del circuito eléctrico sin intervenir activamente en la mejora y eficiencia económica y social del mercado eléctrico, con escaso esfuerzo para facilitar la transparencia de los costes y de los precios de la energía, eludiendo su intervención en todo aquello que hace referencia a la protección de los consumidores de un sector de interés general como es el de la energía.

En el Libro Blanco sobre los servicios de interés general, de la Comisión de las Comunidades Europeas, de 12.5.2004, se establece que los servicios de interés general, entre los que esta la energía, son uno de los pilares del modelo europeo de sociedad, que se basan en un conjunto de elementos comunes, entre ellos, el servicio universal, la continuidad, la calidad del servicio, su carácter asequible y la protección de los consumidores y usuarios. Aspectos que se han olvidado en la reciente normativa española.

DUDAS SOBRE EL MODELO DE LIBERALIZACIÓN DEL MERCADO ELÉCTRICO Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INTERÉS

5.6 *GENERAL CONSIDERACIONES A PLANTEAR POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES.*

Tras cerca de dos años de experiencia del modelo de liberalización del mercado eléctrico en España, es urgente una revisión del mismo que evalúe sus éxitos y fracasos. Hay múltiples

factores a valorar:

- *Económicamente*: incremento de los precios y del déficit financiero como resultado de los sobre-costes de generación y de comercialización. Exceso de subvenciones al carbón y las renovables.
- *Transparencia del mercado*: falta de información de la estructura de los costes reales de la electricidad y de su incidencia en los precios.
- *Competencia*: protección del oligopolio industrial y comercial tanto en la generación como en la comercialización. Normativa inadecuada.
- *Servicios*: desatención del cliente, envejecimiento de las redes y de los contadores, encarecimiento excesivo de los accesos a la red.
- *Regulación*: escasa independencia de la Comisión Nacional de Energía, olvido de los usuarios y poca incidencia en la transparencia del sistema.
- *Consumidores*: desprotección de los consumidores domésticos, retraso en la transposición de la Carta Europea de los derechos de los Consumidores de Energía, inexistencia de un sistema de arbitraje rápido.

A esta situación se añade el anuncio de una posible reducción de la aplicación de la TUR para 2012 o 2013, para obligar a los consumidores domésticos ha acudir directamente al mercado, sin haber resultado previamente la

opacidad del mismo, ni la persistencia del oligopolio y la ineficiencia del mercado español, puede provocar mayores incrementos de precios y acentuar la desatención a los usuarios, como acostumbra a suceder en los mercados cautivos en manos de pocos operadores.

Es momento de plantear, tanto por los consumidores como por el ente regulador, una revisión total del modelo de "liberalización" español del mercado eléctrico, que no ha favorecido el desarrollo de un mercado abierto y transparente del sector, ni una mejoría para los consumidores, ni soluciones a la financiación del sistema.

Es momento de repensar los modelos de gestión, el funcionamiento del mercado y la aplicación de los criterios establecidos para los servicios de interés general, como son los de la electricidad y del gas, de acuerdo con las Directivas y comunicaciones de la Comunidad Europea.

Debemos recordar que el modelo inglés, californiano y español de "liberalización" del mercado eléctrico ha fracasado en general. En Inglaterra las correcciones del modelo ya se iniciaron a los dos años de su puesta en práctica y hoy se ha modificado sustancialmente, gracias a Ofgem, el regulador independiente británico, que es quien indicó la necesidad de corregir el modelo y la forma de ir procediendo. En California los abusos e ineficiencias del mismo obligaron al Gobierno a suspenderlo.

Ignasi Faura Ventosa

Abogado y representante de los consumidores domésticos

en el Consejo Consultivo de Electricidad de la CNE



Más información:

www.consumo-ccu.es

Príncipe de Vergara, 54
28006
Madrid



CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD
Y POLÍTICA SOCIAL



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

