

# Grupo de Trabajo de ARIAE de Consumidores – GTC



*asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía*

*associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia*

D. Alexandre Santos (ERSE)

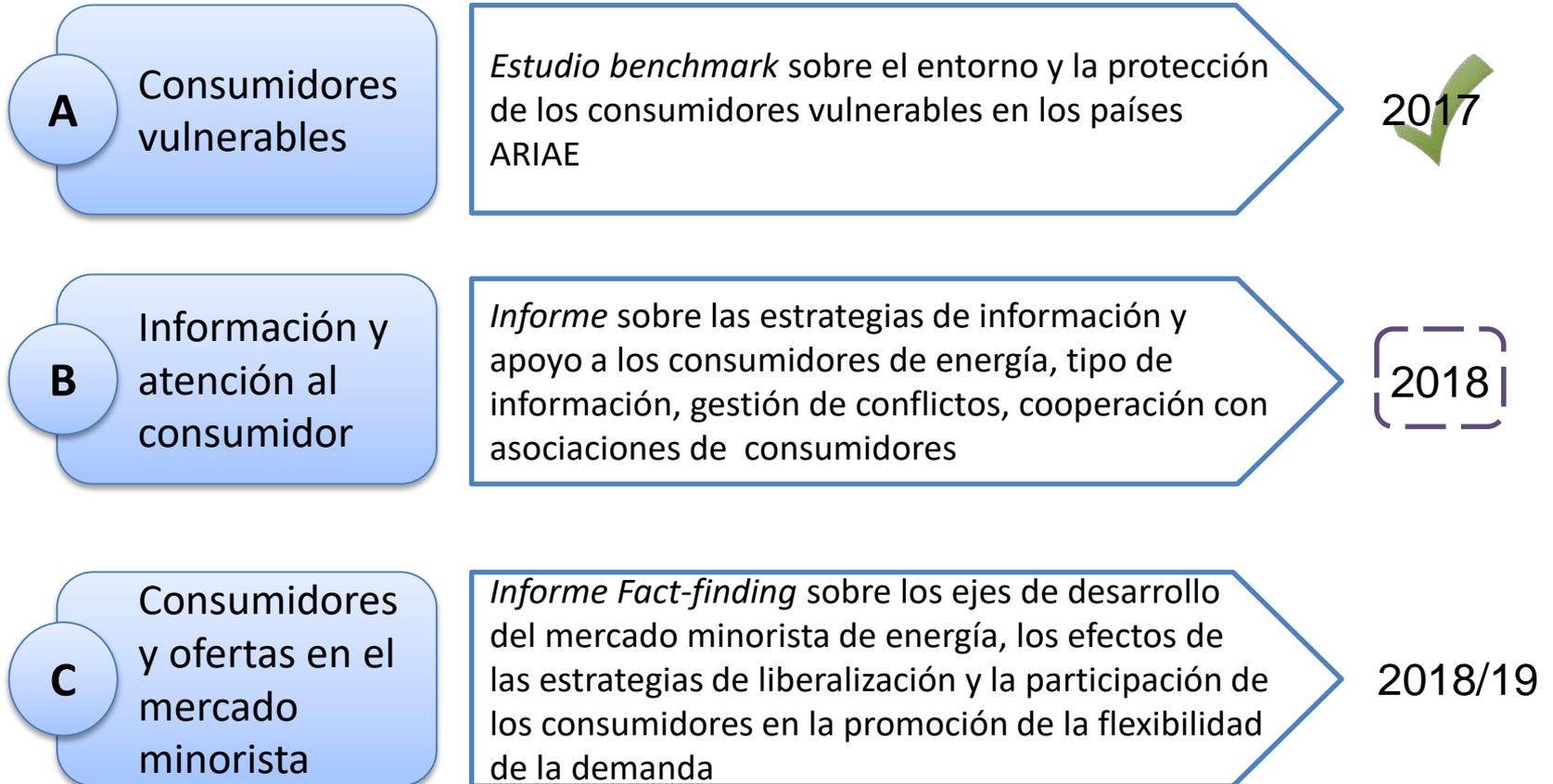
Director del Grupo de Trabajo de Consumidores

III Junta Anual Ordinaria de la Asamblea General  
de la Nueva ARIAE

22 mayo de 2018



## Ejes de trabajo





## Resumen:

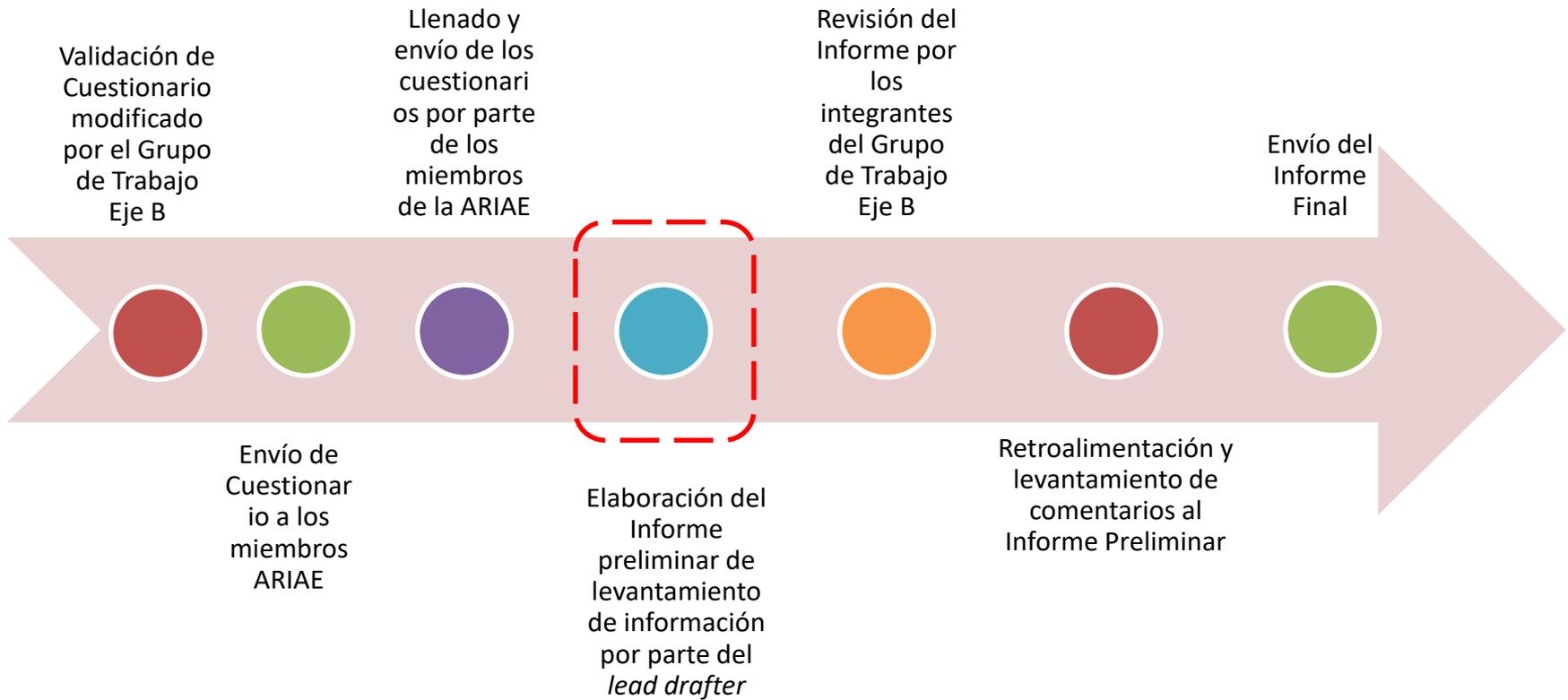
**B**Información  
y atención al  
consumidor

Informe sobre la provisión de información y atención a los consumidores/usuarios, con los siguientes intereses y enfoques:

- Marco regulatorio y el papel de los reguladores.
- Regulación específica de protección al consumidor/usuario (electricidad/gas):
- Segmentación del mercado y clasificación de consumidores. Identificación de necesidades diferenciadas.
- Gestión de la información al consumidor y las iniciativas sociales.
- Tratamiento de los reclamos de los consumidores por los proveedores de los servicios (p.ej. objeción de cargos, regularización de pagos pendientes, problemas con la calidad del servicio, etc.).
- Formas de gestionar los conflictos y el uso de mecanismos alternativos para resolver conflictos: el papel de la mediación, el arbitraje y quién lo puede desarrollar.
- Rol de las asociaciones de consumidores. Formas de poner en práctica la cooperación sin dañar la independencia de los reguladores.



**B** Información y atención al consumidor





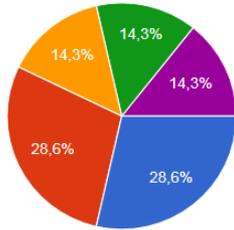
## Secciones:

1. Marco regulatorio y el papel de los reguladores
2. Regulación específica de protección al consumidor/usuario
3. Segmentación del mercado y clasificación de consumidores. Identificación de necesidades diferenciadas
4. Gestión de la información al consumidor y las iniciativas sociales
5. Tratamiento de los reclamos de los consumidores por los proveedores de los servicios
6. Formas de gestionar los conflictos y el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos
7. Formas de poner en práctica la cooperación con las asociaciones de consumidores sin dañar la independencia de los reguladores



### 3.24 ¿Hay aplicación de tarifas horarias a los consumidores? (S/N)

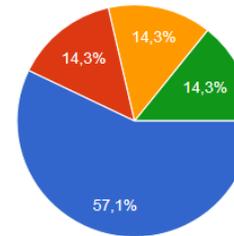
7 respuestas



- Sí
- No
- En electricidad hay opciones de tarifas horarias en que existen precios unitarios de demanda máxima para el caso que se presenten o no dentro del horario punta. Así también, exist...
- No aplica en Panamá
- Si, pero para los consumidores de baja tensión, la adhesión es opcional.

### 2.7 ¿Existe la posibilidad de cambiar de suministrador en electricidad? (S/N)

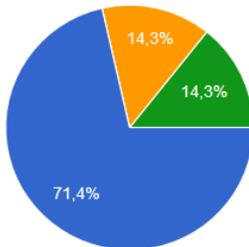
7 respuestas



- Sí
- No
- No aplica en ENARGAS
- Solo grandes consumidores pueden, si así desearan, ingresar al mercado libre y contratar su energía directamente, o por intermedio de comercializadores, junto a agentes de generación de energía. Los consumidores atendidos por el "mer..."

### 3.4 ¿Existe un contrato único para suministro y distribución de energía? (S/N)

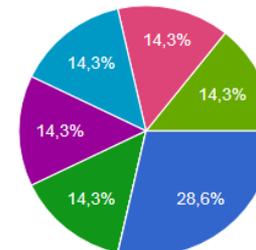
7 respuestas



- Sí
- No
- Electricidad y gas
- Solo existe contrato único para consumidores de baja tensión, que firman con la distribuidora el Contrato de Adhesión, cuyo modelo está disponible en la Resolución 414/2010.

### 4.2 ¿Cuál es la frecuencia de facturación de gas natural?

7 respuestas



- Mensual
- Trimestral
- Anual
- Mensual o bimestral
- Usuarios Residenciales: se facturan bimestralmente. Usuarios no Residenciales: se facturan mensual...
- No aplica en Panamá
- Ver con ANP
- Mensal, salvo acuerdo com o cliente.



**Lead Drafter:** Osignergmin

**Participación 7/26:**



Organismo Supervisor  
de la Inversión en  
Energía y Minería



Ente Nacional  
Regulador del Gas,  
Argentina



Superintendencia de  
Electricidad y  
Combustibles - Chile



Autoridad Nacional de  
los Servicios Públicos  
(ASEP) Panamá



Comisión Nacional  
de los Mercados y  
la Competencia-  
España



Agencia Nacional de  
Energía Eléctrica - ANEEL -  
Brasil



Entidade Reguladora de  
Serviços Energéticos -  
ERSE, Portugal



asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia

**Envíen sus respuestas hasta el 8 de junio de 2018**

<https://goo.gl/forms/YISZw7pu2dOvsnTs2>

*Muchas gracias*