



asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia

# CUSTOMER PROTECTION AND EMPOWERMENT

## *PROTECCIÓN Y EMPODERAMIENTO DEL CONSUMIDOR*

**VII ARIAE – CEER Meeting**

**Griselda Lambertini**  
**GT Consumidores de ARIAE**  
**Directora ENARGAS - Argentina**

Mayo 2019

**2017-2019: Estudio comparativo** de las políticas y de las prácticas relativas al **tratamiento de los derechos de los consumidores de energía** en los países que integran la ARIAE – presentado a la Junta Directiva

- ✓ identificar las **mejores prácticas** y los aspectos a mejorar para contribuir al **fortalecimiento de las capacidades** de los reguladores
- ✓ proveer a la **protección de los derechos de los consumidores**
- ✓ promover el **empoderamiento de los consumidores**

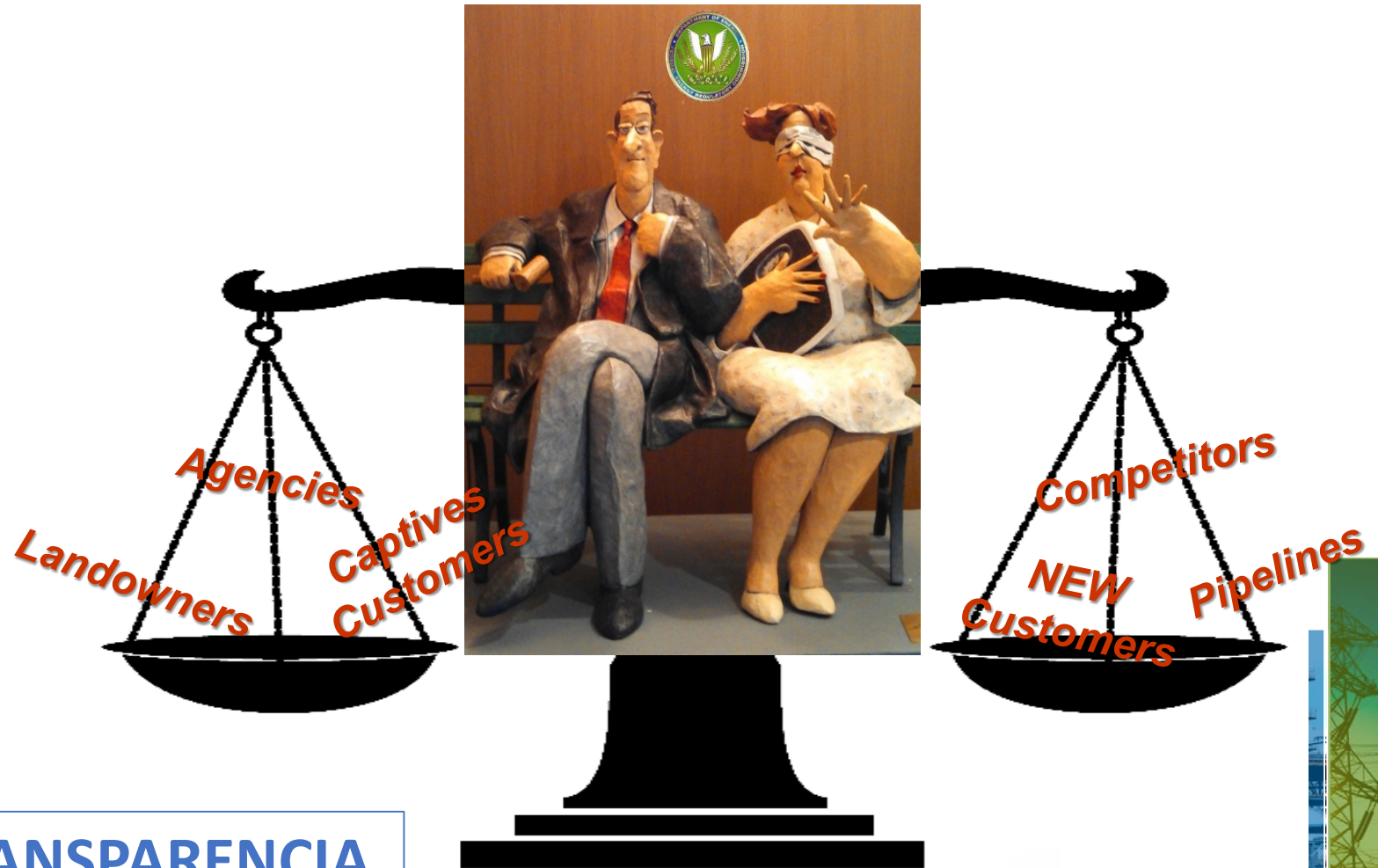


1. Rol y características de los Reguladores
2. Utilización de mecanismos de transparencia y relacionamiento
3. Protección específica de los consumidores de energía
4. Segmentación de mercado y clasificación de consumidores
5. Gestión de la información al consumidor
6. Tratamiento de los reclamos de los consumidores
7. Gestión de conflictos y mecanismos de solución de controversias
8. Rol del Regulador en la superación de la brecha energética
9. Cooperación con las asociaciones de consumidores

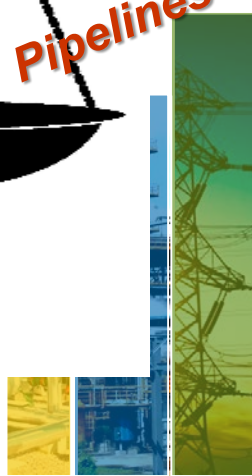


# “THE REGULATORY PROCESS AS A BALANCING ACT” (FERC)

- ✓ Los Reguladores tienen como función principal “**equilibrar los intereses**” de los Consumidores, las entidades prestadoras y el poder político
- ✓ Administrar la **tensión** entre las condiciones para la **inversión** y los **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**



**AUTONOMÍA + TRANSPARENCIA**



# DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



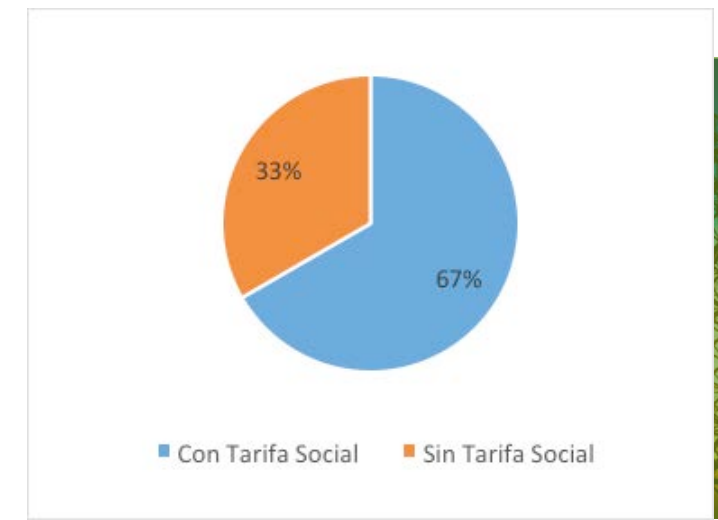
asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía  
associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia

1. DERECHO DE ACCESO AL SERVICIO
2. DERECHO A UNA CORRECTA MEDICIÓN Y FACTURACIÓN
3. DERECHO A UNA ADECUADA INFORMACIÓN
4. DERECHO A UN “TRATAMIENTO DIGNO” EN LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMO
5. DERECHO A ELEGIR PROVEEDOR DEL SERVICIO



# 1 - DERECHO DE ACCESO AL SERVICIO

- Del hecho al derecho: universalidad del servicio público (satisfacción de necesidades esenciales)
- Cobertura del servicio es indicador de calidad de vida de los países
  - Electricidad + 90%
  - Gas natural como energía limpia para la transición (debate sobre descarbonización)
- Implica acceso + mantenimiento (asequibilidad)
  - 6/9 países tienen tarifa social
  - rol del regulador en la brecha energética
  - mejorar focalización de subsidios



## 2 - DERECHO A UNA CORRECTA MEDICIÓN Y FACTURACIÓN



asociación iberoamericana de entidades reguladoras de la energía  
 associação iberoamericana de entidades reguladoras da energia

= **derecho del usuario a pagar lo que consume**

- Lecturas reales vs. Estimaciones
- Segmentación y clasificación de usuarios
- la **FACTURA** y el **DERECHO A UNA ADECUADA INFORMACIÓN** ( X el PRESTADOR)

**METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN:  
LECTURAS REALES O ESTIMADAS**

Países	Electricidad		Gas natural	
	Lecturas Reales	Estimaciones	Lecturas Reales	Estimaciones
España	X	X	X	X
Argentina	No se cuenta con información disponible		X	X
Chile	X	X	X	
Perú	X	X	X	
Brasil	X	X	No se cuenta con información disponible	
Portugal	X	X	X	X
Costa Rica	X	X	No aplica a Costa Rica	
Bolivia	X	X	No se cuenta con información disponible	

**FRECUENCIA DE FACTURACIÓN:  
MENSUAL O BIMESTRAL**

Países	Electricidad	Gas natural
España	- Mensual o bimestral	- Mensual o bimestral
Argentina		- Usuarios residenciales: bimestral. - Usuarios no residenciales: mensual - Usuarios SGP: mensual o bimestral según medición.
Chile	- Mensual o bimestral	- Mensual
Perú	- Mensual	- Mensual
Panamá	- Mensual	- No aplica en Panamá
Brasil	- Mensual	- Depende de cada jurisdicción local disponible
Portugal	- Mensual salvo se acuerde distinto	- Mensual salvo se acuerde distinto
Costa Rica	- Mensual	- No aplica
Bolivia	- Mensual	

# 3 - DERECHO A UNA ADECUADA INFORMACIÓN (PRESTADOR)

## ■ INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA FACTURA

- ✓ Canales de atención (todos)
- ✓ Tributos (casi todos)
- ✓ Indicadores de calidad (3)

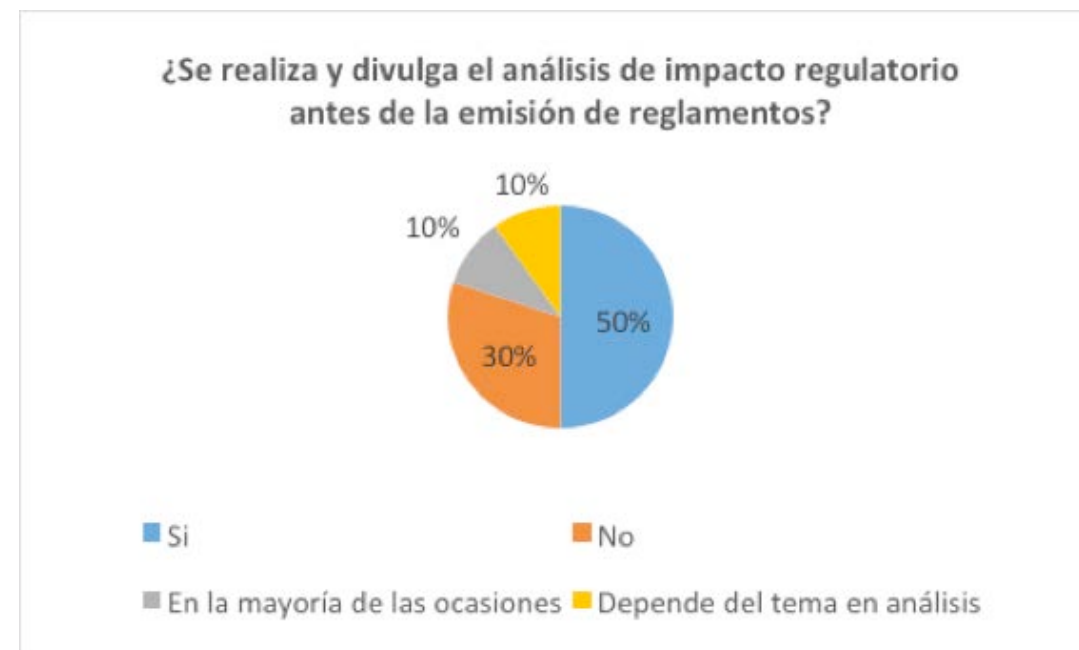
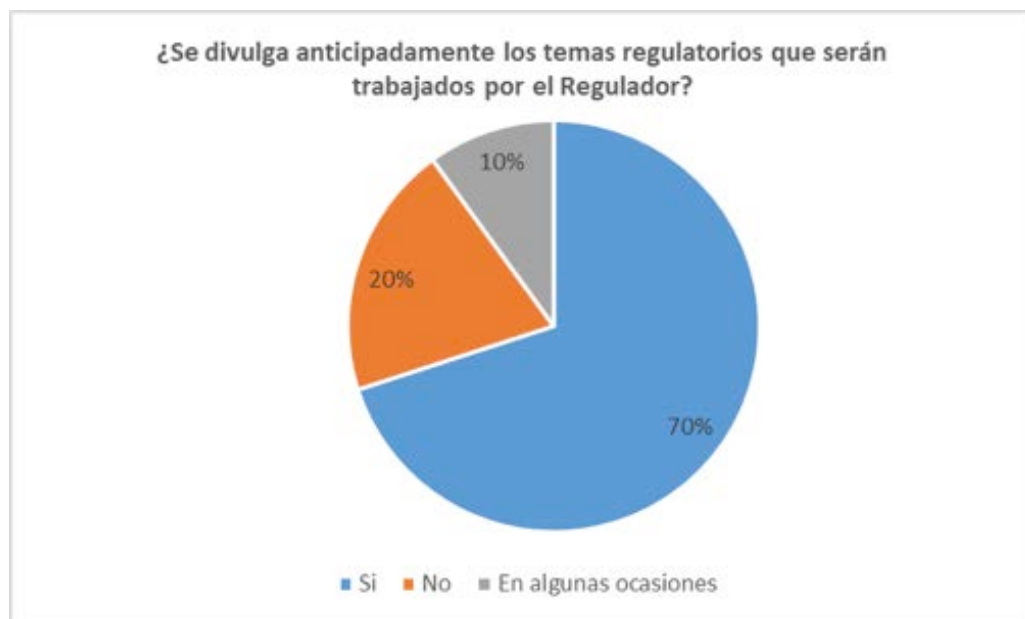
Países	La factura contiene información sobre tributos	La factura contiene información sobre indicadores de calidad	La factura contiene información sobre servicio de atención al cliente del Prestador
España	SI	NO	SI
Argentina	SI	NO	SI
Chile	SI	NO	SI
Perú	SI	NO	SI
Panamá	NO	SI	SI
Brasil	SI	SI	SI
Portugal	SI	NO	SI
Costa Rica	SI	NO	SI
Bolivia	SI	NO	SI





### 3 - DERECHO A UNA ADECUADA INFORMACIÓN (REGULADOR)

- UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE TRANSPARENCIA = EMPODERAMIENTO
- ✓ Consultas públicas previas a la emisión de reglamentos (10)
- ✓ Publicación de una agenda regulatoria (7)
- ✓ Análisis de impacto regulatorio (5)



# 3 - DERECHO A UNA ADECUADA INFORMACIÓN (REGULADOR)

## ■ UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE TRANSPARENCIA = EMPODERAMIENTO

### ✓ Unidades organizativas específicas para:

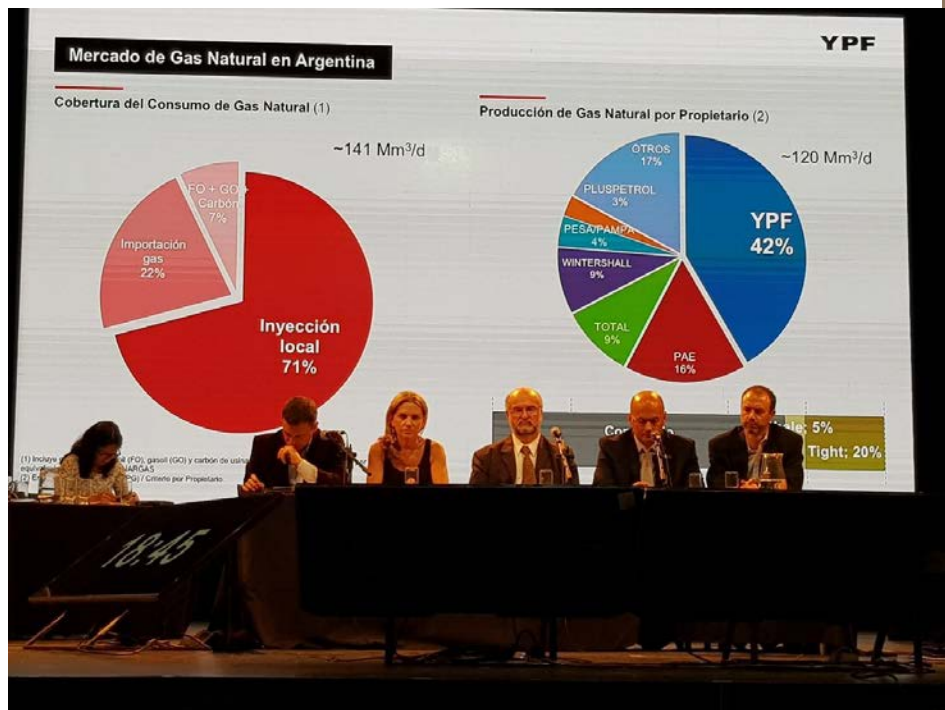
- Promoción de la participación ciudadana
- Promoción de la cultura ética
- Relaciones institucionales

Pregunta	España	Argentina	Chile	Perú	Brasil	Panamá	Portugal	Costa Rica	Bolivia
¿Cuentan con una unidad administrativa responsable de promover la participación ciudadana?	No	No	Si	Si	Si-No	No	No	Si	No
¿Cuentan con una unidad administrativa responsable de mantener relaciones institucionales?	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	No	No
¿Cuentan con una unidad administrativa encargada de recibir las consultas y reclamos de los Consumidores?	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
¿Cuentan con una unidad administrativa responsable de promover la cultura ética en el Regulador?	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	No	Si



# 3 - DERECHO A UNA ADECUADA INFORMACIÓN

✓ Audiencias públicas



✓ Reuniones abiertas de Directorio

✓ Instancias de educación y difusión



### 3 - DERECHO A UNA ADECUADA INFORMACIÓN



asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía  
associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia

- ✓ Elaboración y publicación de un Plan Estratégico (mediano y largo plazo)

#### *OFGEM - “Making a difference for consumers”*

*“Our mission is to make a positive difference for all energy consumers, both now and in the future.*

*We do this through the independent regulation of the electricity and gas system in Great Britain”*

*OFGEM – Our strategy*

*ARESEP - Costa Rica: “Escalar los proyectos para convertirlos en políticas públicas...”*





### LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA ALCANZAR LOS FINES Y LOS PROGRAMAS OPERATIVOS

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LEY					OBJETIVOS ESTRATÉGICOS COMPLEMENTARIOS						
	Protección derecho consumidor	Promover competitividad e inversiones	Propender a una mejor operación-no discriminar	Regular T&D Tarifas justas y razonables	Incentivar eficiencia T, D, A	Incentivar uso racional y cuidado ambiente	Promover el gas natural vehicular	Promover la digitalización e inteligencia informativa	Promover interacción áreas claves para Energía	Promover interacción o. regulatorios otros países	Afianzar la autarquía política y la autonomía financiera	
<b>PROYECTOS/PROGRAMAS</b>												
<b>PROGRAMAS MULTIOBJETIVOS</b>	Educación al usuario					Educación al usuario						
	Nueva revisión tarifaria			Nueva revisión tarifaria								
	Tarifa Social Federal			Tarifa Social Federal								
	Comunicación a terceros			Comunicación a terceros								
	Alternativas de estructura tarifaria y financiamiento			Alternativas de estructura tarifaria y financiamiento								
<b>PROGRAMAS FOCALIZADOS</b>	Sistematización y transparencia informativa	Adecuaciones regulatorias Despacho- MEGSA- Subastas y alternativas de suministro	Mejora atención cliente			Eficiencia Energética aplicada al Gas Natural y preservación del medio ambiente	Nuevos desarrollos gas natural	Nuevos usos gas en el transporte	Capacitación, análisis e inteligencia datos	Interacción SE-ENRE-Defensa Competencia-otros	Benchmarking regulación comparada	Gestión de presupuesto
		Auditoría de inversiones	Normalización técnica			Regulación Biogas	Resdiseño Reg. Uso del gas transporte			Evolución normativa-convergencia regulatoria	Adecuación normativa ambiental al Gas Natural	Revisión estructura y funciones
			Seguridad en instalaciones							Capacitación y actualización regulatoria		
<b>PROGRAMAS de GOBERNANZA PS de DISEÑO REGULATORIO</b>												



## 4 - TRATAMIENTO DIGNO DE CONSULTAS Y RECLAMOS

- **Indicadores de calidad del servicio técnico y comercial**
- **Incumplimiento de los estándares habilita al Consumidor a reclamar ante la Prestadora:**
  - ✓ primera instancia ante las **Prestadoras**
  - ✓ cuando la Prestadora **no da una solución satisfactoria los reclamos llegan al Regulador.**

### PRINCIPALES PROBLEMAS QUE RECLAMAN LOS CONSUMIDORES

- Facturación (excesiva, alto consumo, lecturas erróneas)
- Interrupciones en el servicio (electricidad)
- Inconvenientes en el suministro (electricidad y gas natural)
- Plazo de respuesta a solicitudes de servicios (conexión, reconexión, reparación)



## 4 - TRATAMIENTO “DIGNO” DE CONSULTAS Y RECLAMOS



asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía  
associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia

- **CANALES MÍNIMOS DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES EN PRESTADORA: casi todos (9/10)**
- **CENTRAL DE ATENCIÓN DE CONSUMIDORES EN EL REGULADOR: casi todos (9/10)**
- **CENTRAL PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: todos (10)**
- **INDICADOR SOBRE PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR RESPECTO DE LA PRESTADORA: sólo 3**



## 5 - DERECHO A ELEGIR PROVEEDOR DEL SERVICIO



asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía  
associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia

- Proveedor único
  - Distribuidor y Comercializador
  - Exclusividad geográfica
- Próximo eje de estudio para GTC: Informe ‘fact-finding’ sobre los ejes de desarrollo del mercado minorista de energía, las estrategias de liberalización y la participación de los consumidores en la promoción de la flexibilidad de la demanda



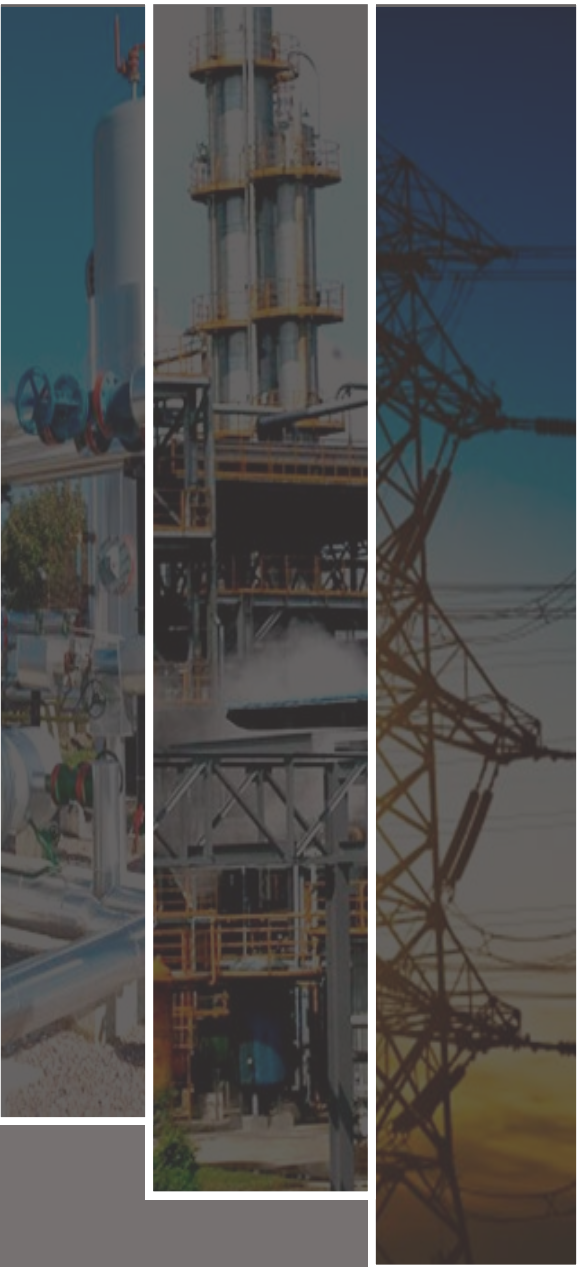


- La adecuada protección de los **derechos del Consumidor** necesita una **mejora continua**, impulsada por el Regulador, mediante el **uso de la innovación** de las **Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)**.

Los cambios tecnológicos han generado **nuevas demandas sociales**:

- rapidez y simplicidad en la atención
- eliminación de traslados físicos de consumidores y documentación
- disminución de colas de espera “en línea”
- facilitación del contacto con la Prestadora y con el Regulador desde cualquier lugar mediante teléfono inteligente (contiene redes sociales y oficina virtual)
- **DIGITALIZACIÓN en función del “EMPODERAMIENTO DEL CONSUMIDOR”**





asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia

*Muchas gracias por su atención*