Política Económica Europea

Tema 10. ¿Por qué nuevos ensayos sobre la satisfacción y el comportamiento pueden ayudar al diseño de las políticas europeas?

Judith Clifton
Marcos Fernández Gutiérrez

Departamento de Economía

Este tema se publica bajo Licencia:
Creative Commons BY-NC-SA 4.0

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Estructura

1. Las reformas de los servicios públicos en la UE: motivación y preocupaciones.

2. La regulación de los servicios públicos desde la perspectiva de los consumidores.

3. Los servicios públicos desde la perspectiva de los ciudadanos/ consumidores: la dimensión social.

4. Estudio de casos: energía y telecomunicaciones en la UE.

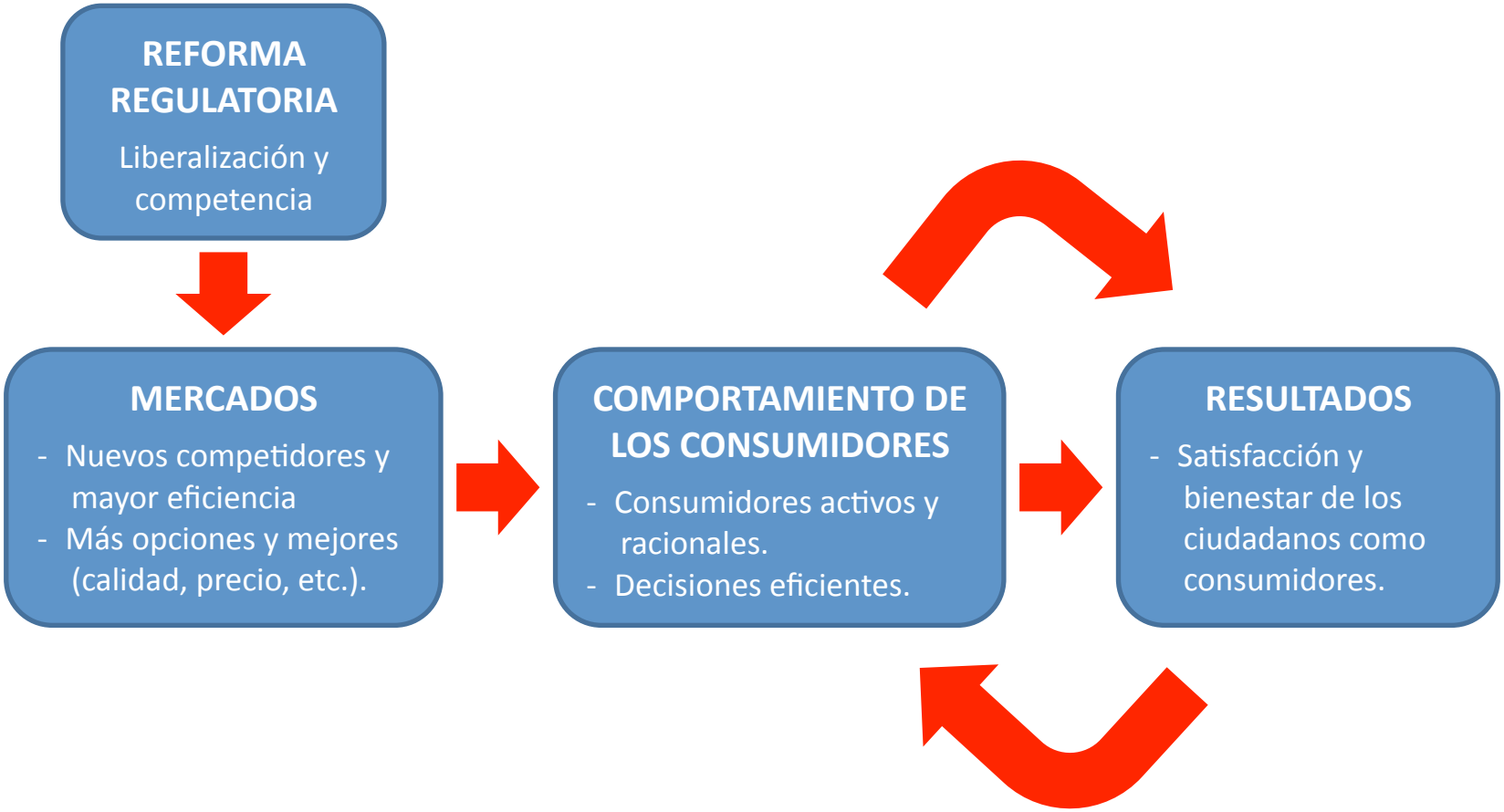
5. Conclusiones.

Las reformas de los servicios públicos en la UE: motivación y preocupaciones

- **Reforma de los servicios públicos orientada hacia el mercado**: electricidad, telecomunicaciones, ferrocarril, agua, servicios financieros, sanidad, etc.

- **Objetivos**:
  - Integración de los mercados y competencia: menores precios y mayores posibilidades de elección para los consumidores.
  - Ciudadanos, como consumidores racionales homogéneos *(homo oeconomicus):* decisiones óptimas en los mercados.
  - Supuestos beneficios para todos los ciudadanos como consumidores: bienestar y satisfacción.

Las reformas de los servicios públicos en la UE: motivación y preocupaciones



Las reformas de los servicios públicos en la UE: motivación y preocupaciones

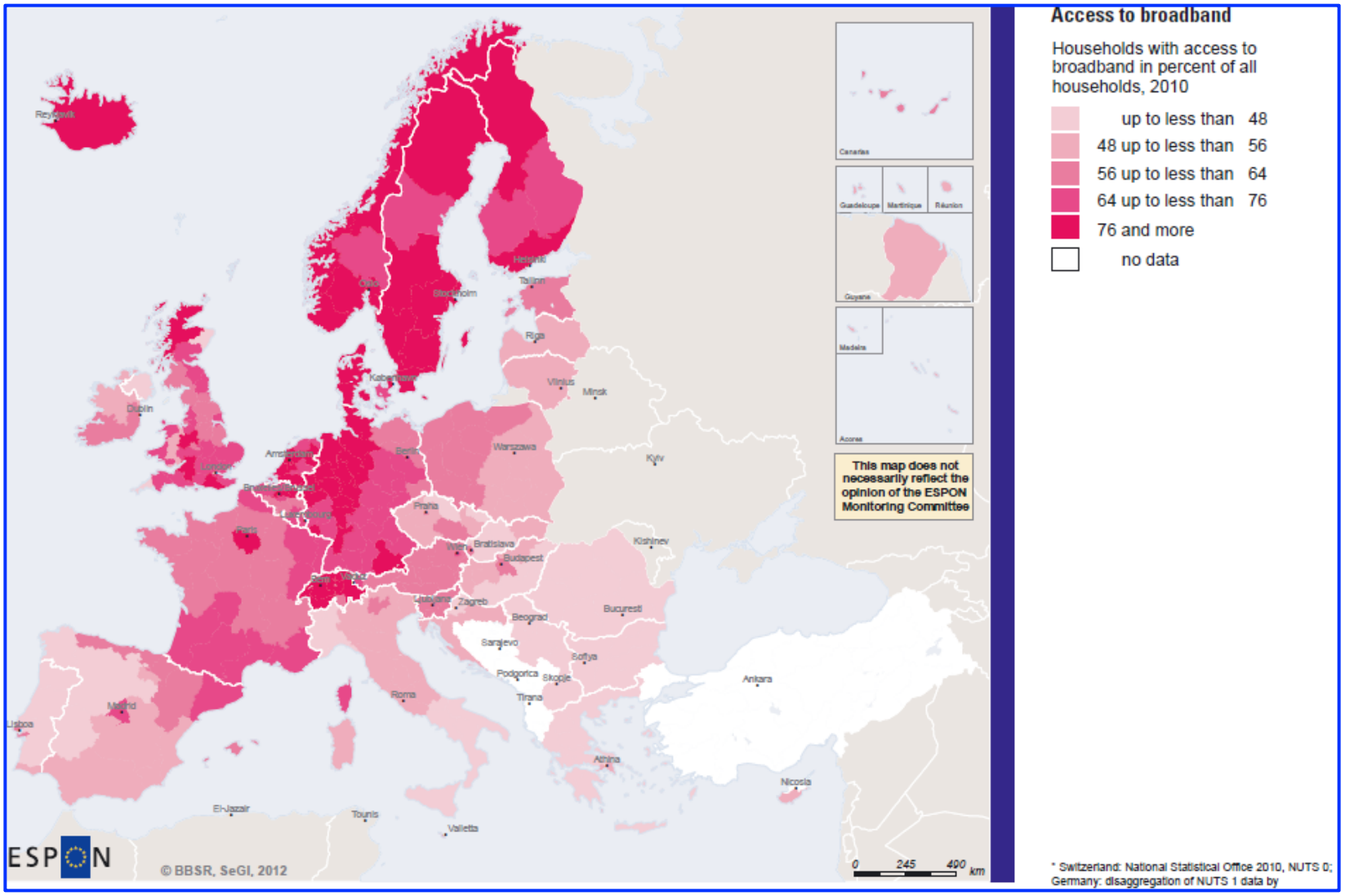
- **Importancia de los servicios públicos:**
  - Más allá de su provisión a un consumidor individual: efecto en el conjunto de la sociedad.

- En Europa, **"Servicios de Interés General":** servicios con una dimensión de "interés general":
  - Incluyendo los servicios públicos de infraestructura **(Servicios de Interés Económico General):** electricidad, agua, telecomunicaciones, transporte, etc.
  - Objetivo: proteger determinados valores (P.e.: universalidad, equidad, etc.).
  - **Servicios "esenciales":** su inexistencia para un individuo o un grupo es considerado un problema, a solventar de alguna manera.
    - Papel clave en equidad, inclusividad y cohesión social.

Las reformas de los servicios públicos en la UE: motivación y preocupaciones

- **<u>Discusiones y políticas</u>** sobre el acceso a los servicios públicos:
  - **Dimensión geográfica**: acceso a los servicios en las distintas zonas geográficas (p.e.: zonas rurales o escasamente pobladas).

1. The territorial role of public services



Fuente: BBSR (2013).

Las reformas de los servicios públicos en la UE: motivación y preocupaciones

- **Discusiones y políticas** sobre el acceso a los servicios públicos:
  - **Dimensión geográfica:** acceso a los servicios en las distintas áreas geográficas (p.e.: zonas rurales o escasamente pobladas).
  - **Dimensión social:** acceso a los servicios puede ser excesivamente caro (o difícil) para algunos ciudadanos ("vulnerables").
    - · P.e.: cortes de electricidad y agua ante impagos; acceso a Internet para demandantes de empleo; servicios telefónicos para las personas mayores.

- ¿Cómo están funcionando realmente los mercados para los ciudadanos en su papel como consumidores?

La regulación de los servicios públicos desde la perspectiva de los consumidores

- La perspectiva de los ciudadanos como consumidores: creciente atención de gobiernos, reguladores, organismos internacionales, empresas, asociaciones de consumidores,…

- Preocupaciones desde la perspectiva de los ciudadanos/consumidores:
  - Asequibilidad.
  - Universalidad.
  - Problemas para cambiar de compañía… y también al cambiar de compañía.
  - Quejas y cómo canalizarlas.

  …

- Políticas regulatorias desde la perspectiva de los consumidores (OCDE, EE.UU., Reino Unido, Comisión Europea,…).
  Empoderar a los consumidores: consumidores más activos y con confianza pueden facilitar el funcionamiento competitivo de los mercados.

La regulación de los servicios públicos desde la perspectiva de los consumidores

- Nuevos enfoques desde la perspectiva de los consumidores.

- **Economía del comportamiento:** sesgos psicológicos en la toma de decisiones:
  - Racionalidad limitada y egoísmo limitado.
  - Uso de heurística.

- Sesgos en la toma de decisiones: aversión a la pérdida, impaciencia, mantenimiento del *statu quo,* exceso de elección,…

- Inercia, aversión al riesgo, dificultades en la toma de decisiones… ¿Empoderamiento de los consumidores?

La regulación de los servicios públicos desde la perspectiva de los consumidores

¿Cómo podemos medir esto?

- **Preferencias reveladas:**
  - Elecciones observables realizadas por los individuos.
  - Utilizadas tradicionalmente en economía:
    - Ventajas: se entiende que representan información objetiva.
    - Desventajas:
      - Dificultades para obtener información.
      - No permiten analizar:
        - La causa de algunas decisiones. (P.e.: el no consumir).
        - Si las decisiones llevan a maximizar la satisfacción (ante sesgos detectados por la Economía del comportamiento).

La regulación de los servicios públicos desde la perspectiva de los consumidores

¿Cómo podemos medir esto?

- **Preferencias declaradas:**
  - Opiniones de los individuos acerca de su satisfacción percibida.
  - Ventajas:
    - Permiten analizar aspectos más allá de las decisiones tomadas.
    - Importancia de considerar la "voz" en mercados no perfectamente competitivos.
  - Desventajas:
    - La información subjetiva puede no ser suficiente por sí sola.
    - Diseño de la encuesta y sesgos.

Los servicios públicos y los ciudadanos/ consumidores: la dimensión social

- El contexto social, cultural y económico de los ciudadanos puede influir en su comportamiento, dando lugar a resultados heterogéneos.

- Diferencias entre grupos socio-económicos: dificultades para entender las tarifas y elecciones existentes y para actuar en los mercados.

- **"Consumidores vulnerables"**.

  Pero:

  – ¿Qué es un consumidor vulnerable?

  – ¿Qué políticas serían necesarias, y cómo habrían de diseñarse?

Los servicios públicos y los ciudadanos/ consumidores: la dimensión social

- **"Consumidores vulnerables":** aquéllos en situación de desventaja como consecuencia de características que no controlan (Andreasen and Manning, 1990).

- **Ciudadanos potencialmente vulnerables como consumidores**. Características socio-económicas representativas de la vulnerabilidad:
  - Edad (mayores y menores).
  - Bajos ingresos.
  - Desocupación.
  - Discapacidad.
  - Bajo nivel educativo.
  - Residencia rural.
  - Nacionalidad extranjera o minoría étnica.

Los servicios públicos y los ciudadanos/ consumidores: la dimensión social

- **¿Qué tipo de políticas estarían justificadas?:**
  - **"Paternalismo"** (Thaler and Sunstein, 2003): políticas que, manteniendo la libertad de elección, incentivan determinadas decisiones realizadas por los interesados para mejorar su situación.
  - **"Paternalismo asimétrico"** (Camerer *et al.,* 2003): regulación centrada en los individuos con decisiones más alejadas del óptimo, pero minimizando su impacto sobre los demás.
  - Reino Unido, UE y otros están considerando políticas basadas en el paternalismo asimétrico para abordar cuestiones ligadas a la vulnerabilidad.

- Pero se requiere más evidencia empírica sobre la relación entre características socioeconómicas, comportamiento y satisfacción.

Caso de estudio:
Energía y telecomunicaciones en la UE

- **Objetivo:** analizar diferencias en satisfacción y comportamiento en función de características socioeconómicas.

- **Contexto:** Unión Europea, 12 países con información comparable.

- **Servicios:**
  - Energía: electricidad y gas.
  - Telecomunicaciones: telefonía fija, telefonía móvil e Internet.

- **Características representativas de la vulnerabilidad:**
  - Empleo (no ocupados).
  - Edad (por encima de 64).
  - Nivel educativo (educación básica).

Caso de estudio:
Energía y telecomunicaciones en la UE

- **Análisis combinado de preferencias declaradas y reveladas:**
  - Preferencias reveladas, decisiones en los mercados.
  - Preferencias declaradas, cuestiones adicionales (p.e.: resultados de la toma de decisiones).
  - Análisis complementario de ambas fuentes: maximizar sus fortalezas, minimizar sus limitaciones y enriquecer la evidencia y su interpretación.

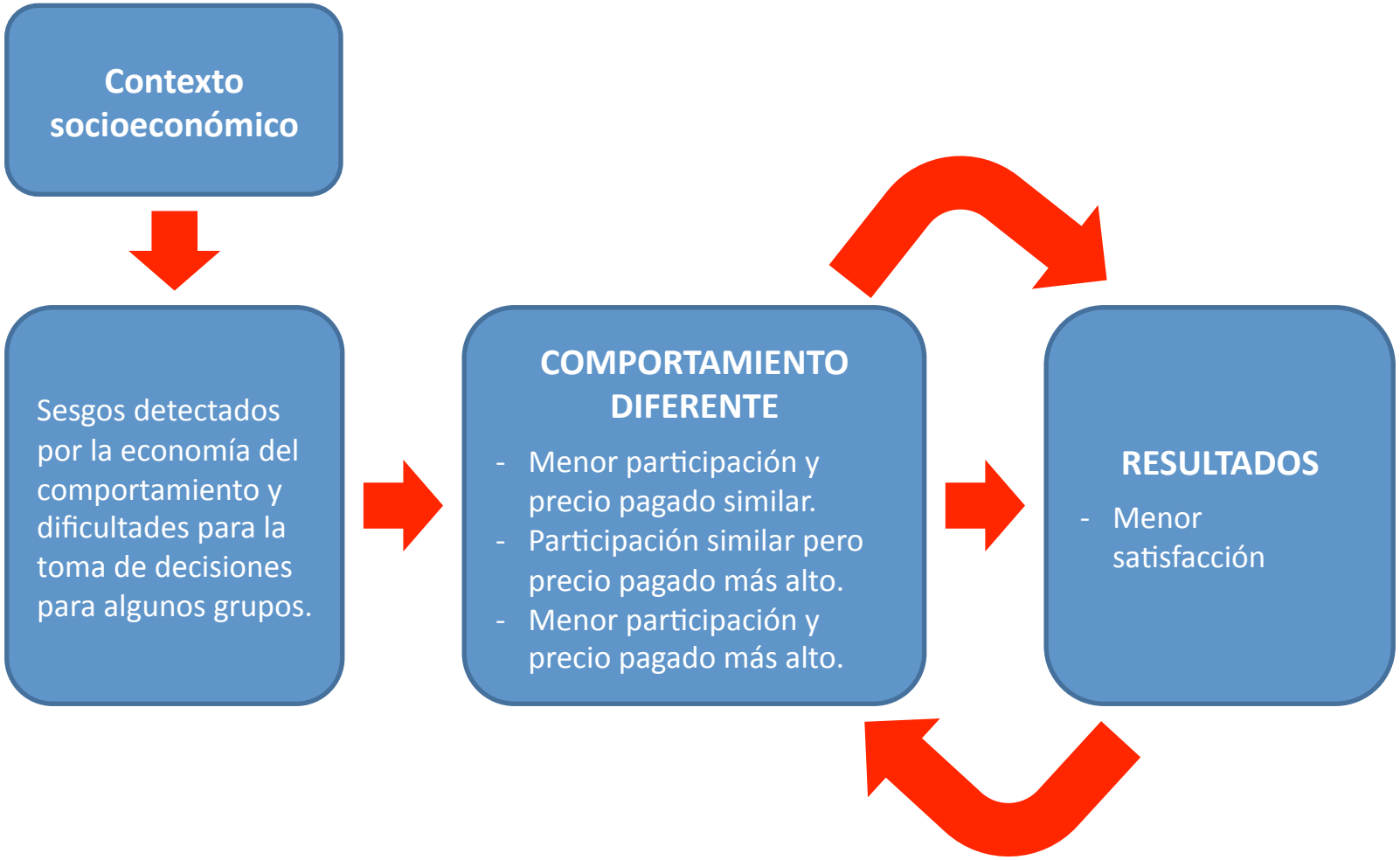
- **Hipótesis:**
  - **H.1.** Las características socioeconómicas condicionan la satisfacción con el precio de los servicios.
  - **H.2.** Las características socioeconómicas condicionan las decisiones de gasto en los servicios.

Caso de estudio:
Energía y telecomunicaciones en la UE

- **Preferencias declaradas:**
  - Eurobarómetro 65.3.
  - Variable dependiente: probabilidad de satisfacción con el precio de cada servicio.
  - De manera complementaria, probabilidad de utilizar el servicio.

- **Preferencias reveladas:**
  - EUROSTAT HBS.
  - Variable dependiente: logaritmo del gasto de los hogares en cada servicio (energía, telecomunicaciones).

Las reformas de los servicios públicos en la UE: motivación y preocupaciones



Resultados

Satisfacción con el precio (preferencias declaradas)

		Electricity	Gas	Fixed tel.	Mobile t.	Internet
	Variable	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.
Country	*BELGIUM*	0.112***	0.183***	0.109***	0.212***	0.080***
	DENMARK	0.161***	-0.124***	0.128***	0.273***	0.121***
	ESTONIA	0.033	-0.108***	-0.138***	0.211***	-0.180***
	FINLAND	-0.256***	-0.382***	-0.225***	0.263***	0.033
	GREECE	0.195***	-0.086***	0.187***	0.242***	-0.099***
	HUNGARY	0.032	0.164***	-0.030	0.223***	-0.205***
	IRELAND	0.002	-0.108***	0.051**	0.193***	-0.157***
	LATVIA	0.066***	0.019	-0.167***	0.097***	-0.252***
	LITHUANIA	0.252***	0.309***	0.018	0.266***	-0.020
	SLOVAKIA	0.145***	0.331***	0.074***	0.262***	-0.256***
	SPAIN	0.087***	0.183***	0.053**	0.159***	-0.014
Employment	*NOOCUP*	-0.017	-0.042**	-0.007	-0.068***	-0.049**
Age	*LESS35*	0.009	0.011	0.014	0.072***	0.109***
	50TO64	-0.016	-0.016	0.020	-0.017	-0.064***
	65TO74	-0.011	-0.027	0.035	-0.147***	-0.249***
	MORE74	-0.022	-0.002	0.052	-0.270***	-0.315***
Education	*EBASIC*	-0.042*	-0.041*	-0.087***	-0.082***	-0.195***
	ESECOND	-0.035*	-0.032	-0.043**	0.004	-0.105***
Control variables	*ONEPERS*	-0.019	-0.014	-0.047**	-0.056**	-0.062***
	THREEPERS	-0.023	-0.007	0.024	0.032	0.077***
	FOURPERS	-0.060**	0.013	0.023	0.003	0.070***
	MOREFOURP	-0.039	-0.039	0.026	-0.002	0.023
	NOHOUSEPR	-0.101***	-0.014	-0.108***	-0.085***	-0.092***

otes: Standard errors in parenthesis. Statistical significance at 1% (***), 5% (**), 10% (*).

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Gasto en los servicios (preferencias reveladas)

		Energy	Telecomm.
	Variable	Coeff.	Coeff.
	Constant term	1.575***	-4.430***
Country	*BELGIUM*	0.146***	-0.895***
	DENMARK	-0.059***	-0.155***
	ESTONIA	-1.359***	0.189***
	FINLAND	-0.897***	0.064**
	GREECE	-0.921***	0.522***
	HUNGARY	0.152***	0.783***
	IRELAND	-0.487***	0.160***
	LATVIA	-1.266***	0.098**
	LITHUANIA	-1.114***	0.032
	SLOVAKIA	-0.508***	-0.219***
	SPAIN	-0.427***	0.077***
Employment	*ONEOCUP*	0.012	-0.049***
	NONEOCUP	0.003	-0.203***
Age	*RP LESS35*	-0.152***	0.101***
	RP 50TO64	0.125***	0.109***
	RP 65TO74	0.166***	0.090***
	RP MORE74	0.178***	0.071***
Education	*RP EBASIC*	0.029**	-0.175***
	RP ESECOND	0.036***	-0.031**
Control variables	*NMEMBERS*	0.431***	0.604***
	NMEMBERS2	-0.028***	-0.041***
	NOHOUSEPR	-0.268***	-0.001
	lnSPENDEQ	0.443***	1.003***

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Gasto en los servicios (preferencias reveladas)

		Energy	Telecomm.
	Variable	Coeff.	Coeff.
	Constant term	1.575***	-4.430***
Country	*BELGIUM*	0.146***	-0.895***
	DENMARK	-0.059***	-0.155***
	ESTONIA	-1.359***	0.189***
	FINLAND	-0.897***	0.064**
	GREECE	-0.921***	0.522***
	HUNGARY	0.152***	0.783***
	IRELAND	-0.487***	0.160***
	LATVIA	-1.266***	0.098**
	LITHUANIA	-1.114***	0.032
	SLOVAKIA	-0.508***	-0.219***
	SPAIN	-0.427***	0.077***
Employment	*ONEOCUP*	0.012	-0.049***
	NONEOCUP	0.003	-0.203***
Age	*RP LESS35*	-0.152***	0.101***
	RP 50TO64	0.125***	0.109***
	RP 65TO74	0.166***	0.090***
	RP MORE74	0.178***	0.071***
Education	*RP EBASIC*	0.029**	-0.175***
	RP ESECOND	0.036***	-0.031**
Control variables	*NMEMBERS*	0.431***	0.604***
	NMEMBERS2	-0.028***	-0.041***
	NOHOUSEPR	-0.268***	-0.001
	lnSPENDEQ	0.443***	1.003***

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Gasto en los servicios (preferencias reveladas)

		Energy	Telecomm.
	Variable	Coeff.	Coeff.
	Constant term	1.575***	-4.430***
Country	*BELGIUM*	0.146***	-0.895***
	DENMARK	-0.059***	-0.155***
	ESTONIA	-1.359***	0.189***
	FINLAND	-0.897***	0.064**
	GREECE	-0.921***	0.522***
	HUNGARY	0.152***	0.783***
	IRELAND	-0.487***	0.160***
	LATVIA	-1.266***	0.098**
	LITHUANIA	-1.114***	0.032
	SLOVAKIA	-0.508***	-0.219***
	SPAIN	-0.427***	0.077***
Employment	*ONEOCUP*	0.012	-0.049***
	NONEOCUP	0.003	-0.203***
Age	*RP LESS35*	-0.152***	0.101***
	RP 50TO64	0.125***	0.109***
	RP 65TO74	0.166***	0.090***
	RP MORE74	0.178***	0.071***
Education	*RP EBASIC*	0.029**	-0.175***
	RP ESECOND	0.036***	-0.031**
Control variables	*NMEMBERS*	0.431***	0.604***
	NMEMBERS2	-0.028***	-0.041***
	NOHOUSEPR	-0.268***	-0.001
	lnSPENDEQ	0.443***	1.003***

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Gasto en los servicios (preferencias reveladas)

		Energy	Telecomm.
	Variable	Coeff.	Coeff.
	Constant term	1.575***	-4.430***
Country	*BELGIUM*	0.146***	-0.895***
	DENMARK	-0.059***	-0.155***
	ESTONIA	-1.359***	0.189***
	FINLAND	-0.897***	0.064**
	GREECE	-0.921***	0.522***
	HUNGARY	0.152***	0.783***
	IRELAND	-0.487***	0.160***
	LATVIA	-1.266***	0.098**
	LITHUANIA	-1.114***	0.032
	SLOVAKIA	-0.508***	-0.219***
	SPAIN	-0.427***	0.077***
Employment	*ONEOCUP*	0.012	-0.049***
	NONEOCUP	0.003	-0.203***
Age	*RP LESS35*	-0.152***	0.101***
	RP 50TO64	0.125***	0.109***
	RP 65TO74	0.166***	0.090***
	RP MORE74	0.178***	0.071***
Education	*RP EBASIC*	0.029**	-0.175***
	RP ESECOND	0.036***	-0.031**
Control variables	*NMEMBERS*	0.431***	0.604***
	NMEMBERS2	-0.028***	-0.041***
	NOHOUSEPR	-0.268***	-0.001
	lnSPENDEQ	0.443***	1.003***

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Gasto en los servicios (preferencias reveladas)

		Energy	Telecomm.
	Variable	Coeff.	Coeff.
	Constant term	1.575***	-4.430***
Country	*BELGIUM*	0.146***	-0.895***
	DENMARK	-0.059***	-0.155***
	ESTONIA	-1.359***	0.189***
	FINLAND	-0.897***	0.064**
	GREECE	-0.921***	0.522***
	HUNGARY	0.152***	0.783***
	IRELAND	-0.487***	0.160***
	LATVIA	-1.266***	0.098**
	LITHUANIA	-1.114***	0.032
	SLOVAKIA	-0.508***	-0.219***
	SPAIN	-0.427***	0.077***
Employment	*ONEOCUP*	0.012	-0.049***
	NONEOCUP	0.003	-0.203***
Age	*RP LESS35*	-0.152***	0.101***
	RP 50TO64	0.125***	0.109***
	RP 65TO74	0.166***	0.090***
	RP MORE74	0.178***	0.071***
Education	*RP EBASIC*	0.029**	-0.175***
	RP ESECOND	0.036***	-0.031**
Control variables	*NMEMBERS*	0.431***	0.604***
	NMEMBERS2	-0.028***	-0.041***
	NOHOUSEPR	-0.268***	-0.001
	lnSPENDEQ	0.443***	1.003***

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Probabilidad de uso (preferencias declaradas)

		Electricity	Gas	Fixed tel.	Mobile t.	Internet
	Variable	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.
Country	*BELGIUM*	0.012	-0.037	-0.137***	0.050***	0.069***
	DENMARK	0.016**	-0.310***	0.007	0.089***	0.300***
	ESTONIA	-0.037**	-0.285***	-0.404***	0.048***	-0.115***
	FINLAND	0.010	-0.510***	-0.398***	0.113***	0.230***
	GREECE	-	-0.521***	0.051***	0.014	-0.279***
	HUNGARY	-0.024*	0.286***	-0.352***	-0.020	-0.277***
	IRELAND	0.001	-0.189***	-0.013	0.059***	-0.045*
	LATVIA	0.008	-0.057**	-0.357***	-0.026	-0.218***
	LITHUANIA	-0.016	0.073***	-0.542***	-0.037**	-0.198***
	SLOVAKIA	0.016*	0.363***	-0.363***	-0.013	-0.303***
	SPAIN	-0.031***	0.079***	-0.078***	0.006	-0.147***
Employment	*NOOCUP*	0.004	-0.015	-0.040***	-0.089***	-0.043**
Age	*LESS35*	-0.010	0.010	-0.061***	0.101***	0.112***
	50TO64	0.011	0.058**	0.122***	-0.120***	-0.086***
	65TO74	0.008	0.055	0.171***	-0.312***	-0.294***
	MORE74	-0.008	0.066*	0.180***	-0.518***	-0.359***
Education	*EBASIC*	-0.009	-0.031	-0.105***	-0.091***	-0.262***
	ESECOND	-0.015*	-0.004	-0.046***	-0.013	-0.144***
Control variables	*ONEPERS*	-0.008	-0.024	-0.107***	-0.049***	-0.121***
	THREEPERS	-0.003	0.051**	0.051***	0.011	0.066**
	FOURPERS	0.002	0.068**	0.094***	-0.029	0.139***
	MOREFOURP	-0.003	-0.011	0.064***	-0.038	0.093***
	NOHOUSEPR	-0.010	0.085***	-0.152***	-0.034**	-0.133***

Notes: Standard errors in parenthesis. Statistical significance at 1% (***), 5% (**), 10% (*).

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Satisfacción con el precio (preferencias declaradas)

		Electricity	Gas	Fixed tel.	Mobile t.	Internet
	Variable	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.
Country	*BELGIUM*	0.112***	0.183***	0.109***	0.212***	0.080***
	DENMARK	0.161***	-0.124***	0.128***	0.273***	0.121***
	ESTONIA	0.033	-0.108***	-0.138***	0.211***	-0.180***
	FINLAND	-0.256***	-0.382***	-0.225***	0.263***	0.033
	GREECE	0.195***	-0.086***	0.187***	0.242***	-0.099***
	HUNGARY	0.032	0.164***	-0.030	0.223***	-0.205***
	IRELAND	0.002	-0.108***	0.051**	0.193***	-0.157***
	LATVIA	0.066***	0.019	-0.167***	0.097***	-0.252***
	LITHUANIA	0.252***	0.309***	0.018	0.266***	-0.020
	SLOVAKIA	0.145***	0.331***	0.074***	0.262***	-0.256***
	SPAIN	0.087***	0.183***	0.053**	0.159***	-0.014
Employment	*NOOCUP*	-0.017	-0.042**	-0.007	-0.068***	-0.049**
Age	*LESS35*	0.009	0.011	0.014	0.072***	0.109***
	50TO64	-0.016	-0.016	0.020	-0.017	-0.064***
	65TO74	-0.011	-0.027	0.035	-0.147***	-0.249***
	MORE74	-0.022	-0.002	0.052	-0.270***	-0.315***
Education	*EBASIC*	-0.042*	-0.041*	-0.087***	-0.082***	-0.195***
	ESECOND	-0.035*	-0.032	-0.043**	0.004	-0.105***
Control variables	*ONEPERS*	-0.019	-0.014	-0.047**	-0.056**	-0.062***
	THREEPERS	-0.023	-0.007	0.024	0.032	0.077***
	FOURPERS	-0.060**	0.013	0.023	0.003	0.070***
	MOREFOURP	-0.039	-0.039	0.026	-0.002	0.023
	NOHOUSEPR	-0.101***	-0.014	-0.108***	-0.085***	-0.092***

otes: Standard errors in parenthesis. Statistical significance at 1% (***), 5% (**), 10% (*).

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Gasto en los servicios (preferencias reveladas)

		Energy	Telecomm.
	Variable	Coeff.	Coeff.
	Constant term	1.575***	-4.430***
Country	*BELGIUM*	0.146***	-0.895***
	DENMARK	-0.059***	-0.155***
	ESTONIA	-1.359***	0.189***
	FINLAND	-0.897***	0.064**
	GREECE	-0.921***	0.522***
	HUNGARY	0.152***	0.783***
	IRELAND	-0.487***	0.160***
	LATVIA	-1.266***	0.098**
	LITHUANIA	-1.114***	0.032
	SLOVAKIA	-0.508***	-0.219***
	SPAIN	-0.427***	0.077***
Employment	*ONEOCUP*	0.012	-0.049***
	NONEOCUP	0.003	-0.203***
Age	*RP LESS35*	-0.152***	0.101***
	RP 50TO64	0.125***	0.109***
	RP 65TO74	0.166***	0.090***
	RP MORE74	0.178***	0.071***
Education	*RP EBASIC*	0.029**	-0.175***
	RP ESECOND	0.036***	-0.031**
Control variables	*NMEMBERS*	0.431***	0.604***
	NMEMBERS2	-0.028***	-0.041***
	NOHOUSEPR	-0.268***	-0.001
	lnSPENDEQ	0.443***	1.003***

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Gasto en los servicios (preferencias reveladas)

		Energy	Telecomm.
	Variable	Coeff.	Coeff.
	Constant term	1.575***	-4.430***
Country	*BELGIUM*	0.146***	-0.895***
	DENMARK	-0.059***	-0.155***
	ESTONIA	-1.359***	0.189***
	FINLAND	-0.897***	0.064**
	GREECE	-0.921***	0.522***
	HUNGARY	0.152***	0.783***
	IRELAND	-0.487***	0.160***
	LATVIA	-1.266***	0.098**
	LITHUANIA	-1.114***	0.032
	SLOVAKIA	-0.508***	-0.219***
	SPAIN	-0.427***	0.077***
Employment	*ONEOCUP*	0.012	-0.049***
	NONEOCUP	0.003	-0.203***
Age	*RP LESS35*	-0.152***	0.101***
	RP 50TO64	0.125***	0.109***
	RP 65TO74	0.166***	0.090***
	RP MORE74	0.178***	0.071***
Education	*RP EBASIC*	0.029**	-0.175***
	RP ESECOND	0.036***	-0.031**
Control variables	*NMEMBERS*	0.431***	0.604***
	NMEMBERS2	-0.028***	-0.041***
	NOHOUSEPR	-0.268***	-0.001
	lnSPENDEQ	0.443***	1.003***

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Gasto en los servicios (preferencias reveladas)

		Energy	Telecomm.
	Variable	Coeff.	Coeff.
	Constant term	1.575***	-4.430***
Country	*BELGIUM*	0.146***	-0.895***
	DENMARK	-0.059***	-0.155***
	ESTONIA	-1.359***	0.189***
	FINLAND	-0.897***	0.064**
	GREECE	-0.921***	0.522***
	HUNGARY	0.152***	0.783***
	IRELAND	-0.487***	0.160***
	LATVIA	-1.266***	0.098**
	LITHUANIA	-1.114***	0.032
	SLOVAKIA	-0.508***	-0.219***
	SPAIN	-0.427***	0.077***
Employment	*ONEOCUP*	0.012	-0.049***
	NONEOCUP	0.003	-0.203***
Age	*RP LESS35*	-0.152***	0.101***
	RP 50TO64	0.125***	0.109***
	RP 65TO74	0.166***	0.090***
	RP MORE74	0.178***	0.071***
Education	*RP EBASIC*	0.029**	-0.175***
	RP ESECOND	0.036***	-0.031**
Control variables	*NMEMBERS*	0.431***	0.604***
	NMEMBERS2	-0.028***	-0.041***
	NOHOUSEPR	-0.268***	-0.001
	lnSPENDEQ	0.443***	1.003***

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Gasto en los servicios (preferencias reveladas)

		Energy	Telecomm.
	Variable	Coeff.	Coeff.
	Constant term	1.575***	-4.430***
Country	*BELGIUM*	0.146***	-0.895***
	DENMARK	-0.059***	-0.155***
	ESTONIA	-1.359***	0.189***
	FINLAND	-0.897***	0.064**
	GREECE	-0.921***	0.522***
	HUNGARY	0.152***	0.783***
	IRELAND	-0.487***	0.160***
	LATVIA	-1.266***	0.098**
	LITHUANIA	-1.114***	0.032
	SLOVAKIA	-0.508***	-0.219***
	SPAIN	-0.427***	0.077***
Employment	*ONEOCUP*	0.012	-0.049***
	NONEOCUP	0.003	-0.203***
Age	*RP LESS35*	-0.152***	0.101***
	RP 50TO64	0.125***	0.109***
	RP 65TO74	0.166***	0.090***
	RP MORE74	0.178***	0.071***
Education	*RP EBASIC*	0.029**	-0.175***
	RP ESECOND	0.036***	-0.031**
Control variables	*NMEMBERS*	0.431***	0.604***
	NMEMBERS2	-0.028***	-0.041***
	NOHOUSEPR	-0.268***	-0.001
	lnSPENDEQ	0.443***	1.003***

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Gasto en los servicios (preferencias reveladas)

		Energy	Telecomm.
	Variable	Coeff.	Coeff.
	Constant term	1.575***	-4.430***
Country	*BELGIUM*	0.146***	-0.895***
	DENMARK	-0.059***	-0.155***
	ESTONIA	-1.359***	0.189***
	FINLAND	-0.897***	0.064**
	GREECE	-0.921***	0.522***
	HUNGARY	0.152***	0.783***
	IRELAND	-0.487***	0.160***
	LATVIA	-1.266***	0.098**
	LITHUANIA	-1.114***	0.032
	SLOVAKIA	-0.508***	-0.219***
	SPAIN	-0.427***	0.077***
Employment	*ONEOCUP*	0.012	-0.049***
	NONEOCUP	0.003	-0.203***
Age	*RP LESS35*	-0.152***	0.101***
	RP 50TO64	0.125***	0.109***
	RP 65TO74	0.166***	0.090***
	RP MORE74	0.178***	0.071***
Education	*RP EBASIC*	0.029**	-0.175***
	RP ESECOND	0.036***	-0.031**
Control variables	*NMEMBERS*	0.431***	0.604***
	NMEMBERS2	-0.028***	-0.041***
	NOHOUSEPR	-0.268***	-0.001
	lnSPENDEQ	0.443***	1.003***

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Resultados

Probabilidad de uso (preferencias declaradas)

		Electricity	Gas	Fixed tel.	Mobile t.	Internet
	Variable	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.	Marg. Eff.
Country	*BELGIUM*	0.012	-0.037	-0.137***	0.050***	0.069***
	DENMARK	0.016**	-0.310***	0.007	0.089***	0.300***
	ESTONIA	-0.037**	-0.285***	-0.404***	0.048***	-0.115***
	FINLAND	0.010	-0.510***	-0.398***	0.113***	0.230***
	GREECE	-	-0.521***	0.051***	0.014	-0.279***
	HUNGARY	-0.024*	0.286***	-0.352***	-0.020	-0.277***
	IRELAND	0.001	-0.189***	-0.013	0.059***	-0.045*
	LATVIA	0.008	-0.057**	-0.357***	-0.026	-0.218***
	LITHUANIA	-0.016	0.073***	-0.542***	-0.037**	-0.198***
	SLOVAKIA	0.016*	0.363***	-0.363***	-0.013	-0.303***
	SPAIN	-0.031***	0.079***	-0.078***	0.006	-0.147***
Employment	*NOOCUP*	0.004	-0.015	-0.040***	-0.089***	-0.043**
Age	*LESS35*	-0.010	0.010	-0.061***	0.101***	0.112***
	50TO64	0.011	0.058**	0.122***	-0.120***	-0.086***
	65TO74	0.008	0.055	0.171***	-0.312***	-0.294***
	MORE74	-0.008	0.066*	0.180***	-0.518***	-0.359***
Education	*EBASIC*	-0.009	-0.031	-0.105***	-0.091***	-0.262***
	ESECOND	-0.015*	-0.004	-0.046***	-0.013	-0.144***
Control variables	*ONEPERS*	-0.008	-0.024	-0.107***	-0.049***	-0.121***
	THREEPERS	-0.003	0.051**	0.051***	0.011	0.066**
	FOURPERS	0.002	0.068**	0.094***	-0.029	0.139***
	MOREFOURP	-0.003	-0.011	0.064***	-0.038	0.093***
	NOHOUSEPR	-0.010	0.085***	-0.152***	-0.034**	-0.133***

Notes: Standard errors in parenthesis. Statistical significance at 1% (***), 5% (**), 10% (*).

Fuente: Clifton *et al.* (2014).

Conclusiones

- **Heterogeneidad de los ciudadanos como consumidores**. Contexto y entorno socioeconómico:
  - **Nivel educativo bajo:**
    - Telecomunicaciones, satisfacción más baja y gasto más bajo: menor participación.
    - Energía, menor satisfacción y mayor gasto: peores decisiones.
  - **Edad avanzada:**
    - Nuevos servicios de telecomunicaciones: menor satisfacción y menor participación.
    - Inercia (telefonía fija) y mayor gasto: peores decisiones.

Conclusiones

- Políticas económicas, tener en cuenta la heterogeneidad de los ciudadanos.

- La heterogeneidad puede requerir distintas políticas, más que un único enfoque *("one-size-fits-all"):* opciones por defecto, información sencilla y comparable, atención personal, etc.

- Diferentes contextos socioeconómicos, pero también diferentes contextos sectoriales, nacionales y regionales/territoriales.

- **Análisis empírico como base para las políticas económicas**.

Bibliografía

Referencia Básica:

- J. Clifton, D. Díaz-Fuentes & M. Fernández-Gutiérrez (2014): *«The impact of socio-economic background on satisfaction: evidence for policy makers».* Journal of Regulatory Economics, vol. 46 (2), pp. 183-206.

Referencias Adicionales:

- J. Clifton, D. Díaz-Fuentes & M. Fernández-Gutiérrez (2016): *«Public Infrastructure Services in the European Union: Challenges for Territorial Cohesion».* Regional Studies, 50(2), pp. 358-373.
- EC (European Commission) (2012): *«On knowledge-enhancing aspects of consumer empowerment 2012-2014»*. Brussels: EC.
- ECCG (European Consumer Consultative Group) (2013): ***«Opinion on consumers and vulnerability»***.
- EP (European Parliament) (2012): *«On a strategy for strengthening the rights of vulnerable consumers»*. (2011/2272 (INI)). Brussels: European Parliament.

Bibliografía

<u>Referencias Adicionales</u>:

- M. George, C. Graham & L. Lennard (2011): *«Too many hurdles: information and advice barriers in the energy market»*. Leicester: Centre for Consumers and Essential Services.
- S. Jilke (2015): *«Choice and equality: are vulnerable citizens worse off after liberalization reforms?»*. Public Administration, 93(1), 68-85.
- P. Lunn & S. Lyons (2010): *«Behavioural Economics and "Vulnerable Consumers": A Summary of Evidence».* Communications Consumer Panel, 9th December.