



asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia

ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE ENERGÍA

Informe final

Grupo de Trabajo de Consumidores GTC
Griselda Lambertini
Mayo 2019

EJES DE TRABAJO

A

Consumidores vulnerables

B

Información y atención al consumidor

C

Consumidores y oferentes en el mercado minorista



asociación iberoamericana de entidades reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades reguladoras da energia

Estudio *benchmark* sobre el entorno y la protección de los consumidores vulnerables en los países ARIAE

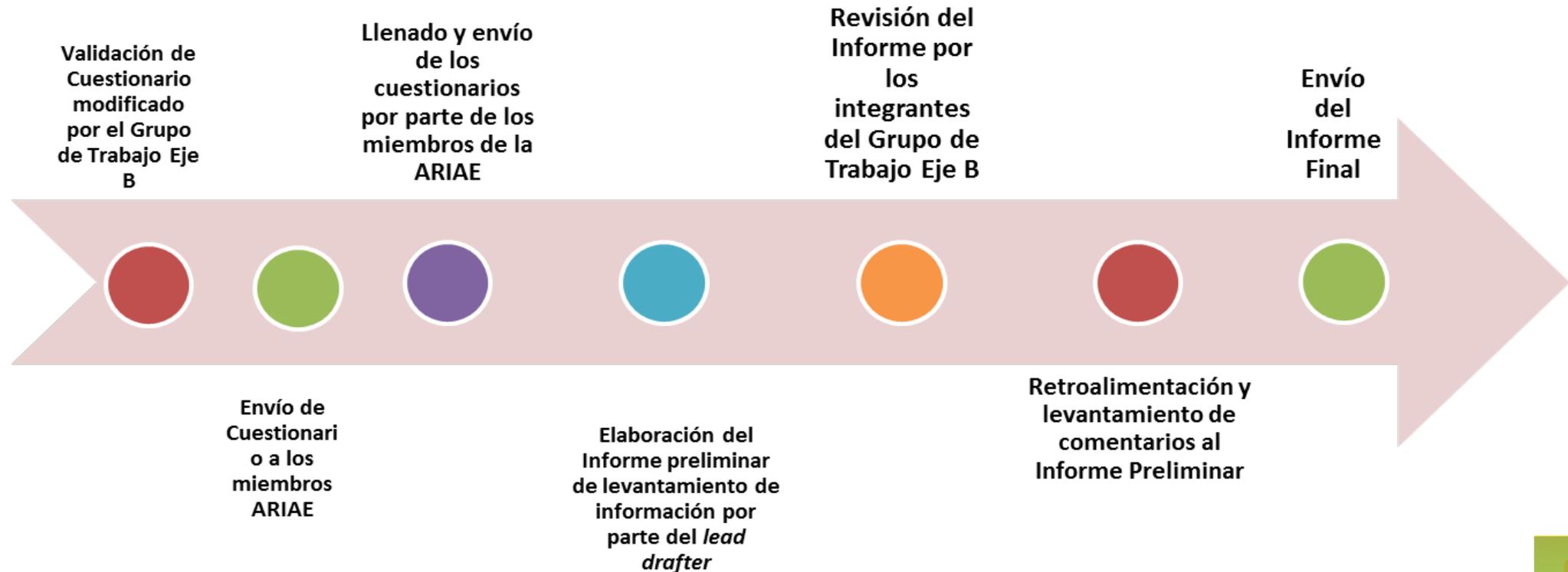
Estudio sobre las estrategias de información y apoyo a los consumidores de energía, atención de reclamos, gestión de conflictos, cooperación con asociaciones de consumidores

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

OBJETIVOS

- Evaluar **comparativamente** las políticas y las prácticas relativas al tratamiento de los derechos y del apoyo recibido por los consumidores de energía en los países que integran la ARIAE
- Reflejar el **estado actual de los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores de energía**, a fin de identificar las mejores prácticas y los aspectos en los que podríamos mejorar
- Contribuir al **fortalecimiento de las capacidades** de regulación y fiscalización de las entidades que integran la ARIAE





REGULADORES PARTICIPANTES



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

Denominación:	País:
Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia - CNMC	<i>España</i>
Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos - ERSE	<i>Portugal</i>
Ente Nacional Regulador del Gas - ENARGAS	<i>Argentina</i>
Superintendencia de Electricidad y Combustibles - SEC	<i>Chile</i>
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN	<i>Perú</i>
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos - ASEP	<i>Panamá</i>
Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP	<i>Brasil</i>
Autoridad de Fiscalización y Control Social de la Electricidad - AE	<i>Bolivia</i>
Autoridad Reguladora de Servicios Públicos - ARESEP	<i>Costa Rica</i>

INFORMACIÓN DE 10 REGULADORES PARA 9 PAÍSES



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. Cooperación con las asociaciones de consumidores



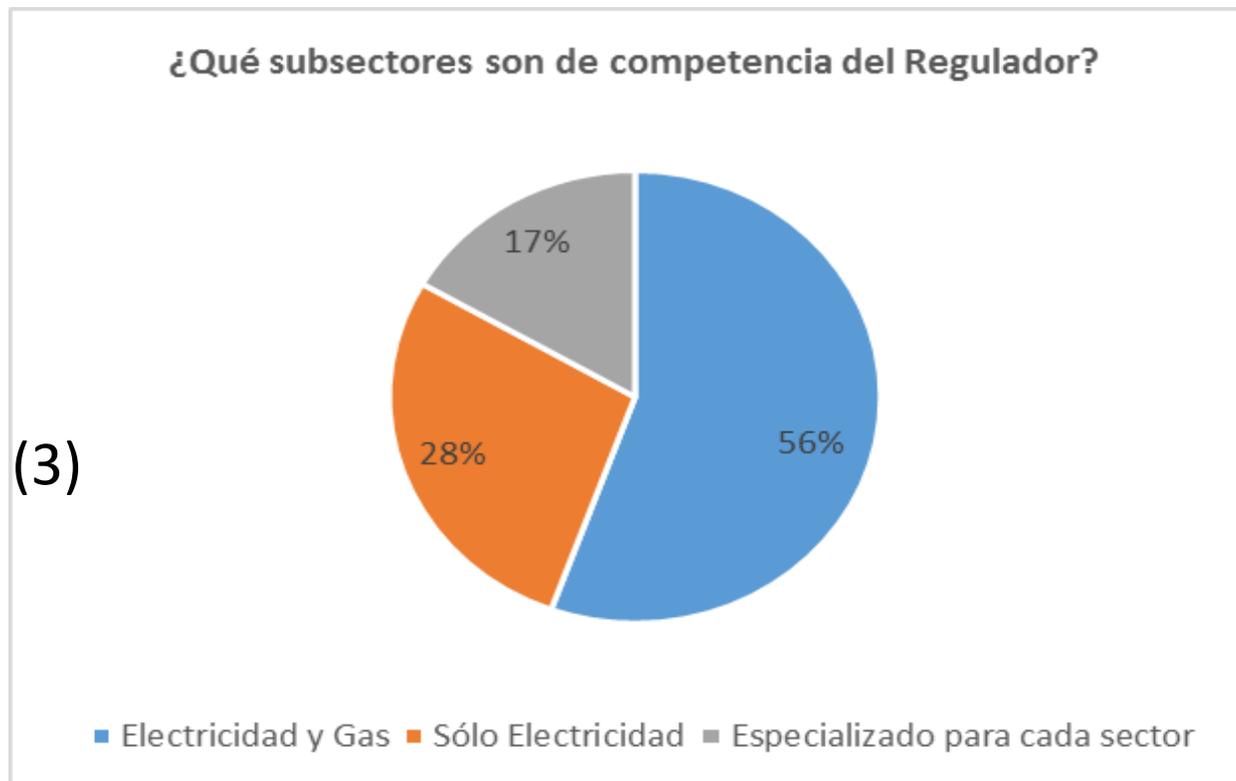
- Los países iberoamericanos fueron creando progresivamente **organismos** con la misión de **regular y fiscalizar la prestación de servicios públicos**, incluyendo a los **servicios energéticos**
- Los **Reguladores** tienen como función principal “equilibrar los intereses” de las partes
 - Consumidores
 - Entidades prestadoras
 - Poder político
- Monopolios naturales x redes: **protección específica** a los consumidores de electricidad y gas natural



CARACTERÍSTICAS DE LOS REGULADORES

- De los 18 países que componen la ARIAE:
 - 75% cuenta con un **Regulador Específico** para el sector Energía (14 países)
 - 25% cuenta con un **Regulador Multisectorial** (4 países)

- Reguladores Específicos:
 - ✓ Electricidad + Gas (6)
 - ✓ Solo Electricidad (5)
 - ✓ Especializado para cada sector (3)



La autonomía del Regulador le permitirá tomar decisiones y adoptar acciones en interés de todas las partes

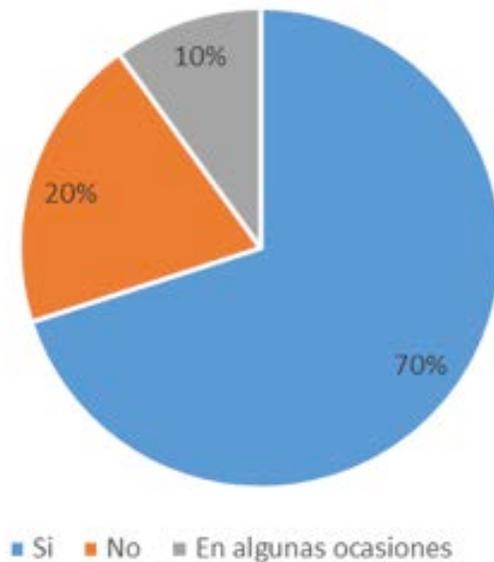
- ✓ Todos los reguladores (10) manifestaron contar con **autonomía patrimonial, presupuestaria y administrativa**, aunque con limitaciones en la práctica
- ✓ 9 reguladores cuentan con **autonomía funcional y decisoria** sobre las cuestiones técnicas.
- ✓ 9 reguladores cuentan con un órgano directivo con **mandato de plazo fijo**: permite desarrollo políticas de largo plazo
- ✓ Plazos que superan mandato político
- ✓ Personal técnico permanente



MECANISMOS DE TRANSPARENCIA

- ✓ Todos los reguladores deben efectuar **Consultas Públicas** antes de la aprobación de reglamentos
- ✓ 7 reguladores preparan una **Agenda Regulatoria**, 2 no la poseen y 1 la utiliza ocasionalmente
- ✓ 5 reguladores aplican **Análisis de Impacto Regulatorio**, 1 en la mayoría de los casos, 1 ocasionalmente, 3 no lo ejecutan

¿Se divulga anticipadamente los temas regulatorios que serán trabajados por el Regulador?



¿Se realiza y divulga el análisis de impacto regulatorio antes de la emisión de reglamentos?



RELACIONAMIENTO CON LOS "STAKEHOLDERS"

- ✓ La mayoría cuentan con una unidad responsable de recibir las **consultas y reclamos** de los Consumidores
- ✓ Respecto de la promoción de la **participación ciudadana**, el mantenimiento de las **relaciones institucionales** y la promoción de la **cultura ética**, no siempre hay una unidad administrativa específica.

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

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE ENERGÍA



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

- ✓ No todos los reguladores tienen competencia para emitir disposiciones normativas sobre defensa del consumidor, pero:
- ✓ Supervisan y fiscalizan normativa general sobre defensa del consumidor (aplicación directa ley, CN)
- ✓ Participan de la elaboración de normas de protección específicas

<i>Derechos</i>	<i>Cantidad de países</i>
<i>Derecho a una adecuada información</i>	9
<i>Derecho a una adecuada medición y facturación</i>	9
<i>Devolución directa de valores monetarios por violación de indicadores de calidad de suministro</i>	8
<i>Devolución directa de valores monetarios por violación de indicadores de calidad del servicio comercial</i>	5
<i>Obligación de las Prestadoras de contar con un sistema de atención al consumidor</i>	8
<i>Posibilidad de cambiar de Prestadora</i>	<i>Electricidad: 6</i>
	<i>Gas natural: 5</i>



SEGMENTACIÓN DE MERCADO

Identificación de distintas **categorías de Consumidores**, conforme a circunstancias objetivas que permiten su agrupación en clases homogéneas:

- ✓ Brindar una **mejor atención** mediante la **focalización de las necesidades** de cada tipo de Consumidor
- ✓ Garantizar la **equidad**: mismo tratamiento a quienes se encuentren en similares situaciones

Países	Cantidad de consumidores
España	Electricidad: 29 221 512 Gas Natural: 7 772 769
Argentina	Gas Natural: 9 403 723
Chile	Electricidad: 6 499 599 Gas Natural: 1 154 538
Perú	Electricidad: 5 220 830 Gas Natural: 614 859
Panamá	Electricidad: 1 056 513
Brasil	Electricidad: 82 296 958
Portugal	Electricidad: 6 180 000 Gas Natural: 1 750 000
Costa Rica	Electricidad: 1 746 279
Bolivia	Electricidad: 2 681 142



CLASIFICACIÓN DE CONSUMIDORES



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

- ✓ **Pequeños y Grandes Usuarios**
- ✓ **Mercado Libre y Mercado Regulado**
- ✓ **Residenciales, Comerciales, Industriales**
- ✓ **Urbanos y Rurales**
- ✓ **Vulnerables**
- ✓ **Suministro final**
 - ✓ **Distribuidora**
 - ✓ **Comercializadora**
- ✓ **Tarifas**
 - ✓ **Por rangos de consumo**
 - ✓ **Tarifas horarias**

España	Electricidad
	- Mercado Libre: 17 520 034 usuarios (60% del consumo total) - Mercado Regulado: 11 701 478 usuarios (40% del consumo total)
	Gas natural
	- Mercado Libre: 6 148 633 usuarios (79% del consumo total) - Mercado Regulado: 1 624 136 usuarios (21% del consumo total)
Chile	Electricidad
	- Mercado Libre: 611 usuarios (48.7% del consumo total) - Mercado Regulado: 6 351 584 usuarios (51.3% del consumo total)
Perú	Electricidad
	- Mercado Libre: 1 336 usuarios (55.7% del consumo total) - Mercado Regulado: 7 222 693 usuarios (44.3% del consumo total)
Panamá	Electricidad
	- Grandes Clientes: 81 usuarios (5% del consumo total) - Clientes Regulados: 1056 513 usuarios (95% del consumo total)
Brasil	Electricidad
	- Mercado Libre: 5 192 usuarios (29% del consumo total) - Mercado Regulado: 82 291 766 usuarios (71% del consumo total)
Portugal	Electricidad
	- Mercado Libre: 4 960 000 usuarios (93% del consumo total) - Mercado Regulado: 1 220 000 usuarios (7% del consumo total)
	Gas natural
	- Mercado Libre: 1 440 000 usuarios (97% del consumo total) - Mercado Regulado: 312 000 usuarios (3% del consumo total)
Costa Rica	Electricidad
	- Mercado Regulado: 1 746 279 usuarios (100% del consumo total)
Bolivia	Electricidad
	- Mercado Regulado: 2 681 134 usuarios (99% del consumo total) - Mercado Libre: 8 usuarios (0.0003% del consumo total)
Argentina	Gas natural
	- Mercado Regulado: 9.403.725 usuarios (100% del consumo total) Todos los usuarios pagan tarifas máximas de transporte y distribución de gas. No obstante, los Grandes Usuarios pueden comprar libremente el gas natural a productores o comercializadores.



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



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

Uno de los derechos esenciales en la prestación de servicios energéticos es el **derecho a recibir información adecuada y veraz** acerca del servicio.

- ✓ Esta información debe provenir **en primera instancia de la Prestadora – la FACTURA**
- ✓ El Regulador debe **asegurar cumplimiento** de las obligaciones de la Prestadora y **establecer sus propios canales de información y comunicación** con el Consumidor

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	

■ 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



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

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

Países	Existencia de una ley con la definición del mínimo de canales de atención de las Prestadoras	El Regulador tiene central de atención al usuario	Publicación de informes de interés del ciudadano	El Regulador tiene una central para atender solicitudes de información del usuario	Existe algún indicador sobre la percepción del usuario respecto a los Prestadores
España	SI	NO	SI	NO	NO
Argentina	SI	SI	SI	SI	NO
Chile	NO	SI	SI	SI	SI
Perú	SI	SI	SI	SI	NO
Panamá	SI	SI	SI	SI	NO
Brasil	SI	SI	SI	SI	SI
Portugal	SI	SI	SI	SI	NO
Costa Rica	SI	SI	SI	SI	SI
Bolivia	SI	SI	SI	SI	NO



- *Dada la naturaleza de **servicio público**, la prestación de los servicios energéticos requiere determinados **niveles de calidad**. El **incumplimiento** de estos estándares **habilita al Consumidor a reclamar** ante la Prestadora.*
- *Las **Prestadoras** suelen ser la **primera instancia** para la presentación del reclamo por parte del Consumidor. Cuando la Prestadora **no da una solución satisfactoria** (sin respuesta dentro del plazo correspondiente o denegando la solicitud del Consumidor) 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)



Reclamos recibidos y resueltos por Prestadoras (2017)

Países	Reclamos recibidos (2017)	Reclamos resueltos (2017)
España	Electricidad 1.136.987 Gas natural 369.762	Electricidad 454.795 Gas natural 129.417
Argentina	Gas natural 419 065	Gas natural 413 871
Chile	Electricidad 980 755 Gas natural 64 321	Electricidad 979 615
Perú	Electricidad 121 183 Gas natural 11 708	Electricidad 121 183 Gas natural 9 233
Brasil	Electricidad 26 956 740	Electricidad 26 353 272
Portugal	Electricidad . Distribuidoras: 46 061 CUR + comercializadoras: 218 356 Gas natural . Distribuidoras: 2 239 CUR + comercializadoras: 68 699	Electricidad: Distribuidoras 46 073 Comercializadores: 194 938 Gas natural: Distribuidoras: 2 195 Comercializadoras: 66 875
Costa Rica	Electricidad 12 960	Electricidad 10 764
Bolivia	Electricidad 359 539	Electricidad 359 539



Reclamos recibidos y resueltos por el Regulador (2017)

Países	Reclamos recibidos (2017)	Reclamos resueltos (2017)
Argentina	Gas natural 5 753	Gas natural 5 294
Chile	Electricidad 18 139 Gas natural 1 234	Electricidad 17 181 Gas natural 1 213
Perú	Electricidad y Gas natural 13 717	Electricidad y Gas natural 12 948
Panamá	Electricidad 3 256	Electricidad 3 190
Brasil	Electricidad 148 504	Electricidad 148 358
Portugal	Electricidad y Gas natural 23 270	Electricidad y Gas natural 23 999
Costa Rica	Electricidad 500	Electricidad 400
Bolivia	Electricidad 2 970	Electricidad 2 970



Regulación y fiscalización de la Prestadora en el procedimiento de reclamo

La mayoría de los Reguladores (75%) utiliza la información de los reclamos para el desempeño de funciones de regulación y fiscalización. El 25% sólo la utiliza en el ejercicio de la función de fiscalización.

Indicadores de calidad del servicio

Los indicadores de calidad permiten determinar si la prestación de los servicios públicos de energía es acorde a los estándares establecidos en la normativa de cada uno de los países.

Las principales mediciones se concentran en:

- Evaluación de la información y atención de los Consumidores
- Duración y frecuencia de los reclamos de los Consumidores
- Duración de la Transgresión del Nivel de Tensión (solo eléctrico)
- Interrupción del suministro



GESTIÓN DE CONFLICTOS Y MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS



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

- ***Los Reguladores cuentan con facultades para resolver los conflictos entre los Consumidores y las Prestadoras con relación a la provisión de los servicios.***
- ✓ En 8 de los 9 países participantes, los Reguladores cuentan con unidades administrativas encargadas de recibir los reclamos de los Consumidores.
- ✓ El rol principal de los Reguladores en la solución de los conflictos es actuar como conciliador o mediador y, de ser el caso, como autoridad jurisdiccional.
- ✓ Se han adoptado diversos mecanismos, en función del tipo de Consumidor o del tipo de conflicto.
- ✓ Sólo 2 reguladores participantes afirman contar con un reglamento que consolida las normas sobre la solución alternativa de conflictos en los que sean parte los Consumidores



- ***Los Reguladores han establecido mecanismos para la participación de Asociaciones de Consumidores, a fin de brindar mayor legitimidad a los procesos regulatorios.***
- ✓ La mitad de los reguladores participantes (5 de 10) señalan que cuentan con una unidad administrativa dedicada a la interacción con Asociaciones de Consumidores.
- ✓ También en 5 de los países participantes la legislación ha reconocido roles a favor de las Asociaciones en la defensa de los derechos de los Consumidores de energía



De la información relevada podemos concluir que:

- la protección del derecho del Consumidor a recibir **información completa y veraz** sobre el servicio
- las garantías de una adecuada **resolución de los reclamos y conflictos** entre Consumidores y Prestadoras

Requieren la **mejora continua** impulsada por el Regulador mediante la **adecuación normativa** a las necesidades actuales de los Consumidores y haciendo **uso de la innovación** de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

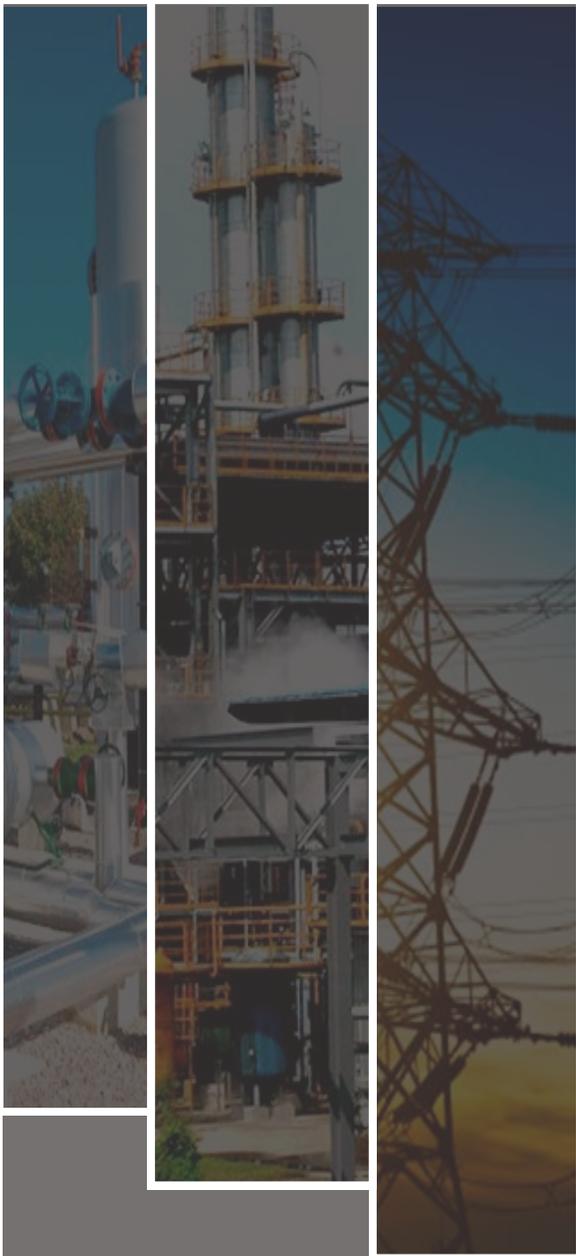


Los cambios tecnológicos han repercutido fuertemente en los usos y costumbres de los usuarios, generando nuevas demandas sociales:

- mayor rapidez y simplicidad en la atención
- eliminación de traslados físicos de los consumidores y de documentación
- disminución de colas de espera “en línea”
- facilitación del contacto con la Prestadora desde el hogar, oficina, teléfono inteligente (contiene redes sociales y oficina virtual)

Beneficios económicos para los Consumidores y para las Prestadoras: ahorro de tiempo, costos y energía.





asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia

Muchas gracias por su atención