



CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 70, Abril 2011, pp. 5-31

Los ciudadanos ante la regulación europea de servicios públicos: una evaluación del caso español

Judith Clifton
Daniel Díaz-Fuentes
Marcos Fernández-Gutiérrez
Julio Revuelta
Universidad de Cantabria

CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa
ISSN edición impresa: 0213-8093. ISSN edición electrónica: 1989-6816.

© 2011 CIRIEC-España

www.ciriec.es www.ciriec-revistaeconomia.es

Los ciudadanos ante la regulación europea de servicios públicos: una evaluación del caso español

Judith Clifton

Daniel Díaz-Fuentes

Marcos Fernández-Gutiérrez

Julio Revuelta

Departamento de Economía. Universidad de Cantabria

RESUMEN

La actual crisis económica ha exacerbado las preocupaciones en torno a la redefinición del papel y el alcance para los ciudadanos de las políticas públicas de regulación. En el caso de los servicios públicos, aunque el proceso de desregulación se justificó por incrementar teóricamente el bienestar de los consumidores, fue muy escasa la atención prestada a los mismos. Las nuevas políticas europeas de regulación de servicios públicos muestran la necesidad de incorporar la perspectiva de los ciudadanos, con el objetivo de mejorar el funcionamiento de estos mercados sin que ello redunde en detrimento del interés general. Este artículo evalúa las decisiones y actitudes de la ciudadanía española ante dos servicios públicos como la electricidad y las telecomunicaciones, a partir del contraste de preferencias declaradas y reveladas. Los resultados obtenidos muestran que las variables socio-económicas afectan al uso de los servicios y la satisfacción de los ciudadanos. Las conclusiones reflejan las repercusiones de estos resultados en el diseño de las políticas centradas en la inclusión social.

PALABRAS CLAVE: Servicios públicos, regulación, ciudadanos, consumidores.

CLAVES ECONLIT: D120, D180, L980.

Cómo citar este artículo: CLIFTON, J.; DÍAZ-FUENTES, D.; FERNÁNDEZ-GUTIÉRREZ, M. y REVUELTA, J. (2011): "Los ciudadanos ante la regulación europea de servicios públicos: una evaluación del caso español", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 70, abril, pp. 5-31.

Les citoyens face à la réglementation européenne des services publics : une évaluation du cas de l'Espagne

RESUME : La crise économique actuelle a renforcé les préoccupations des citoyens quant à la redéfinition du rôle et de la portée des politiques publiques de réglementation. Dans le cas des services publics, bien que la déréglementation ait été justifiée par l'amélioration théorique du bien-être des consommateurs, l'attention qu'on leur a accordée a été moindre. Les nouvelles politiques européennes de réglementation des services publics montrent la nécessité d'intégrer le point de vue des citoyens, dans le but d'améliorer le fonctionnement de ces marchés sans porter préjudice à l'intérêt général. Cet article évalue les décisions et les attitudes des citoyens espagnols face à deux services publics, l'électricité et les télécommunications, en utilisant le contraste des préférences déclarées et révélées. Les résultats de cette étude montrent que les variables socio-économiques influent sur l'utilisation des services et sur la satisfaction des citoyens. Les conclusions reflètent l'impact de ces résultats sur la conception des politiques qui mettent l'accent sur l'inclusion sociale.

MOTS CLÉ : Services publics, réglementation, citoyens, consommateurs.

Citizens, public services and European regulation: The Spanish case

ABSTRACT: The ongoing financial crisis has exacerbated concerns about the need to redefine the role and characteristics of regulation. In the case of public services, deregulation was justified by the benefits that would accrue to consumers, though scant attention was paid to actual consumer experience in regulatory design. New European public services regulation policies argue that the citizens' perspective should be considered, with the aim of improving the functioning of the markets whilst protecting the general interest. The decisions and attitudes of Spanish citizens regarding two public services, electricity and telecommunications, are analysed. The novelty of this article is to contrast revealed and declared preferences, a method which has not yet been used in analysing public service use. The results show when and how socio-economic variables affect service use and satisfaction and the conclusions indicate how the results could be used to formulate better policies to address issues of social inclusiveness.

KEY WORDS: Public services, regulation, citizens, consumers.

1.- Introducción¹

Desde la década de los setenta, la concepción de la regulación estatal como excesivamente intervencionista por limitar los beneficios que, teóricamente, generaría la competencia en los mercados, se configuró como el paradigma dominante en la ciencia económica; ello dio lugar a amplias reformas, a nivel internacional, de los sectores económicos regulados. En el caso de los servicios públicos de infraestructura, tales como electricidad, gas, telecomunicaciones y transporte, no existió un consenso en este sentido, pese a lo cual fueron generalizadamente objeto de reformas similares (Kahn, 1990). A partir de los años ochenta y como parte del Programa del Mercado Único, las autoridades europeas acordaron implementar la liberalización de estos servicios (Bognetti y Obermann, 2008; Clifton *et al.*, 2006a); permanecieron, en cambio, neutrales respecto a su propiedad (Ehlermann, 1993), si bien la mayor parte de los estados miembros abordaron su privatización a lo largo de los años noventa. No obstante, la estructura de los mercados se encuentra aún concentrada y la propiedad pública sigue siendo, en numerosos casos, importante (Clifton *et al.*, 2006b). Desde una perspectiva centrada en la oferta, se consideraba que los consumidores habrían de beneficiarse de las reformas, mediante reducciones en los precios e incrementos de su capacidad de elección y la eficiencia de los servicios, a partir de la introducción de competencia (OECD, 2003).

Sin embargo, el proceso de reformas de los servicios públicos de infraestructura dio lugar a cuestiones regulatorias complejas. Con anterioridad, en la mayor parte de estados europeos la organización, administración y regulación de estos servicios se articulaba a través de monopolios de titularidad pública. Ello se justificaba en la existencia de monopolios naturales, su carácter estratégico y motivos de justicia social pese a que, desde el siglo XIX, la principal motivación real había sido promover la unificación social y política, garantizar la defensa nacional y otras consideraciones estratégicas y, en ciertos casos la promoción del crecimiento económico (Millward, 2010). Con las reformas, surgió una preocupación en numerosos segmentos sociales, desde partidos políticos a actores como el Centro Europeo de Empresas Públicas y de Servicios Públicos (CEEP), la Confederación Europea de Sindicatos (ETUC) y la sociedad civil en su conjunto, acerca de sus posibles repercusiones sobre el interés general. Se temía que, tras las reformas, este quedara supeditado a los intereses comerciales

1.- Los autores desean agradecer al Ministerio de Ciencia e Innovación por la financiación recibida para esta investigación, dentro del Plan Nacional de I+D+i 2008-2011 (ECO2008-06243), así como la indispensable colaboración prestada por la Comisión Europea, en las personas de David Mair, Luca Protti y Emmanuele Ciriolo y Peter Paul Borg, de EUROSTAT. Asimismo, agradecen los valiosos comentarios y aportaciones recibidos de los miembros de la red de investigación NEWPEN, coordinada por Massimo Florio, en el 9th Milan European Economy Workshop, organizado en la Università degli Studi di Milano en 2010; de los participantes en la Conference on Infrastructure Regulation, organizada por E. Aral y M. Ramesh en la Hong Kong University, en 2009; en el 6th Seminar Government Restructuring, organizado por el Grup de Recerca en Govern i Mercats de la Universitat de Barcelona en la University of Harvard, en 2009; en la 39th UACES Annual Conference, organizada en la Ecole Supérieure des Sciences Commerciales d'Angers (Francia) y en el Advanced Workshop in Regulation and Competition, organizado por Michael Crew, de Rutgers University, en Skytop-Pennsylvania, en 2009.

Este artículo se ha realizado dentro del Proyecto del VII Programa Marco de la Unión Europea: COCOPS "Coordinating for Cohesion in the Public Sector of the Future" <http://www.eur.nl/cocops/>

y financieros de las empresas proveedoras, afectando al carácter de servicio público, su universalidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad, a la continuidad de la oferta y a la rendición de cuentas de la gestión (CEEP y ETUC, 2000). Además, la internacionalización de los servicios originó una preocupación acerca de la traslación de propiedad y control de las empresas y sus repercusiones sobre la sostenibilidad y la seguridad futura (Balanyá *et al.*, 2000).

Dada la importancia económica, social y estratégica de estos servicios, la Unión Europea (UE) ha definido como Servicios Económicos de Interés General a aquellos que, como los mencionados, con una naturaleza económica, quedan sujetos a obligaciones de servicio público en virtud del interés general (EC, 2004). Con esta denominación, la UE trata de compatibilizar un mercado interior abierto y competitivo con la protección de determinados valores sociales y objetivos de interés general como la garantía de un cierto nivel de acceso a los servicios para todos los ciudadanos, sobre los cuales han de incidir las políticas públicas de regulación (Van de Walle, 2009). En la actualidad, el debate en torno al papel y definición de los servicios públicos continúa y, desde numerosos sectores, se incide en que la búsqueda de la eficiencia no ha de ir en detrimento del interés general y el logro de determinados objetivos sociales (Bognetti y Obermann, 2008). Este debate cobra especial importancia en el contexto de la actual crisis económica, en el cual se están replanteando buena parte de los paradigmas previamente dominantes en las políticas regulatorias (Ceriani *et al.*, 2009).

Tradicionalmente, la regulación de los servicios públicos, al igual que la mayor parte de las investigaciones sobre el tema, se ha centrado en el lado de la oferta, asumiendo que resulta adecuada para los consumidores si se logra promover la competencia en los mercados (OECD, 2008b). Sin embargo, pese a que gran parte de las reformas implementadas tenían como propósito principal aumentar el bienestar social y mejorar la situación de los consumidores, apenas se han realizado análisis focalizados en el impacto de dichas reformas sobre los mismos. En los últimos años, en cambio, la detección de problemas en los mercados de los servicios públicos e insuficiencias de la regulación desde el lado de la oferta ha dado lugar a un creciente interés político y académico en la obtención de evidencia empírica en torno al comportamiento y actitudes de ciudadanos y consumidores ante estos servicios (OECD, 2006; EC 2008a). También en EEUU existe un interés creciente por el papel de la ciudadanía en la regulación, en términos de opciones sociales en la interacción entre ciudadanos y gobierno (Denhardt y Denhardt, 2000; Warner, 2008). La literatura reciente ha cuestionado la privatización y la liberalización de los servicios públicos, por ignorar o marginar la importancia del papel de los ciudadanos y su interrelación con el gobierno en el proceso de decisiones públicas; de esta manera, actualmente la literatura especializada considera de manera extendida que la eficacia en la prestación de los servicios públicos aumentaría con la participación ciudadana.

La presente investigación aborda la mencionada necesidad de avanzar en la evaluación de la regulación de los servicios públicos desde la perspectiva de los ciudadanos, con la pretensión de obtener resultados que contribuyan a mejorar el diseño de las políticas públicas al respecto. El objetivo particular de este trabajo es evaluar las decisiones y percepciones de los ciudadanos españoles, como consumidores efectivos o potenciales, ante dos servicios públicos de gran relevancia económica e

interés social: la electricidad y las telecomunicaciones. La privatización de estos servicios se completó en la década de los noventa, si bien en España, como caso particular, el sector privado mantuvo siempre un peso importante en su propiedad y provisión (Clifton *et al.*, 2007); el Estado conserva, no obstante, un papel destacado como regulador. En España, la liberalización de los servicios en cuestión se abordó con posterioridad a su privatización. En el sector eléctrico, como ha ocurrido a nivel europeo, las reformas han sido menos ambiciosas que en las telecomunicaciones. Como señalan Bel *et al.* (2006), existe ya formalmente apertura del mercado y libertad de elección de suministrador, en cumplimiento de las directivas comunitarias 2003/54/CE y 2003/55/CE que, a nivel de la UE, pretendían la introducción de competencia en el sector (Dubois y Saplaçan, 2010); en la práctica, sin embargo, en España se habría mantenido la concentración empresarial, con la persistencia de monopolios territoriales, y las políticas se habrían limitado a la determinación de precios. Las telecomunicaciones ha sido, por su parte, a nivel europeo, el sector pionero y prioritario en las reformas (Bance, 2007). En España, como describen Bel *et al.* (2006), el proceso, iniciado a finales de los ochenta, se habría profundizado con la Ley de Liberalización de las Telecomunicaciones de 1997, que estableció la apertura completa del mercado. Desde entonces, a diferencia de la electricidad y en paralelo al desarrollo de cambios tecnológicos y la expansión del mercado, se habría incidido en el incremento de la capacidad de elección de los consumidores a partir de la introducción de competencia; sin embargo, esta seguiría siendo limitada, habiéndose configurado oligopolios en los mercados de telefonía fija y móvil. El análisis planteado cobra una especial relevancia en un momento en el cual, en el sector eléctrico, han empezado también a introducirse reformas destinadas a incrementar el abanico de proveedores y ofertas disponibles para los consumidores (CNE, 2009).

Estas reformas regulatorias, como el conjunto de las que, en un mismo sentido, se han realizado a nivel internacional, se han hecho en nombre de los consumidores y el bienestar social; sin embargo, no han considerado ni integrado la perspectiva específica de los ciudadanos como usuarios reales o potenciales de estos servicios esenciales. La nueva evaluación de la gestión de servicios públicos ignoró así a los ciudadanos no consumidores de servicios y no se centró en la integración social. Por otra parte, desde mediados de los 2000, la CE ha mostrado un interés creciente por incluir la perspectiva de los ciudadanos en el marco regulador de los servicios públicos. Con el fin de responder al objetivo de esta investigación, en este contexto, se propone la aplicación del contraste de las preferencias declaradas y las preferencias reveladas de los ciudadanos españoles ante los servicios analizados. La aplicación de esta metodología resulta novedosa en el ámbito del análisis y evaluación de los servicios públicos desde la perspectiva de los ciudadanos. A nivel europeo, las encuestas elaboradas por la UE acerca de las preferencias declaradas por los ciudadanos ante estos servicios han sido analizadas en trabajos como los de Fiorio y Florio (2009) y Clifton *et al.* (2010). Sin embargo, gran parte del interés de la metodología propuesta en este trabajo es que permite contrastar las percepciones derivadas de las preferencias declaradas con información observada a partir de las preferencias reveladas. Como elemento de interés adicional, esta metodología permite extender el análisis a otros países y servicios para los cuales exista disponibilidad de fuentes de información adecuadas.

Para dar respuesta al planteamiento descrito se lleva a cabo, tras esta introducción, una aproximación a las nuevas políticas europeas de regulación de los servicios públicos y a los antecedentes teóricos y empíricos del creciente interés por incorporar a su diseño nuevas aportaciones desde la perspectiva de los consumidores. En la tercera sección, se presentan la metodología y los datos utilizados en el análisis empírico. Tras ello, en la cuarta sección se resumen los principales resultados obtenidos en torno al comportamiento y actitudes de ciudadanos y consumidores ante los servicios analizados, a partir del contraste de sus preferencias declaradas y reveladas. Finalmente, se extraen una serie de conclusiones, en torno al potencial de la incorporación de la evidencia empírica obtenida al diseño de la regulación de los servicios públicos.

2.- Las nuevas políticas de regulación de los servicios públicos y el reto de su evaluación desde la perspectiva de la ciudadanía

Tras el proceso de reformas de los servicios públicos, la necesidad de establecer canales y mecanismos de supervisión que incorporaran la perspectiva de los consumidores era comúnmente compartida a nivel de la UE (Clifton y Díaz Fuentes, 2010). Sin embargo, existían diferentes visiones acerca de los elementos que debían ser regulados y la manera de hacerlo. La visión continental abogaba por el establecimiento de derechos de ciudadanía a nivel comunitario a través de la legislación (Prosser, 2005). De esta posición eran partícipes los estados miembros con una tradición legal continental, en la cual universalidad, accesibilidad y no discriminación se reconocían como derechos de ciudadanía, así como agentes sociales como sindicatos y asociaciones de consumidores. La visión alternativa, liderada por el Reino Unido y compartida por otros Estados miembros como Holanda, se inspiraba en la denominada Nueva Gestión Pública (*New Public Management*) (Clifton *et al.*, 2005), en línea con las políticas promovidas desde organismos internacionales como la OCDE y, en particular, por grupos de trabajo sobre Gestión Pública liderados por representantes de Australia, Nueva Zelanda y Estados Unidos (McGuire, 2001). En estados como el Reino Unido, la legislación tenía tradicionalmente un menor peso en la regulación de los servicios públicos de infraestructura, lo cual contribuye a explicar que la visión “anglosajona” confiara en mayor medida en la capacidad del mercado para resolver los problemas, si bien considerando la necesidad de acciones complementarias para proteger a los consumidores en aspectos como la accesibilidad y calidad de los servicios, a partir de cartas de servicios públicos o de derechos de los usuarios. Esta visión incluía, como elementos fundamentales, la evaluación cuantitativa de las políticas regulatorias y el establecimiento de canales mediante los cuales los consumidores pudieran expresar su opinión.

Los esfuerzos realizados por alcanzar un compromiso a nivel europeo llevaron a definir el papel de los servicios públicos en el Tratado de la Constitución Europea y a establecer derechos al respecto. Sin embargo, la posterior crisis institucional de la UE, tras el rechazo a la Constitución Europea, tuvo

como consecuencia la renuncia al establecimiento de derechos a los servicios públicos ligados al concepto de ciudadanía. En este contexto, la Comisión Europea (CE) ha llevado a cabo desde 2006 una evaluación del Programa del Mercado Único, con el fin de identificar las deficiencias en la integración económica europea. Entre los sectores de mayor relevancia cuyos mercados presentaban problemas significativos se encontraban los servicios públicos objeto del presente estudio (Ilzkovitz *et al.*, 2008). Actualmente y ante la detección de estos problemas, la CE reconoce las insuficiencias de la regulación desde el lado de la oferta y busca nuevas ideas y soluciones que contribuyan a mejorar el funcionamiento de los mercados. Concretamente, juzga que combinar estas políticas regulatorias tradicionales con la incorporación de la perspectiva de los consumidores al diseño del marco regulatorio, como propone la OCDE (OECD, 2006, 2008a), podría resultar relevante para su mejora (EC, 2008a), a través de un incremento del poder, implicación y confianza de los consumidores en los respectivos mercados y, de esta manera, de los beneficios potenciales de la competencia. La consideración de las decisiones y actitudes de los consumidores podría resultar de particular interés en sectores caracterizados por su importancia social y complejidad (Sappington, 2005), como los servicios públicos. En estos servicios, de acuerdo al esquema de salida-voz y lealtad de Hirschman (1970), la salida es difícil: en caso de existir insatisfacción con un servicio en particular, éste no puede ser devuelto ni es sencillo optar por otro proveedor, dado que puede no existir competencia efectiva o ser los costes percibidos del cambio excesivamente elevados. Ello determina que la atención a las opiniones de los consumidores (la voz) resulte particularmente importante (Costas, 2007; Clifton y Díaz-Fuentes, 2010). Desde el punto de vista político, además, la implementación de políticas del consumidor de manera complementaria a las políticas de competencia resulta de particular interés para la CE, dado que incrementaría su capacidad de acción. Por ello, en la emergencia de estas nuevas políticas de regulación ha sido particularmente activa la Comisión Europea, a través de la Dirección General de Salud y Consumo (*Directorate for Health and Consumers-DG SANCO*).

En este contexto, surge una creciente necesidad de obtener nueva evidencia empírica en torno al comportamiento y las percepciones de los ciudadanos ante los servicios públicos, que permita avanzar en la determinación de qué tipo de políticas deberían aplicarse y sobre qué aspectos. Ello ha propiciado la aparición, aún insuficiente, en los últimos años, de algunas fuentes de información y trabajos de investigación al respecto. Estos se han basado, en su mayor parte, en las preferencias declaradas, las cuales consisten en la autoevaluación individual de la satisfacción o felicidad subjetiva, llevada a cabo de manera comparativa y en función de las circunstancias, las experiencias y las expectativas personales (Frey y Stutzer, 2002). Su interés se deriva de que permiten analizar empíricamente aspectos previamente estudiados exclusivamente desde una perspectiva teórica, respondiendo así a la necesidad de evaluar las condiciones institucionales, la calidad de las políticas públicas y sus efectos netos en términos de ganadores y perdedores. En consecuencia, las medidas subjetivas basadas en las preferencias declaradas han sido ampliamente utilizadas en la evaluación de políticas públicas desde los campos de la administración pública y las ciencias políticas (Van Dooren y Van de Walle, 2008).

La satisfacción de los consumidores ha sido evaluada por la CE en sucesivos Eurobarómetros, que constituyen la principal fuente de información respecto a las preferencias declaradas ante los ser-

vicios públicos. El primero dedicado específicamente a estos servicios (EC, 1997) examinaba la opinión de la ciudadanía respecto a la apertura de los monopolios públicos a la competencia. Los posteriores Eurobarómetros (EC, 2000, 2002 y 2003) se centraron exclusivamente en los consumidores y evaluaron la satisfacción respecto a acceso, asequibilidad, calidad, información y otras condiciones contractuales de estos servicios. En 2004 (EC, 2005) y 2006 (EC, 2007) se analizaron las opiniones de los ciudadanos (consumidores y no consumidores) y se incorporó información sobre variables socio-económicas relativas a los encuestados. Estos cambios reflejan el interés de las nuevas políticas europeas de regulación en la mejora de la comprensión del comportamiento y actitudes de los ciudadanos y los consumidores ante las reformas en estos sectores. En este sentido, finalmente, se ha creado una herramienta denominada Consumer Market Scoreboard (EC, 2008c), concebida para dar lugar a un documento periódico accesible que recoja el uso y satisfacción de los consumidores respecto a productos y servicios en toda la UE.

En los últimos años, algunos trabajos empíricos han estudiado los servicios públicos desde la perspectiva de la ciudadanía a partir de las preferencias declaradas. Clifton *et al.* (2005 y 2010) analizaron la satisfacción de los consumidores europeos y su relevancia para las políticas de regulación a partir de los Eurobarómetros del periodo 1997-2006. En el caso de España, los resultados reflejaban una satisfacción con los servicios públicos generalizadamente menor que el promedio europeo, particularmente ante telefonía fija y móvil. Precisamente, los informes realizados por asociaciones de consumidores señalan que, en España, la telefonía concentra la mayor parte de las reclamaciones de los consumidores respecto a los servicios tratados, fundamentalmente motivadas por problemas con las condiciones contractuales, falta de efectividad de la atención al cliente o dificultades para cambiar de operador (CECU, 2007). También a partir del Eurobarómetro, Fiorio *et al.* (2007) y Fiorio y Florio (2009) han analizado el impacto de las reformas sobre la satisfacción de los consumidores europeos. La evidencia obtenida por estos autores rechaza los argumentos teóricos en favor de las reformas emprendidas en la UE, en lo referente a la liberalización y la desintegración vertical pero, sobre todo, a la privatización de los servicios públicos. Ante ello, destacan la complejidad del entorno económico, social e institucional como determinante de las actitudes frente a estos servicios y concluyen que, dadas las diferencias institucionales entre los países europeos, la UE no habría de tratar de establecer un marco regulatorio homogéneo, sino centrarse fundamentalmente en las políticas de protección a los consumidores (Fiorio y Florio, 2009). Recientemente, Poggi y Florio (2010) han encontrado, para varios países europeos y a partir del Panel de Hogares de la Unión Europea y la Encuesta Europea de Renta y Condiciones de Vida, que la privatización y la desintegración vertical, si bien no la liberalización, incrementan la probabilidad de experimentar dificultades en el pago de los recibos de electricidad. A partir de ello, recomiendan a los reguladores enfatizar en la protección de grupos específicos de consumidores, como aquellos en los percentiles más bajos de renta. En su conjunto, los trabajos existentes en este campo a partir de las preferencias declaradas ponen de relevancia el interés de contrastar las proposiciones teóricas acerca de los beneficios de las reformas mediante la profundización en la evaluación empírica de las percepciones de ciudadanos y consumidores.

Las preferencias declaradas están, no obstante, sujetas a una serie de sesgos (Frey y Stutzer, 2002). Las respuestas dependen de aspectos como la formulación de las preguntas, el contexto en que se realicen y las opciones disponibles como respuesta y la forma en que se presenten; además, determinados factores socioeconómicos, como la edad, incidirían en las preferencias de los consumidores. Asimismo, requiere comprobarse que los encuestados son capaces de responder adecuadamente a las preguntas realizadas y están predispuestos a ello. Por ello, aunque la consideración de las percepciones de los ciudadanos posibilita una mejora de la transparencia y la calidad de la gobernanza, presenta numerosas complejidades para la regulación: además de los propios costes y retrasos en el proceso, los sesgos en las respuestas pueden conllevar una distorsión en los resultados y no es posible asegurar que los intereses de un grupo de ciudadanos equivalgan a la maximización del bienestar social ("*Not in My Back Yard*") (Clifton y Díaz-Fuentes, 2010).

Las preferencias declaradas se han enfrentado tradicionalmente a las preferencias reveladas como instrumento para analizar la toma de decisiones. Las preferencias reveladas hacen referencia a los patrones de comportamiento de los consumidores en el mercado, resultado de decisiones ante distintas combinaciones de precios que, en caso de mostrar una pauta consistente, permitirían construir funciones de utilidad (Frey y Stutzer, 2002). Han sido, por su supuesta objetividad, dominantes en la evaluación comparativa del bienestar de los hogares desde el punto de vista económico (Van Dooren y Van de Walle, 2008): se basan en datos que recogen elecciones realizadas por los individuos, mientras que las preferencias declaradas se refieren a las elecciones que hipotéticamente harían. Sin embargo, son escasos los trabajos empíricos que han analizado las reformas de los servicios públicos a partir de las preferencias reveladas, dado el elevado coste de la realización de las encuestas o experimentos necesarios para disponer de información adecuada. Una alternativa de interés es la utilización de las Encuestas de Presupuestos de los Hogares (*Household Budget Surveys*), que recogen periódicamente el gasto de los hogares desagregado en distintas categorías de bienes y servicios. Aunque estas encuestas se realizan en la gran mayoría de países europeos, en buena parte de ellos la información no es accesible y, con carácter general, ofrecen problemas de heterogeneidad que dificultan la comparabilidad entre países. La mayor tradición en su utilización radica en el Reino Unido, donde a partir de los datos acerca del gasto de los hogares se han analizado los efectos distributivos de distintos cambios en las tarifas energéticas en trabajos como los de Waddams Price y Hancock (1998) y Bennett *et al.* (2002). En España, Arocena (2003), a partir del gasto medio, desagregado por quintiles de renta, en electricidad, gas y telecomunicaciones, evaluó los efectos sobre la equidad de los cambios en las tarifas de estos servicios entre 1996 y 2000.

Recientemente, sin embargo, la detección de sesgos en la toma de decisiones, a partir de la Economía del comportamiento (*Behavioural Economics*), ha llevado a cuestionar que el interés real de los agentes económicos pueda inferirse a partir de sus acciones observadas (Frey y Stutzer, 2002; Beshears *et al.*, 2006). Esta disciplina económica, basándose en la observación empírica del comportamiento de los individuos y a partir de elementos de la psicología, cuestiona que los supuestos clásicos tradicionales de racionalidad, egoísmo y preferencias consistentes en el tiempo permitan modelizar el consumo como resultado de decisiones óptimas. Con carácter ilustrativo, desde la

Economía del comportamiento, Kahneman *et al.* (1991) contrastaron cómo el valor de un bien se incrementaría cuando ya se posee, sesgo que daría lugar a una preferencia por el mantenimiento del *statu quo* y explicaría la persistencia de los hábitos de consumo (Scitovski, 1976). Por otro lado, la observación del efecto de la naturaleza y el contexto de las decisiones sobre las preferencias individuales ha dado lugar a la idea de preferencias construidas en el proceso de toma de decisiones (Shafir, 2006); sobre ellas incidiría la identidad social del individuo, al condicionar tanto el conjunto de alternativas disponibles como el valor asignado a cada una (Ratneshwar *et al.*, 2003). Finalmente, desde la Economía del comportamiento, Iyengar y Lepper (2000) encontraron que, en contra de lo predicho por la teoría económica, el incremento del número de alternativas, al aumentar la complejidad del proceso, puede llegar a reducir la satisfacción del decisor.

Las pautas de comportamiento de los consumidores se han demostrado relevantes para explicar el comportamiento de las empresas y el funcionamiento de los mercados de los servicios públicos (Waterson, 2003), especialmente en aquellos donde las posibilidades de elección hayan sido recientemente introducidas. Esta idea ha sido contrastada por varias investigaciones que, en el ámbito del Reino Unido (país pionero tanto en las reformas como en su evaluación), han analizado las reformas de estos servicios a partir de las preferencias reveladas: en el mercado de gas, Giulietti *et al.* (2005) encontraron una barrera al cambio de proveedor motivada por los costes de búsqueda y análisis de información que, unidos al coste percibido del cambio, podrían llegar a superar a su beneficio; en un análisis del sector eléctrico, Wilson y Waddams Price (2010) obtuvieron que las decisiones de los consumidores no necesariamente implican la minimización de las tarifas; finalmente, los análisis realizados en el sector de telecomunicaciones apuntan que el coste de comparar distintas ofertas, debido a la complejidad de la información, dificultaría la toma de decisiones óptimas (George y Lennard, 2008), lo cual podría tener, además, efectos sobre la equidad, al afectar en mayor medida a la población más vulnerable. La consideración del comportamiento de los consumidores tiene, en consecuencia, notables implicaciones para las políticas de regulación dado que, como señalan Armstrong, Vickers y Zhou (2008), de no ser así, éstas podrían ocasionar efectos perniciosos. De hecho, las evidencias de la Economía del comportamiento están influenciando a las políticas de la CE, en su búsqueda de nuevas alternativas que permitan mejorar la regulación de los servicios públicos (EC, 2008b).

Considerando estas aportaciones, autores como Beshears *et al.* (2006) y Köszegi y Rabin (2008) han señalado que las preferencias reveladas, complementadas con información derivada de las preferencias declaradas y prescindiendo del supuesto de maximización de la utilidad a través de la toma de decisiones (racionalidad absoluta), permitirían analizar adecuadamente el comportamiento, las preferencias y el bienestar individuales. De hecho, de manera reciente, preferencias reveladas y declaradas han dejado de considerarse fuentes de información competitivas, para pasar a utilizarse de manera complementaria. La complementariedad de ambas fuentes radica en su potencial para superar sus respectivas limitaciones y permitir un mejor aprovechamiento de las ventajas que ambas ofrecen. El reciente trabajo de Whitehead *et al.* (2008) recoge una pormenorizada descripción de los fundamentos y aplicaciones de esta metodología, utilizada en ámbitos como el medio ambiente, el transporte y el marketing. El contraste de preferencias declaradas y reveladas no ha sido aplicado,

hasta la fecha, al análisis de la regulación de los servicios públicos. Como excepción, Waddams Price *et al.* (2007) analizaron los problemas de privación existentes en el Reino Unido en relación al pago del combustible para calefacción en hogares de bajos ingresos, contrastando un indicador de privación objetivo convencional en dicho país (el gasto en el concepto en cuestión como porcentaje de la renta total) con un indicador subjetivo declarado. Dadas las diferencias entre ambas medidas, observaron que la elección de una u otra resultaría determinante en la definición de los hogares sujetos a privación; con ello, estos autores concluyeron recomendando incorporar a la regulación algún indicador subjetivo que complemente al convencionalmente utilizado.

3.- Datos y metodología

El presente trabajo, centrado en los servicios de electricidad y telecomunicaciones, es pionero en abordar, a partir del contraste de preferencias declaradas y reveladas, la obtención de evidencia empírica que ofrezca una visión representativa de las decisiones y actitudes de la ciudadanía española ante los servicios objeto de reformas y, de esta forma, la incorporación de las conclusiones resultantes a la mejora de su marco regulatorio. Para ello, preferencias declaradas y reveladas se analizan separadamente, contrastándose posteriormente los resultados obtenidos. Ello resulta, siguiendo a Van Dooren y Van de Walle (2008), de gran interés para una investigación que, como esta, se mueve en el ámbito de la evaluación económica de políticas públicas. Las estimaciones realizadas utilizan los factores de ponderación proporcionados por las encuestas, lo cual permite obtener resultados representativos a nivel poblacional.

La fuente de las preferencias declaradas es la submuestra para España de los microdatos del Eurobarómetro del año 2006 (EC, 2007). El Eurobarómetro recoge la posición de los encuestados respecto al uso de los servicios y otros aspectos relativos a su percepción de los mismos; incluye, asimismo, información sobre determinadas características socioeconómicas de los individuos. En las preferencias declaradas, la variable dependiente considerada es el uso declarado (UD) de los servicios, de tipo binario. Las preferencias reveladas se derivan de la muestra de microdatos de la Encuesta de Presupuestos Familiares (EPF), también de 2006 (INE, 2006). Esta encuesta recoge anualmente el gasto de los hogares españoles desagregado en las categorías de la clasificación COICOP, de las cuales se seleccionan: Electricidad (4.5.1.1. y 4.5.1.2.), Telefonía fija (8.3.1.2.) y Telefonía móvil (8.3.1.3.).² La EPF ofrece también información detallada sobre las características socioeconómicas de los hogares y sus miembros. Para analizar las preferencias reveladas, se toma como variable depen-

2.- La EPF mide el gasto anualizado, a partir del último recibo del servicio o el pago correspondiente al periodo de referencia de la encuesta. Para información más detallada, puede consultarse el apartado metodológico de la encuesta (INE, 2006).

diente, en una primera estimación, el uso revelado (UR) de los servicios, variable binaria que toma valor 1 si el gasto del hogar en un servicio es mayor que 0 y valor 0 en otro caso. En segundo lugar, se analiza como variable dependiente el gasto de aquellos hogares que revelan usar el servicio. Dado que las observaciones de las variables dependientes hacen referencia a hogares, se establece el supuesto de homogeneidad en las preferencias de sus miembros (Deaton, 2000), aceptable para el análisis de los servicios seleccionados (fundamentalmente en los casos de electricidad y telefonía fija) dado que su consumo se realiza básicamente a nivel del hogar.

Las variables independientes utilizadas se resumen comparativamente en la tabla 1. En relación a las diferencias entre ambas encuestas, la EPF, además de un mayor tamaño muestral, permite disponer de información acerca del nivel de renta del hogar³. El Eurobarómetro aporta, en cambio, tres variables relativas a la percepción de los servicios analizados que se introducen en estimaciones adicionales: la accesibilidad, la asequibilidad y la percepción de protección de los consumidores. Aunque el resto de categorías son compartidas, el diseño diferenciado de las encuestas condiciona la construcción de algunas variables (caso del nivel educativo). Estas diferencias y las descritas previamente en relación a la propia naturaleza de las fuentes limitan la comparabilidad directa de los resultados y han de considerarse en su interpretación.

La tabla 1 recoge también los datos agregados de UD y UR de los servicios. Para la electricidad, el UD se aleja de la universalidad total, debido a los sesgos en las respuestas previamente descritos inherentes a las preferencias declaradas. El UR de electricidad también difiere, si bien en menor medida, de la universalidad; esto es debido, fundamentalmente, al uso del servicio sin coste directo (no reflejado, por tanto, en el gasto), como se explicará con mayor detalle en la sección posterior. Separadamente, el uso de telefonía fija y móvil se aleja de la universalidad. El UD de telefonía móvil es algo superior al UR, ligado al gasto realizado en el periodo de referencia de la encuesta, mientras que las percepciones declaradas por los encuestados pueden responder a un periodo temporal más amplio y a los sesgos descritos. Con independencia de ello, el UR agregado de ambos servicios se acerca sensiblemente a la universalidad. Telefonía fija y móvil resultan, por tanto, servicios de uso sustitutivo en determinados hogares: gran parte usa al menos uno de ellos, mientras que únicamente un porcentaje muy reducido no usa ninguno. Los resultados muestran, en resumen, una notable consistencia entre UD y UR. Destacadamente, tanto electricidad como telefonía (considerada conjuntamente) se configuran como servicios de carácter universal. Este primer análisis pone de manifiesto algunas de las limitaciones de preferencias declaradas y reveladas ilustrando, no obstante, el potencial de su complementariedad.

3.- Dado que la información acerca de los ingresos declarados por el hogar está sujeta a un sesgo elevado (INE, 2006), para estimar el efecto de la renta se ha seleccionado como variable independiente la cuantía total de gasto anual del hogar.

Tabla 1. Características de las fuentes de información utilizadas en el análisis

	Preferencias declaradas			Preferencias reveladas		
Fuente	Eurobarómetro (EC, 2007)			Encuesta de Presupuestos Familiares (INE, 2006)		
Tamaño muestral	1006			19435		
Unidades muestrales	Individuos			Hogares		
Principales variables	<i>Características individuales</i>			<i>Características del sustentador principal</i>		
	Área de residencia	Tamaño del hogar	Situación laboral	Sexo	Estado civil	Edad
	Sexo	Edad	Nivel educativo	Nivel educativo	Nacionalidad	
	Nacionalidad	Tenencia de vivienda		<i>Características del hogar</i>		
	<i>Características del servicio</i>			Área de residencia	Tamaño del hogar	Situación laboral
	Accesibilidad	Asequibilidad	Protección consumidor	Tenencia de vivienda	Nivel de renta	
Uso (% sobre total)	Electricidad 93,54	Telefonía fija 81,31	Telefonía móvil 77,34	Electricidad 98,19	Telefonía fija 80,16 (1)	Telefonía móvil 68,73 (1)

(1) 94,71 % considerando conjuntamente telefonía fija y móvil.

FUENTE: Elaboración propia a partir de EC (2007) e INE (2006).

El uso de los servicios a partir de las preferencias declaradas se analiza, para cada servicio, mediante dos estimaciones probit diferenciadas, de la forma:

$$\Pr(UD_{ij} = 1 | x) = \Phi(x_i) = \Phi(Z_i^D) \quad (1)$$

$$\Pr(UD_{ij} = 1 | x) = \Phi(x_i) = \Phi(Z_i^D, S_{ij}) \quad (2)$$

Donde:

UD_{ij} = Uso declarado del servicio j por parte del individuo i .

Siendo j = [electricidad, telefonía fija, telefonía móvil].

Z_i^D = características individuales recogidas en el Eurobarómetro.

S_{ij} = variables de percepción del servicio j por parte del individuo i .

A partir de ello, se estiman los efectos marginales; esto es, la variación esperada en la probabilidad de UD de cada servicio asociada a cada variable independiente.

En el caso de las preferencias reveladas, la información disponible corresponde al gasto de los hogares en cada servicio (g_{ij}), que toma valor cero para un determinado porcentaje de observaciones y valores continuos positivos para el resto. Dada la pretensión de incluir en el análisis al conjunto de la ciudadanía y no solo a los consumidores efectivos de los servicios, se plantea una

estimación en dos partes, considerando dos decisiones de consumo separadas: el uso o no uso del servicio (definido a partir de la existencia o ausencia de UR) y, una vez se ha decidido usar el servicio, la magnitud del gasto en el mismo.

La primera decisión se plantea, mediante una estimación probit, de la siguiente manera:

$$\Pr(UR_{ij} = 1 | x) = \Phi(x_i) = \Phi(Z_i^R) \quad (3)$$

Donde:

UR_{ij} = Uso revelado del servicio j por parte del hogar i , definido como:

$UR_{ij} = 1$, si $g_{ij} > 0$; $UR_{ij} = 0$, si $g_{ij} = 0$

Siendo g_{ij} el gasto del hogar i en el servicio j , para j = [electricidad, telefonía fija, telefonía móvil, telefonía (conjuntamente)].

Z_i^R = características de los hogares recogidas por la EPF.

A continuación, se analiza la magnitud de gasto en el servicio condicionada a ser usuario del mismo (observaciones con cantidades de gasto superiores a cero). La variable dependiente se especifica en términos logarítmicos de manera que, al quedar normalizada, disminuye su dispersión. Con ello, se lleva a cabo la siguiente estimación por mínimos cuadrados ordinarios (MCO):

$$\ln(g_{ij} | UR_{ij} = 1) = f(x_i) = f(Z_i^R) \quad (4)$$

La estimación en dos partes planteada ofrece un análisis de las preferencias reveladas más completo que si se hubiera optado por una única ecuación. El modelo probit descrito en (3) para identificar los factores relacionados con la existencia o inexistencia de UR posibilita una estimación análoga a la realizada para el UD a partir de la ecuación (1); se obtienen, así, los efectos marginales de cada variable en relación al UR, lo cual facilita la comparabilidad de los resultados. La posterior estimación MCO condicionada permite aprovechar la información disponible relativa a intensidad de gasto, separándola de la correspondiente al uso del servicio. Al especificarse en términos logarítmicos, los coeficientes indican los cambios porcentuales esperados en la cuantía de gasto de los usuarios de cada uno de los servicios asociados a cada variable independiente.

A través de la metodología descrita y en relación al objetivo del trabajo, se plantean las siguientes hipótesis:

H_1 : El contexto e identidad social de ciudadanos y consumidores influye en sus preferencias y decisiones acerca de los servicios analizados y, de esta forma, en su uso y/o en la intensidad de gasto en los mismos.

H_2 : Las decisiones de consumo en relación a los servicios analizados difieren en función de si existen o no decisiones previas, observándose una tendencia al mantenimiento de los hábitos de consumo.

H₃: El incremento de las posibilidades de elección generado por la introducción de competencia en los servicios de telefonía, al incrementar la información existente en el mercado y su complejidad, ha tenido un efecto heterogéneo sobre los consumidores, en función de sus condicionantes socioeconómicos y su capacidad para el análisis de la información.

4.- Resultados

La tabla 2 recoge los resultados de las estimaciones sobre el UD de los servicios. Las variables socioeconómicas muestran, por lo general, reducida capacidad explicativa. En el caso de la electricidad, la estimación carece de significatividad conjunta, motivada por la escasa incidencia sobre su UD de las variables consideradas. Respecto a la telefonía, en zonas rurales es menor el UD de los servicios, particularmente el de telefonía móvil. El UD de telefonía fija es también menor en hogares unipersonales. En relación a la situación laboral, el UD de telefonía móvil de los no ocupados es destacadamente inferior. Los trabajadores por cuenta propia, por su parte, reflejan mayor UD de telefonía fija. En relación a la edad, el UD de telefonía móvil es superior entre los menores de 35 años e inferior entre los mayores de 65, cuyo UD de telefonía fija es, en cambio, algo superior. Es, asimismo, más reducido el UD de telefonía móvil de los individuos con menor nivel educativo. Los extranjeros muestran menor UD de telefonía fija y mayor de telefonía móvil. Finalmente, el UD de telefonía fija es también inferior entre los no propietarios de vivienda.

La incorporación de las variables de percepción del servicio elimina los efectos sobre el UD de telefonía móvil relativos a lugar de residencia, nivel educativo y nacionalidad, los cuales cabe ligar, en consecuencia, a los nuevos factores incorporados. El resto de relaciones descritas, en cambio, mantienen su significatividad. De las variables de percepción del servicio, la accesibilidad está asociada a los efectos más intensos en los tres servicios. La asequibilidad repercute exclusivamente en el UD de telefonía fija y móvil, pero no de electricidad, dada la menor capacidad de elección existente y la ausencia de sustitutivos. Finalmente, la percepción de protección de los consumidores muestra una relación directa exclusivamente con el UD de telefonía móvil. Este es el servicio de implantación más reciente de los analizados y ante el cual la familiarización está menos extendida; en él, las variables relativas a la percepción de los encuestados muestran una incidencia más destacada, tanto de manera directa como en relación a los efectos ligados a algunas de las variables socioeconómicas consideradas.

Tabla 2. Efectos marginales estimados sobre el uso declarado (UD) de los servicios

	Variable	Electricidad		Telefonía fija		Telefonía móvil	
		Ef. Marginal	Ef. Marginal	Ef. Marginal	Ef. Marginal	Ef. Marginal	Ef. Marginal
Á. Residencia	RURAL	0,038**	0,017	-0,127***	-0,132***	-0,052**	-0,041
Tamaño del hogar	1PERSONA	0,015	0,008	-0,100*	-0,092*	-0,006	-0,014
	3PERSONAS	-0,008	-0,002	-0,014	-0,026	0,037	0,036
	4PERSONAS	0,010	0,022*	0,008	0,011	0,008	0,000
	>4PERSONAS	0,012	0,017	0,031	0,016	-0,014	-0,034
Situación Laboral	NOOCUP	0,020	0,004	-0,043	-0,028	-0,120***	-0,110***
	CTAPROPIA	-0,017	-0,016	0,138***	0,134***	0,083	0,099**
Sexo	MUJER	-0,030*	-0,021*	-0,010	-0,013	-0,017	-0,006
Edad	<35	-0,021	-0,015	-0,046	-0,046	0,159***	0,133***
	65-74	-0,013	0,015	0,088***	0,099***	-0,311***	-0,237***
	>74	-0,032	-0,022	0,065*	0,085***	-0,487***	-0,372***
Nivel Educativo	EBASIC/SINEST.	0,017	0,003	-0,022	-0,010	-0,060***	-0,046
	ESTUDIOSSUP	0,006	-0,007	0,037	0,027	-0,043	-0,058
Nacionalidad	EXTRANJERO	0,003	-0,023	-0,124*	-0,132*	0,104*	0,074
Ten. Vivienda	NOPROP	0,003	0,013	-0,132***	-0,088**	-0,021	0,016
Caract. del servicio	ACCESIBILIDAD		0,534***		0,289***		0,340***
	ASEQUIBILIDAD		0,024		0,146***		0,169***
	PROTCONSUMIDOR		-0,003		-0,002		0,056**
N		1006	1006	1006	1006	1006	1006
Wald chi2		16,98	132,08	63,81	114,10	266,40	302,07
Prob > chi2		0,320	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Significatividad: *>90%, **>95%, ***>99%

FUENTE: Elaboración propia a partir de datos de EC (2007).

La tabla 3 recoge los resultados de las estimaciones sobre el UR de los servicios. En electricidad, el uso sin coste directo, no reflejado en el gasto, se observa en la relación inversa entre UR y diversos factores: edad inferior a 35 años, relacionado con la existencia de ayudas familiares en el pago; no propiedad de vivienda, motivado por condiciones particulares en ciertos contratos de alquiler o cesión de la misma; y nacionalidad extranjera, ligado a la mayor probabilidad de haber realizado el gasto fuera de España en el periodo de referencia de la encuesta y no computar, en consecuencia, en la misma. Por encima de ello, la electricidad se muestra como un servicio prácticamente universal, si bien el UR es ligeramente inferior en hogares unipersonales y en aquellos de menor nivel de renta.

En relación a los servicios de telefonía, un número mayor de variables resultan significativas. Las zonas con menor densidad de población muestran, al igual que respecto al UD, un UR inferior de telefonía fija. El tamaño del hogar se relaciona directamente con el UR de ambos servicios; considerando la telefonía en su conjunto, destaca el menor UR en hogares unipersonales. En relación a la situación laboral, el UR de estos servicios es más reducido en los hogares con un solo miembro ocupado mien-

tras, en aquellos con ningún ocupado, destaca especialmente el menor UR de telefonía móvil. Este patrón, consistente con el observado en el UD, estaría determinado por diferencias en los hábitos de vida ligadas al empleo.

En los casos en que el sustentador principal es mujer, el UR de telefonía fija y de telefonía considerada de manera agregada es más elevado. Separados y divorciados, por su parte, muestran una sustitución de telefonía fija por móvil, debida a distintos hábitos de vida. En relación a la edad, conforme esta aumenta, se reduce el UR de telefonía móvil y se incrementa el de telefonía fija. Esta intensa sustitución, observada también respecto al UD, estaría ligada en parte a distintos hábitos de vida, pero fundamentalmente a un comportamiento diferenciado, ante la irrupción de la telefonía móvil, de los individuos con hábitos de consumo más consolidados y de aquellos incorporados al mercado más recientemente. Respecto al nivel educativo, el UR de los servicios de telefonía es mayor a medida que éste se incrementa, patrón coincidente con el observado en relación al UD.

Por otra parte, la condición de extranjero no comunitario se relaciona con un UR más reducido de los servicios de telefonía, fundamentalmente fija, a diferencia del caso de los comunitarios. En lo relativo a telefonía fija, estas pautas son congruentes con las observadas ante el UD. Asimismo, el UR de telefonía fija es, como ocurría con el UD, menor entre los hogares no propietarios de vivienda. Tanto no propietarios de vivienda como extranjeros no comunitarios, dos factores que estarían asociados a una menor antigüedad en el lugar de residencia, muestran menor uso de telefonía fija. Se contrasta, de esta forma, la menor propensión al uso de este servicio en los casos en que la decisión ha sido más reciente y no ha estado condicionada por la existencia de un uso previo en el mismo hogar, en cuyo caso dicha decisión tiende a mantenerse. Finalmente, el nivel de renta del hogar se muestra como un condicionante del uso de los servicios de telefonía, fundamentalmente desagregados, pero también considerados conjuntamente, en mucha mayor medida que en electricidad.

Tabla 3. Efectos marginales estimados sobre el uso revelado (UR) de los servicios

		Electricidad	Telefonía Fija	Telefonía Móvil	Telefonía (fija+móvil)
	Variable	Ef. Marginal	Ef. Marginal	Ef. Marginal	Ef. Marginal
Área de Residencia	SEMIPOB	-0,007***	-0,063***	0,004	-0,011**
	ESCPOB	-0,001	-0,109***	0,008	-0,018***
Tamaño del Hogar	1PERSONA	-0,005*	-0,116***	-0,194***	-0,054***
	3PERSONAS	0,004***	0,039***	0,073***	0,005
	4PERSONAS	0,003**	0,061***	0,092***	0,008
	>4PERSONAS	0,004**	0,074***	0,144***	0,016***
Situación Laboral	UNOCUP	0,000	-0,019**	-0,025**	-0,015***
	NINGUNOCUP	0,001	0,021	-0,188***	-0,026***
	CTAPROPIA	-0,002	0,055***	-0,055***	-0,003
Sexo	SP MUJER	-0,002	0,031***	0,008	0,011***
Estado civil	SP SEPAR	0,003	-0,069***	0,069***	-0,001
Edad	SP <35	-0,007**	-0,193***	0,062***	-0,012**
	SP 65-74	0,004**	0,119***	-0,089***	0,020***
	SP >74	-0,003	0,135***	-0,233***	0,023***
Nivel Educativo	SP BACHELEM	-0,001	0,029***	0,037***	0,008**
	SP BACHSUP	-0,002	0,062***	0,068***	0,016***
	SP UNIV1	-0,001	0,089***	0,062***	0,014**
	SP UNIV2-3	-0,001	0,118***	0,053***	0,029***
Nacionalidad	SP UE	-0,014*	-0,040	-0,126***	-0,037*
	SP NO UE	-0,010**	-0,256***	-0,070***	-0,082***
Ten. Vivienda	NOPROP	-0,036***	-0,120***	0,008	-0,030***
Nivel de renta	G5-10	0,004**	0,040***	0,098***	0,020***
	G10-15	0,003*	0,050***	0,102***	0,024***
	G15-25	0,004**	0,053***	0,158***	0,031***
	G25-40	0,007***	0,051***	0,199***	0,036***
	G40-60	0,007***	0,072***	0,220***	0,035***
	G60-90	0,008***	0,071***	0,225***	0,035***
	G>90	0,008***	0,081***	0,221***	0,032***
N		19435	19435	19435	19435
Wald chi2		416,40	1656,94	3703,46	689,33
Prob > chi2		0,000	0,000	0,000	0,000

Significatividad: *>90%, **>95%, ***>99%

FUENTE: Elaboración propia a partir de datos de INE (2006).

Por último, la tabla 4 recoge los resultados de la estimación sobre el gasto en los servicios realizado por sus usuarios. Previamente, la magnitud del gasto medio por hogar pone de relevancia la importancia de estos servicios. La distribución del gasto es, por otro lado, más homogénea en electricidad que en los servicios de telefonía. Se observa cómo la relación entre nivel de renta y gasto en los servicios indica una elasticidad relativamente baja en todos ellos, especialmente en electricidad y telefonía fija, lo cual ilustra su carácter esencial. En cuanto al resto de factores explicativos, ante menor densidad de población se reduce el gasto de los usuarios de electricidad y telefonía móvil y,

en cambio, aumenta el de los de telefonía fija. Estos efectos estarían motivados por diferentes necesidades de uso y hábitos de vida condicionados por el contexto. El tamaño del hogar se relaciona directamente con el gasto de los usuarios de electricidad, pero no así en telefonía. Ocurre que el tamaño del hogar condiciona fuertemente la decisión de usar o no estos servicios; tras ello, aquellos hogares de pequeño tamaño que optan por usar un determinado servicio de telefonía, tienden a hacerlo de manera relativamente intensiva, una vez se corrige el efecto de otros factores como el nivel de renta del hogar. Respecto a la situación laboral, los hogares usuarios en los que ninguno de sus miembros se encuentra ocupado muestran mayor gasto en telefonía fija, además de en electricidad, pero sensiblemente inferior en telefonía móvil y en el agregado de servicios de telefonía. El empleo, al incidir en las relaciones sociales y el tiempo de permanencia en el hogar, condicionaría la intensidad de gasto en telefonía y la sustitución de telefonía móvil por fija, además de la probabilidad de usar estos servicios.

En cuanto a las características del sustentador principal, las mujeres, además de la mayor probabilidad de UR de servicios de telefonía anteriormente observada, muestran mayor gasto en dichos servicios en caso de ser usuarias. La sustitución de telefonía fija por móvil en los usuarios separados o divorciados, por su parte, se observa también en términos de intensidad de gasto. Respecto a la edad, los menores de 35 años muestran también un gasto inferior en telefonía fija y superior en móvil, así como un gasto agregado más elevado en telefonía. El comportamiento opuesto se observa en los de mayor edad; estos, a partir de los 74 años, dada su mayor permanencia en el hogar, tienen también un gasto más elevado en electricidad. La relación entre edad y gasto en telefonía refleja el uso más amplio de las posibilidades que ofrecen estos servicios, fundamentalmente aquellas de aparición más reciente ligadas a la telefonía móvil, por parte de los individuos más jóvenes. Por otro lado, los extranjeros no comunitarios, que mostraban menor UR de telefonía fija, reflejan un gasto muy inferior en este servicio en caso de ser usuarios. Los no propietarios de vivienda, relacionados con una menor probabilidad de usar telefonía fija tienden también, en caso de ser usuarios, a una sustitución de telefonía fija por telefonía móvil, que redundaría en un gasto agregado más elevado. Por tanto, los hábitos de consumo y las decisiones previas al respecto, relacionadas con factores como edad, nacionalidad y tenencia de vivienda, inciden no solo en las decisiones de uso de servicios sustitutivos, sino también en el reparto entre los mismos del gasto.

Finalmente, el nivel educativo se relaciona inversa y significativamente con el gasto de los usuarios de electricidad, existiendo una diferencia de entre el 13 y el 16% entre educación universitaria y el nivel de referencia (estudios básicos o incompletos). Ello puede deberse a distintos hábitos de vida, pero también a mayor información relativa a hábitos de ahorro energético. No se detecta una relación significativa entre nivel educativo y gasto en telefonía fija. En cambio, el gasto de los usuarios de telefonía móvil con educación universitaria superior se estima más de un 16% inferior al del nivel de referencia. Esto determina que, considerando la telefonía de manera agregada, el nivel educativo se relacione inversamente con el gasto, llegando a suponer un ahorro cercano al 13% para la educación universitaria superior. De esta forma, el incremento de las posibilidades de elección podría haber generado en telefonía móvil, si bien no en fija, un efecto desigual sobre el gasto de los consumidores, que

se podría atribuir a su distinta capacidad para analizar la información disponible. La telefonía móvil era, precisamente, el único de los servicios donde la percepción de protección de los consumidores incidía en el UD. Como evidencias adicionales, profundizando en las preferencias declaradas a partir de los datos del Eurobarómetro para España (EC, 2007), los ciudadanos con menor nivel educativo declaran mayores dificultades para comparar las opciones disponibles en los servicios de telefonía; en relación a telefonía móvil, declaran menor satisfacción con las condiciones del contrato, menor percepción de protección de los consumidores y una actitud más pasiva ante el servicio.

Tabla 4. Efectos estimados sobre el gasto de los usuarios en electricidad y telefonía

		Electricidad	Telefonía fija	Telefonía Móvil	Telefonía (fija+móvil)
Gasto medio		533,43	330,43	532,95	863,38
C. Variación Gasto		0,98	1,13	1,84	1,27
Gasto medio (usuarios)		543,29	412,21	775,40	911,63
ESTIMACIONES		Coficiente	Coficiente	Coficiente	Coficiente
	Constante	3,537***	3,871***	2,801***	3,718***
Área de Residencia	SEMIPOB	0,062***	-0,134***	-0,018	-0,033*
	ESCOB	0,027*	-0,263***	0,113***	-0,015
Tamaño hogar	TAMAÑO	0,013*	-0,173***	-0,034***	-0,013
Situación Laboral	UNOCUP	0,059***	0,024	-0,030	-0,010
	NINGUNOCUP	0,182***	0,144**	-0,261***	-0,062**
	CTAPROPIA	0,032**	0,102***	-0,004	0,015
Sexo	SP MUJER	0,040**	0,045	0,125***	0,100***
Estado civil	SP SEPAR	-0,047	-0,175**	0,328***	0,104***
Edad	SP <35	-0,033	-0,338***	0,360***	0,121***
	SP 65-74	0,006	0,196***	-0,569***	-0,079***
	SP >74	0,056**	0,254***	-0,794***	-0,114***
Nivel educativo	BACHELEM	-0,039***	0,004	0,025	0,001
	BACHSUP	-0,067***	0,076	-0,050	-0,045*
	UNIV1	-0,161***	-0,060	-0,064	-0,093***
	UNIV2-3	-0,130***	0,019	-0,164***	-0,129***
Nacionalidad	SP UE	0,222***	0,144	-0,007	0,152**
	SP NO UE	0,076	-0,642***	0,089	0,041
Ten. Vivienda	NOPROP	0,017	-0,169***	0,337***	0,173***
Nivel de renta	lnGASTOTOT	0,725***	0,676***	0,922***	0,816***
N		19138	16096	13126	18503
F		528,75	135,66	207,87	500,02
Prob > F		0,000	0,000	0,000	0,000

Significatividad: *>90%, **>95%, ***>99%

FUENTE: Elaboración propia a partir de datos de INE (2006).

5.- Conclusiones

Este análisis, focalizado en los servicios de electricidad y telefonía en España, ilustra la importancia de incorporar a la evaluación de los servicios y sus reformas la perspectiva de ciudadanos y consumidores. El contraste de preferencias declaradas y reveladas demuestra la complementariedad de ambas fuentes, a través de lo cual resulta posible afrontar sus respectivas limitaciones. Las aportaciones derivadas de la metodología aplicada y de los resultados obtenidos permiten una mejor comprensión del comportamiento y percepciones de los consumidores ante estos servicios y su regulación. Además, este enfoque y los resultados obtenidos tienen importantes repercusiones en relación al conjunto de políticas públicas (inclusión territorial, social, inmigración, empleo, competitividad, etc.) interrelacionadas con la regulación. Ello, según la CE, habría de tener un notable impacto potencial en favor del interés general, al potenciar la mejora de las políticas regulatorias de los mercados de estos servicios (EC, 2008a).

Como respuesta a la primera hipótesis planteada, se ha contrastado la influencia del entorno y el contexto social, al dar lugar a distintos hábitos de vida y necesidades de uso de los servicios, en las decisiones y actitudes de los consumidores, como ilustran el mayor gasto en electricidad en los individuos de mayor edad y en los hogares sin miembros ocupados o la repercusión del tamaño del hogar sobre las decisiones de uso de los servicios de telefonía. Más allá de ello, la identidad social incide en la propia construcción de preferencias ante los servicios públicos. Destacadamente, la situación con respecto al empleo condiciona el uso de los servicios analizados, a través de las redes sociales que contribuye a configurar y de las formas de interrelación inherentes a ellas. En el contexto actual de gran magnitud del desempleo, destaca la relación entre la falta de ocupación y la menor utilización de servicios como la telefonía móvil e internet; la utilización de estos servicios, sin embargo, tendría un interés particular para los ciudadanos no ocupados demandantes de empleo, dada su creciente importancia en el proceso de búsqueda. Asimismo, los hogares cuyo sustentador principal es mujer o tiene un nivel educativo más elevado tienden a utilizar en mayor medida los servicios de telefonía.

En cuanto a la segunda hipótesis, se han obtenido evidencias que reflejan cómo las decisiones de consumo vienen condicionadas por los hábitos adquiridos y las decisiones tomadas con anterioridad, existiendo una tendencia al mantenimiento del *statu quo*. Así, los individuos de mayor edad se muestran más renuentes a adquirir nuevos hábitos de uso de los servicios de más reciente aparición, caso de la telefonía móvil. Por su parte, no propietarios de vivienda y extranjeros no comunitarios, relacionados con una menor antigüedad y permanencia esperada en el lugar de residencia, optan por usar telefonía fija en menor medida que aquellos hogares que venían usándola previamente. Los primeros, como consecuencia de ello, muestran un uso económicamente menos eficiente del agregado de servicios telefónicos, lo que indica la existencia de barreras a la entrada y salida en el mercado de telefonía fija.

Finalmente, se ha demostrado la importancia de los condicionantes socioeconómicos de los consumidores sobre su capacidad de analizar la información disponible en los mercados en la toma de decisiones. En electricidad, la relación inversa entre gasto y nivel educativo ilustra la desigual capacidad de los consumidores para optimizar la toma de decisiones en torno a la eficiencia de uso de los servicios. El nivel educativo, por otro lado, asociado directamente con el uso de los servicios de telefonía, está inversamente relacionado con el gasto de los usuarios de telefonía y, particularmente, de telefonía móvil. Esta evidencia, junto a las derivadas de las preferencias declaradas, sugiere que las políticas regulatorias aplicadas, al incrementar las posibilidades de elección del consumidor sin considerar eventuales dificultades en la toma de decisiones, han generado un volumen de información en el mercado de telefonía móvil que resultaría menos beneficioso para algunos consumidores, caso de los de menor nivel educativo; ello contribuiría a incrementar las inequidades y la desprotección de determinados grupos de consumidores especialmente vulnerables. Estos resultados son congruentes con la relación inversa encontrada por Fiorio y Florio (2009) entre años de educación y satisfacción con el precio pagado por los servicios en la UE-15.

Los resultados obtenidos en este trabajo sustentan la línea de reformas emprendida por la CE, destinada a favorecer la implementación de políticas regulatorias conjuntamente basadas en la oferta (políticas de competencia) y la demanda (políticas del consumidor), a partir de una mejor comprensión de las decisiones y actitudes de los consumidores, que permita mejorar su aprovechamiento de los beneficios potenciales de la competencia. En el caso de España, la incorporación de la perspectiva de ciudadanos y consumidores posibilitaría también, de este modo, un mejor resultado de las políticas regulatorias en términos del interés general ya que, en otro caso, los teóricos efectos beneficiosos al respecto pueden no concretarse en la práctica. En este sentido, se deriva necesario profundizar en la eliminación de las barreras de entrada y salida existentes en el mercado de telefonía fija. En telefonía móvil, cabe recomendar una mejora de la transparencia y la calidad de la información acerca de ofertas y costes, con el fin de favorecer la familiarización con el mercado y la toma de decisiones eficiente, con especial énfasis en los sectores más vulnerables (tales como los ciudadanos de mayor edad, menores ingresos, menor nivel educativo y los desempleados), como recomienda la OCDE (OECD, 2008a). En el sector eléctrico, las reformas planteadas han de tener en cuenta las particularidades del servicio, pero también considerar la experiencia de la introducción de competencia en las telecomunicaciones, y no descuidar el mantenimiento de las obligaciones de servicio público, como el acceso universal al servicio con independencia del nivel de renta.

Gran parte del interés de la metodología aplicada radica en su potencial extensión, con un enorme impacto potencial en la mejora del diseño de las políticas regulatorias, a la evaluación de otros aspectos de dichas políticas y a otros países y servicios para los cuales exista disponibilidad de información adecuada. En este sentido, los resultados obtenidos en este análisis aplicado al caso español señalan que, incluso dentro de un mismo país, no existe un consumidor representativo homogéneo, sino diferentes ciudadanos, sujetos a distintos condicionantes socioeconómicos. Por ello, el diseño y la evaluación de las políticas regulatorias han de tener en cuenta sus posibles efectos heterogéneos en función de las características socioeconómicas y el contexto social inherente a cada ciudadano y, en consecuencia, los efectos que dichas políticas puedan tener en términos de equidad e igualdad de oportunidades.

6.- Referencias bibliográficas

- ARMSTRONG, M., VICKERS, J. & ZHOU, J. (2008): *Consumer Protection and the Incentive to Become Informed*, Working Paper, 9898, Personal RePEc Archive, Munich.
- AROCENA, P. (2003): "The Reform of the Utilities Sector in Spain". En Ugaz, C. y Waddams Price, C. (Eds.), *Utility Privatization and Regulation: A Fair Deal for Consumers?*, Edward Elgar, Northampton, pp. 125-148.
- BALANYA, B., DOHERTY, A., HOEDEMAN, O., MA'ANIT, A. & WESSELIUS, E. (2000): *Europe Inc: Regional and Global Restructuring and the Rise of Corporate Power*, Pluto Press, Londres.
- BANCE, P. (2007): "Liberalization of European telecommunications: pectoral dynamics and structural mutations", *Annals of Public and Cooperative Economics*, nº 78 (3), pp. 331-351.
- BEL, G., CALZADA, J. y FAGEDA, X. (2006): "Liberalización y competencia en España, ¿Dónde estamos?", *Información Comercial Española*, nº 829, pp. 123-144.
- BENNETT, M., COOKE, D. y WADDAMS PRICE, C. (2002): "Left Out in the Cold? New Energy Tariffs, Low-Income Households and the Fuel Poor", *Fiscal Studies*, nº 23 (2), pp. 167-194.
- BESHEARS, J., CHOI, J. J., LAIBSON, D. & MADRIAN, B. C. (2006): "How are preferences revealed". En: *Happiness and Public Economics Conference*, Centre for Economic Performance, Londres.
- BOGNETTI, G. & OBERMANN, G. (2008): "Liberalization and privatization of public utilities: origins of the debate, current issues and challenges for the future", *Annals of Public and Cooperative Economics*, nº 79 (3/4), pp. 461-485.
- CECU (CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS) (2007): *Las asociaciones de consumidores y los servicios de interés general: evaluación de las funciones de las autoridades reguladoras nacionales*, CECU, Madrid.
- CEEP (EUROPEAN CENTRE OF EMPLOYERS AND ENTERPRISES PROVIDING PUBLIC SERVICES) y ETUC (EUROPEAN TRADE UNION CONFEDERATION) (2000): *Proposal for a Charter for Services of General Interest*, CEEP, Bruselas.
- CERIANI, L., DORONZO, R. & FLORIO, M. (2009): *Privatization, Unbundling and Liberalization of Network Industries: A Discussion of the Dominant Policy Paradigm in the EU*, Working Paper, 2009-09, Dipartimento di Scienze Economiche Aziendali e Statistiche, Università degli Studi di Milano.
- CLIFTON, J., COMIN, F. & DIAZ-FUENTES, D. (2005): "Empowering Europe's Citizens? On the prospects for the Charter of Services of General Interest", *Public Management Review*, nº 7 (3), pp. 417-443.

- CLIFTON, J., COMIN, F. y DIAZ-FUENTES, D. (2006a): "La privatización de empresas públicas en la UE: ¿la vía británica o la senda europea?", *Revista de Economía Mundial*, nº 15, pp. 121-153.
- CLIFTON, J., COMIN, F. & DIAZ-FUENTES, D. (2006b): "Privatization in the European Union: Ideological, pragmatic, inevitable?", *Journal of European Public Policy*, nº 13 (5), pp. 736-756.
- CLIFTON, J., COMIN, F. & DIAZ-FUENTES, D. (2007): "Transforming Network Services in Spain". En Clifton, J., Comin, F. y Díaz-Fuentes, D. (Eds.), *Transforming public enterprise in Europe and North America: Networks, Integration and Transnationalisation*, Palgrave-Macmillan, Nueva York, pp. 90-105.
- CLIFTON, J. & DIAZ-FUENTES, D. (2010): "Evaluating EU policies on public services: a citizens' perspective", *Annals of Public and Cooperative Economics*, nº 81 (2), pp. 281-311.
- CNE (COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA) (2009): *Análisis comparativo de las ofertas de gas natural y electricidad para los consumidores domésticos*, CNE, Madrid.
- COSTAS, A. (2007): "De consumidor a ciudadano: el papel de la satisfacción del ciudadano en la sostenibilidad de los mercados de servicios públicos", *Información Comercial Española*, nº 836, pp. 33-50.
- DEATON, A. (2000): *The analysis of household surveys: a microeconomic approach to development policy*, Johns Hopkins University Press, Baltimore.
- DENHARDT, R. B. & DENHARDT, J. V. (2000): "The New Public Service: Service Rather than Steering", *Public Administration Review*, nº 60 (6), pp. 549-559.
- DUBOIS, U. & SAPLACAN, R. (2010): "Public service perspectives on reforms of electricity distribution and supply: a modular analysis", *Annals of Public and Cooperative Economics*, nº 81 (2), pp. 313-356.
- EHLERMANN, C. D. (1993): "La política de competencia de las comunidades europeas y las empresas públicas y de economía social", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 13, pp. 9-27.
- EUROPEAN COMMISSION (1997): *Eurobarometer 47.0: L'Europe des Consommateurs, Les Citoyens face à l'ouverture à la concurrence des monopoles de services public*, EC, Bruselas.
- EUROPEAN COMMISSION (2000): *Les Européens et les services d'intérêt généraux*, EC, Bruselas.
- EUROPEAN COMMISSION (2002): *Eurobarometer 58: Consumers' opinions about Services of General Interest*, EC, Bruselas.
- EUROPEAN COMMISSION (2003): *CCEB Eurobarometer European Consumers and services of general interest*, EC, Bruselas.
- EUROPEAN COMMISSION (2004): *Libro Blanco sobre los servicios de interés general, COM (2004) 374*, EC, Bruselas.

- EUROPEAN COMMISSION (2005): *Eurobarometer 219*, EC, Bruselas.
- EUROPEAN COMMISSION (2007): *Eurobarometer 260: Services of General Interest*, N° 260, Wave 65.3, EC, Bruselas.
- EUROPEAN COMMISSION (2008a): *Questions and Answers on Behavioural Economics*, MEMO/08/748, EC, Bruselas.
- EUROPEAN COMMISSION (2008b): "How Can Behavioural Economics Improve Policies Affecting Consumers?", EC, Bruselas.
- EUROPEAN COMMISSION (2008c): *Consumer Market Scoreboard*, EC, Bruselas.:
- FIORIO C. V. & FLORIO, M. (2009): *The reform of Network Industries, Privatization and Consumers' Welfare: Evidence from the EU15*, Working Paper, 2009-41, Dipartimento di Scienze Economiche Aziendali e Statistiche, Università degli Studi di Milano.
- FIORIO, C. V., FLORIO, M., SALINI, S. & FERRARI, P. (2007): *European Consumers's Attitudes on Services of General Interest: Accessibility, Price and Quality*, Working Paper, 2007-04, Dipartimento di Scienze Economiche Aziendali e Statistiche, Università degli Studi di Milano.
- FREY, B. S. & STUTZER, A. (2002): "What Can Economists Learn from Happiness Research?", *Journal of Economic Literature*, vol. XL, pp. 402-435.
- GEORGE, M. & LENNARD, L. (2008): "Telecommunications". En S. Thomas (coord.), *Poor Choices: The limits on competitive markets in the provision of essential services to low-income consumers*, University of Greenwich y Energywatch, Greenwich, pp. 123-150.
- GIULIETTI, M., WADDAMS PRICE, C. & WATERSON, M. (2005): "Consumer Choice and competition Policy: a study of UK Energy Markets", *The Economic Journal*, n° 115, pp. 949-968.
- HIRSCHMAN, A. O. (1970): *Salida, voz y lealtad: Respuestas al deterioro de Empresas, Organizaciones y Estados*, Fondo de Cultura Económica, México (1977).
- ILZKOVITZ, F., DIERX, A. & SOUSA, N. (2008): *An analysis of the possible causes of product market malfunctioning in the EU: First results for manufacturing and service sectors*, Economic Papers 336, European Commission.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA (2006): *Encuesta de Presupuestos Familiares*, INE, Madrid.
- IYENGAR, S. S. & LEPPER, M. R. (2000): "When Choice is Demotivating: Can One Desire Too Much of a Good Thing", *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 79 (6), pp. 995-1006.
- KAHN, A. E. (1990): "La economía de la desregulación 17 años después. Fundamentos y revisión", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, Número Extraordinario, Septiembre, pp. 23-80.
- KAHNEMAN, D., KNETSCH, J. L. & THALER, R. H. (1991): "Anomalies: The Endowment Effect, Loss Aversion and Status Quo Bias", *Journal of Economic Perspectives*, n° 5 (1), pp. 193-206.

- KOSZEGLI, B. y RABIN, M. (2008): "Choices, situations and happiness", *Journal of Public Economics*, nº 92, pp. 1821-1832.
- McGUIRE, A. (2001): "Service Charters – Global convergence or national divergence? A comparison of initiatives in Australia, the United Kingdom and the United States", *Public Management Review*, nº 3 (4), pp. 493-524.
- MILLWARD, R. (2010): "Public enterprise in the modern Western world. An historical analysis". En: *Ninth Milan European Economy Workshop*, Universidad degli Studi di Milano, Milan.
- OECD (ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT) (2003): *Privatising State-owned Enterprises: An Overview of Policies and Practices in OECD Countries*, OECD, París.
- OECD (2006): *Roundtable on Demand-Side Economics for Consumer Policy Summary Report*, OECD, París.
- OECD (2008a): *Enhancing Competition in Telecommunication: Protecting and Empowering Consumers*, OECD, París.
- OECD (2008b): *Racionalidad económica de las políticas de competencia y del consumidor*, Foro Mundial sobre Competencia, DAF/COMP/GF(2008)8.
- POGGI, A. & FLORIO, M. (2010): "Energy deprivation dynamics and regulatory reforms in Europe: Evidence from household panel data", *Energy Policy*, nº 38, pp. 253-264.
- PROSSER, T. (2005): *The Limits of Competition Law – Markets and Public Services*, Oxford University Press, Oxford.
- RATNESHWAR, S., MICK, D. G. & HUFFMAN, C. (Eds.) (2003): *The why of consumption: Contemporary perspectives on consumer motives, goals and desires*, Routledge, Londres-Nueva York.
- SAPPINGTON, E. M. (2005): "Regulating Service Quality: A Survey", *Journal of Regulatory Economics*, nº 27, pp. 123-154.
- SCITOVSKY, T. (1976): *Frustraciones de la riqueza: la satisfacción humana y la insatisfacción del consumidor*, Fondo de Cultura Económica, México (1986).
- SHAFIR, E. (2006): "A behavioural perspective on consumer protection". En OECD, *Roundtable on Demand-Side Economics for Consumer Policy Summary Report*, OECD, París, pp. 42–53.
- VAN DOOREN, W. & VAN DE WALLE, S. (2008): "Reality is merely an illusion, albeit a persistent one: introduction to the performance measurement symposium", *International Review of Administrative Sciences*, nº 74, pp. 531-534.
- VAN DE WALLE, S. (2009): "When is a service an essential public service?", *Annals of Public and Cooperative Economics*, nº 80 (4), pp. 521-545.

- WADDAMS-PRICE, C., BRAZIER, K., PHAM, K., MATHIEU, L. & WANG, W. (2007): *Identifying Fuel Poverty using Objective and Subjective Measures*, Working Paper, 07-11, Centre for Competition Policy.
- WADDAMS PRICE, C. & HANCOCK, R. (1998): "Distributional Effects of Liberalising UK Residential Utility Markets", *Fiscal Studies*, nº 19 (3), pp. 295-319.
- WARNER, M. E. (2008): "Reversing Privatisation, Rebalancing Government Reform: Market, Deliberation and Planning", *Policy and Society*, nº 27 (2), pp. 163-174.
- WATERSON, M. (2003): "The role of consumers in competition and competition policy", *International Journal of Industrial Organization*, nº 21 (2), pp. 129-150.
- WILSON, C. M. & WADDAMS PRICE, C. (2010): "Do Consumers Switch to the Best Supplier?", *Oxford Economic Papers* (en prensa).
- WHITEHEAD, J. C.; PATTANAYAK, S. K.; VAN HOUVTEN, G. L. & GELSO, B. R. (2008): "Combining revealed and stated preference data to estimate the nonmarket value of ecological services: an assessment of the state of the service", *Journal of Economic Surveys*, nº 22 (5), pp. 872-908.