



asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana da entidades
reguladoras da energia

Grupo de Trabajo de Consumidores GTC

ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE ENERGÍA

Julio 2020

Director GTC: Hector D. Maya
ENARGAS

Lead drafter: Mariana Vesprini
ENARGAS

Contenido

1.	Introducción	4
1.1.	Objeto y alcance.....	4
1.2.	Definiciones.....	5
2.	Competencia e instrumentos del regulador.....	5
2.1.	Los Reguladores de energía	5
2.2.	Regulador específico o Regulador multisectorial.....	6
2.3.	¿Qué subsectores son de competencia del Regulador?	7
2.4.	Competencias del Regulador	7
2.5.	Relación del Regulador con las partes interesadas.....	9
3.	Protección al Consumidor	10
3.1.	La protección como función del Regulador. Normativa.	10
3.2.	Derechos de los Consumidores de servicios energéticos	13
3.3.	Función del Regulador respecto de la superación de la brecha energética	15
4.	Segmentación de mercado y clasificación de Consumidores.....	16
4.1.	Categorías de Consumidores.....	16
4.2.	Tarifas.....	19
5.	Gestión de la información al Consumidor	20
5.1.	Relación de la Prestadora del Servicio con el Consumidor	20
a)	Metodología de facturación	20
b)	Frecuencia de facturación	21
c)	Información contenida en la factura.....	21
d)	Canales de atención a Consumidores	22
e)	Indicador sobre la percepción del Consumidor respecto de la Prestadora.....	22
5.2.	Relación del Regulador con el Consumidor.....	23
a)	Atención al Consumidor en la sede del Regulador	23
b)	Publicación y difusión de información de interés del ciudadano	23
6.	Tratamiento de los reclamos de los Consumidores	24
6.1.	Principales reclamos de los Consumidores	24
6.2.	Tiempo de respuesta a las solicitudes efectuadas por los Consumidores.....	26
6.3.	Centros de Atención al Cliente.....	26
6.4.	Reclamos ingresados ante las Prestadores y los Reguladores.....	26
6.5.	Regulación y fiscalización de la Prestadora en el procedimiento de reclamo	27
6.6.	Indicadores sobre calidad del servicio	28
a)	Evaluación de la información y atención de los Consumidores.....	28

b)	Duración y frecuencia de los reclamos de los Consumidores	29
c)	Duración de la Transgresión del Nivel de Tensión (TNT)	29
d)	Interrupción del suministro.....	29
7.	Formas de gestionar los conflictos y uso de mecanismos alternativos de solución de controversias.....	30
7.1.	Rol del Regulador en la resolución de conflictos	30
7.2.	Mecanismos de solución de controversias: ¿tradicionales o alternativos?.....	33
8.	Rol de las Asociaciones de Consumidores.....	33
9.	Resumen y Conclusiones	36

ESTUDIO SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE ENERGÍA

1. Introducción

1.1. Objeto y alcance

A fin de contribuir al fortalecimiento de las capacidades de las agencias regulatorias en su misión de proteger los intereses de los consumidores, la Asociación de Reguladores Iberoamericanos de Energía (ARIAE) propuso la realización de un estudio comparativo de las políticas y prácticas relativas al tratamiento de los derechos y del apoyo recibido por los consumidores de energía.

El estudio se basó sobre la información reunida por el Grupo de Trabajo de Consumidores (GTC) de la ARIAE, a partir de un cuestionario que aborda los siguientes aspectos relacionados con la provisión de información y la atención de los consumidores de energía: el rol de los reguladores en los marcos regulatorios nacionales; la protección de los usuarios de servicios energéticos; la segmentación del mercado y la clasificación de los consumidores; la gestión de la información al consumidor; el tratamiento de los reclamos; las formas de gestionar los conflictos y el uso de mecanismos alternativos para resolver controversias; la función de los reguladores frente a la brecha energética; la cooperación con las asociaciones de consumidores.

A efectos de brindar información actualizada sobre la temática bajo análisis, se adaptó previamente el cuestionario original y se elaboró el presente informe, el cual contiene la información recibida correspondiente al período 2018.

El cuestionario fue respondido por catorce (14) de los veintiséis (26) reguladores miembros de la ARIAE¹, reuniendo información de los siguientes trece (13) países: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, México, Perú, Portugal, República Dominicana y Uruguay.²

Todas las respuestas recibidas fueron consolidadas en una base de datos. El presente informe intenta sistematizar tales datos conforme a parámetros coherentes, a fin de reflejar el estado actual de los mecanismos de protección de los derechos de los usuarios de energía en los países de la región. Para aquellas cuestiones que involucran información de público conocimiento - como es la composición de los Reguladores según su marco regulatorio- hemos recurrido a la base de datos generales de la ARIAE, que contiene información referida a los 19 países miembro.

Se espera que los resultados de este estudio contribuyan a identificar las mejores prácticas, así como las debilidades que aún persisten en materia de protección de los intereses de los

¹ Actualmente la ARIAE está integrada por 26 reguladores que representan a 19 países.

² Para Argentina, han respondido tanto el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) como el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE). De ahí que tengamos respuestas de 14 reguladores, que representan en conjunto a 13 países. Asimismo, para algunos de estos países sólo se cuenta con información sobre el sector eléctrico: en el caso de Brasil, porque quedaron pendientes las respuestas de la Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP). ANEEL; en el caso de Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala y República Dominicana, porque estos países no cuentan con servicio público de gas natural por redes.

consumidores de energía, a fin de contribuir al fortalecimiento de las capacidades de regulación y fiscalización de las entidades que integran la ARIAE.

1.2. Definiciones

A los efectos del presente estudio, se han adoptado las siguientes definiciones.

Consumidores / Usuarios: se utilizan indistintamente a lo largo del informe para identificar a los consumidores y usuarios de los servicios de distribución de electricidad y de gas natural por redes.

Cuestionario: se refiere a la encuesta remitida a todos los reguladores que integran la ARIAE y que fue contestada por catorce (14) de ellos, reflejando la situación de trece (13) países iberoamericanos.

Prestadora/s: se refiere a las empresas u otras entidades que tienen a su cargo la prestación del servicio público de electricidad y/o gas natural, sean públicas o privadas, y cualquiera sea el título que las habilita a prestar el servicio (concesión, licencia, permiso).

Regulador/es: se refiere a las agencias regulatorias, organismos reguladores, entes reguladores, organismos supervisores o comisiones -entre otras denominaciones- que cuentan con competencia para regular y fiscalizar los sectores de electricidad y gas natural, y tienen como función principal equilibrar los intereses de los Consumidores, las Prestadoras y el poder político.

Reguladores Participantes: se refiere a los Reguladores que han respondido al Cuestionario. Los Reguladores participantes son:

- <i>Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia</i>	<i>España</i>
- <i>Ente Nacional Regulador del Gas</i> <i>Ente Nacional Regulador de la Electricidad</i>	<i>Argentina</i>
- <i>Comisión de Regulación de Energía y Gas</i>	<i>Colombia</i>
- <i>Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería</i>	<i>Perú</i>
- <i>Agencia de Regulación y Control de Electricidad</i>	<i>Ecuador</i>
- <i>Agência Nacional de Energia Elétrica</i>	<i>Brasil</i>
- <i>Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos</i>	<i>Portugal</i>
- <i>Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones</i>	<i>El Salvador</i>
- <i>Autoridad Reguladora de Servicios Públicos</i>	<i>Costa Rica</i>
- <i>Comisión Nacional de Energía Eléctrica</i>	<i>Guatemala</i>
- <i>Comisión Reguladora de Energía</i>	<i>México</i>
- <i>Superintendencia de Electricidad</i>	<i>República Dominicana</i>
- <i>Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua</i>	<i>Uruguay</i>

2. Competencia e instrumentos del regulador

2.1. Los Reguladores de energía

En el marco de las reformas estructurales que han venido implementando los países iberoamericanos a lo largo de los últimos decenios, se fueron creando progresivamente organismos que tienen como misión regular y supervisar la prestación de los servicios públicos. Independiente de la denominación que reciban (agencias regulatorias, organismos reguladores,

entes reguladores, organismos supervisores, comisiones, entre otros), estas entidades tienen como función principal equilibrar los intereses de los consumidores, de las prestadoras de los servicios públicos y del poder político.

Tal es la situación de los servicios públicos energéticos, considerados como elemento fundamental de la actividad humana, en tanto permiten la producción de otros bienes y servicios que satisfacen diversas necesidades de la población. La prestación de estos servicios requiere contar con un marco normativo y con políticas públicas que promuevan el desarrollo del sector y el adecuado funcionamiento de los Reguladores de energía. En especial, los servicios que se prestan por redes, como la electricidad y el gas natural, constituyen desde el punto de vista económico un monopolio natural, lo cual justifica la acción del Regulador para evitar el abuso de la posición dominante que detentan las Prestadoras, en tanto se les hayan conferido derechos exclusivos o preferentes para la provisión del servicio en una determinada área geográfica o respecto de algún sistema de infraestructura.

En este sentido, para dar contexto al estudio comparativo sobre información y atención al Consumidor de energía en Iberoamérica, a continuación, se presenta una introducción al marco normativo y regulatorio en el que desempeñan sus actividades los Reguladores, a fin de apreciar, entre otros aspectos, sus ámbitos de competencia y organización.

2.2. Regulador específico o Regulador multisectorial

De los diecinueve (19) países que componen la ARIAE, se ha verificado que el 75% (15 países) cuenta con un Regulador específico para el sector 'energía'. El resto (4 países)³ cuenta con un Regulador multisectorial, que se encarga de regular, además del sector energético, el de agua potable, telecomunicaciones, radio y televisión entre otros.

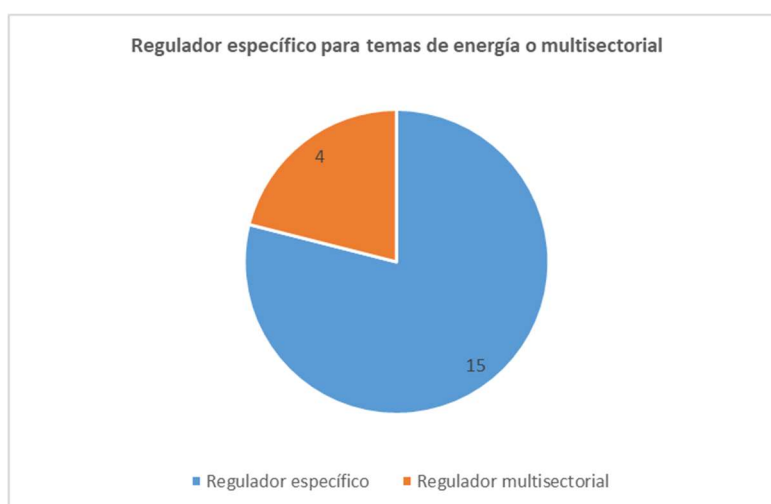


Fig. 1 – Regulador específico o multisectorial

³ Costa Rica, España, Panamá y Uruguay.

⁴ Chile, Colombia, Costa Rica, España, México, Nicaragua, Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguay.

⁵ Ecuador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, República Dominicana.

2.3. ¿Qué subsectores son de competencia del Regulador?

Entre los países que cuentan con un Regulador específico para el sector energético, en seis (6) de ellos los Reguladores fiscalizan conjuntamente los subsectores de electricidad e hidrocarburos.⁴ En seis (6) países, los Reguladores sólo supervisan las actividades de electricidad.⁵ En tres (3) casos se cuenta con una agencia especializada para cada subsector: Argentina (Ente Nacional Regulador del Gas y Ente Nacional Regulador de Electricidad), Bolivia (Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad y Agencia Nacional de Hidrocarburos) y Brasil (Agência Nacional de Energia Elétrica y Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis).

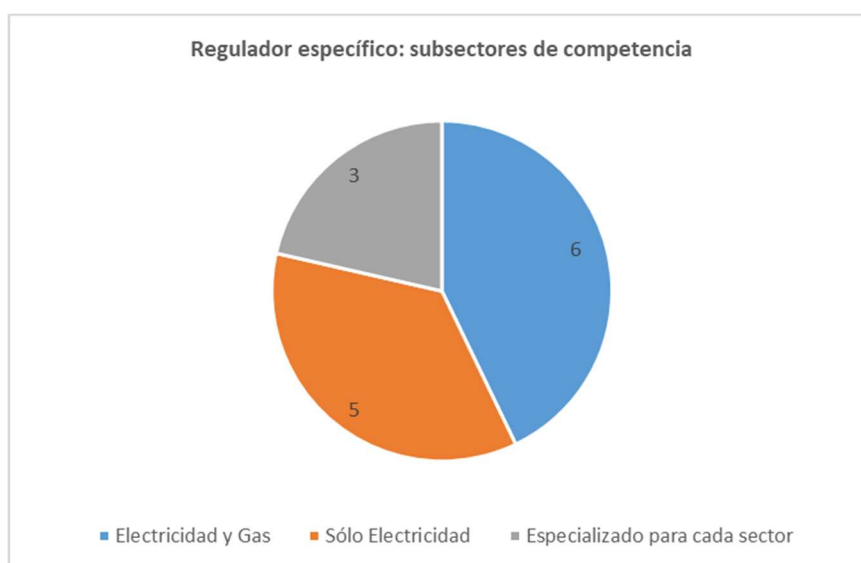


Fig. 1 – Subsectores de competencia del Regulador

2.4. Competencias del Regulador

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, los Reguladores deben contar con independencia suficiente para asegurar el pleno ejercicio de sus competencias. Esta autonomía permitirá que el Regulador pueda tomar decisiones y adoptar acciones en interés de todas las partes involucradas.

Para el tratamiento de los distintas temáticas y el desarrollo de la normativa regulatoria, los Reguladores Participantes utilizan distintos instrumentos.

En tal sentido, con relación al desarrollo del análisis de Impacto regulatorio previo a la emisión de los reglamentos, éste viene siendo implementado progresivamente por los Reguladores que

⁴ Chile, Colombia, México, Nicaragua, Perú, Portugal.

⁵ Ecuador, Guatemala, Honduras, Puerto Rico, República Dominicana, El Salvador.

conforman la ARIAE. De los catorce (14) Reguladores Participantes, nueve (9) ya están aplicando el análisis de impacto regulatorio, mientras que los restantes aún no lo ejecutan.

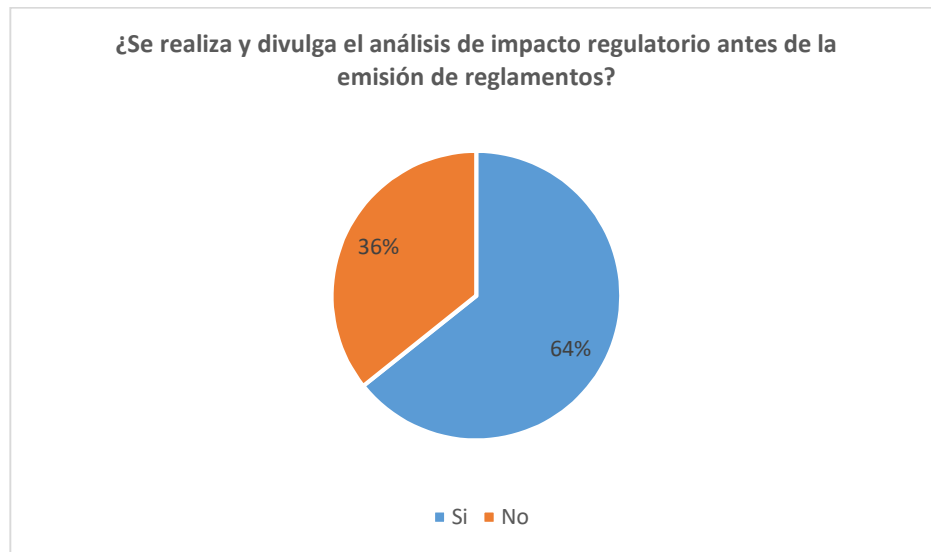


Fig. 3 – Anàlisis de impacto regulatorio

Respecto a la preparación de una agenda regulatoria, que permita la divulgación periódica anticipada de los temas a ser tratados por los Reguladores, diez (10) de los Reguladores participantes manifiestan contar con dicho mecanismo de transparencia, de los cuales siete (7) de ellos ponen a conocimiento de los interesados la agenda.



Fig. 4 – Agenda regulatoria

Por otra parte, doce (12) de los Reguladores Participantes han desarrollado e implementado un Plan Estratégico, y el 75% informó que dichos Planes fueron elaborados con participación de los interesados y publicados para su difusión.

En esta misma línea, de la investigación efectuada se advierte que los trece (13) Reguladores Participantes tienen establecido normativamente que, antes de la aprobación de reglamentos generales, deben efectuarse consultas a la sociedad, ya sea mediante consultas públicas, publicación para comentarios u otros mecanismos que brinden legitimidad a las disposiciones

emitidas. A su vez, en la mayoría de los casos, los Reguladores manifestaron que la normativa regulatoria establece plazos mínimos para la ejecución de dichas consultas.

Otro de los mecanismos utilizados para la toma de decisiones es la realización de Audiencias Públicas. Al respecto, diez (10) de los Reguladores Participantes manifestaron que tiene la obligación de realizar audiencias abiertas a las partes interesadas y al público en general.

En general, estas audiencias son obligatorias para todos aquellos temas que puedan afectar a los consumidores, como, por ejemplo: la actualización de cuadros tarifarios, la modificación de reglamentos de servicios, la emisión o revisión de estándares de calidad, proyectos regulatorios, entre otros. En el caso en particular de México, la Comisión Reguladora de Energía otorga el derecho de audiencia a cualquier solicitante y ante cualquier situación.

En algunos casos, los Reguladores Participantes indicaron que, complementariamente, para la toma de decisiones y/o para la definición de informaciones al consumidor consideran los aportes de las ciencias de comportamiento (behavioral insights). En particular, la Agência Nacional de Energia Elétrica (Brasil) aplica estos conceptos para la comunicación directa con los usuarios de las llamadas “bandeiras tarifárias”.

2.5. Relación del Regulador con las partes interesadas

A fin de aumentar la confianza en las decisiones y acciones del Regulador, lo que redundaría en un mejor índice de legitimidad frente a las partes interesadas (*stakeholders*), resulta necesario que los Reguladores desarrollen acciones que permitan su acercamiento a los regulados, ya sea mediante mecanismos de participación ciudadana, relaciones institucionales, atención de consultas y reclamos, promoción de la cultura ética.

Sobre este punto, nueve (9) de los Reguladores Participantes han informado contar con unidades administrativas específicas destinadas a promover la participación ciudadana. A continuación, se resume la información provista por los catorce (14) Reguladores Participantes.

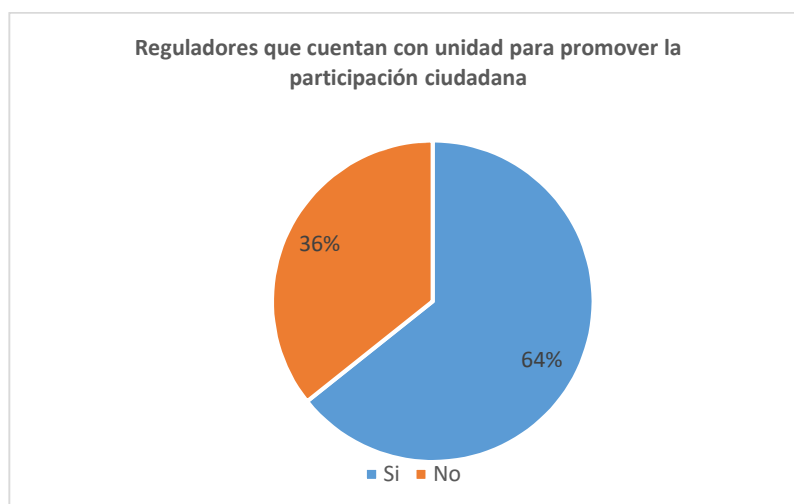


Fig. 5 – Regulador - Unidad de promoción de la participación

Por otra parte, de los catorce (14) Reguladores Participantes, casi el 80% de ellos cuentan con unidades destinadas al desarrollo de las relaciones institucionales:

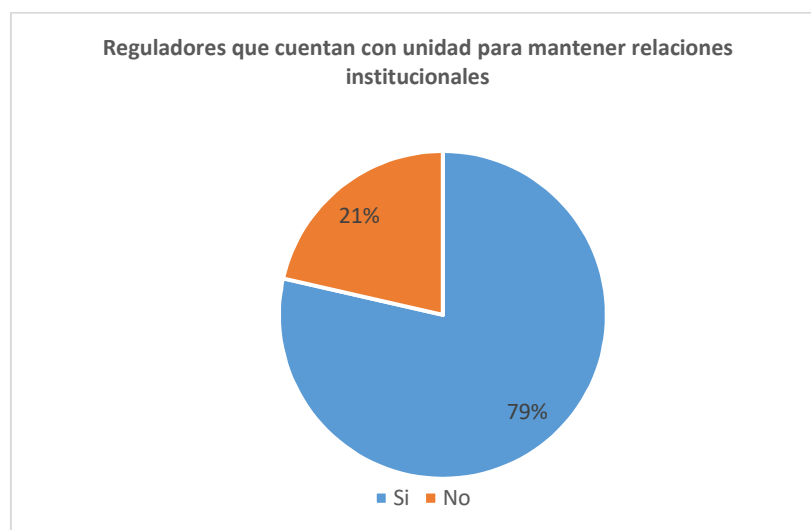


Fig. 6 – Regulador – Unidad para el Mantenimiento de relaciones institucionales

Todos los Reguladores Participantes manifestaron que disponen de una unidad administrativa encargada de recibir las consultas y reclamos de los Consumidores.

No obstante, es importante aclarar que el hecho de que los Reguladores Participantes no cuenten dentro de su estructura organizacional con unidades administrativas especializadas en los aspectos antes mencionados, no enerva que dentro de sus prácticas se desarrollen tales actividades.

3. Protección al Consumidor

3.1. La protección como función del Regulador. Normativa.

La legislación de cada país, a través de normas específicas y/o generales, define y protege los derechos de los consumidores.

Asimismo, los marcos normativos definen las competencias y las funciones de los Reguladores, otorgándoles facultades en materia de protección al Consumidor, cautelando los derechos e intereses de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

En el siguiente cuadro, se detallan las distintas normativas de aplicación en cada país:

País	Legislación
Argentina	CONSTITUCIÓN NACIONAL – ARTÍCULO 42° LEY 24.240 – LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 26.993 – SISTEMA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO. CONTRATO DE CONCESIÓN REGLAMENTO DE SUMINISTRO (ELECTRICIDAD) Y DEL SERVICIO (GAS).
República Dominicana	EN LO REFERENTE A ELECTRICIDAD: CONSTITUCIONAL: POR SER UN SERVICIO PUBLICO LEY: POR LAS DISPOSICIONES DE LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD NO. 125-01, QUE CREA Y ASIGNA ATRIBUCIONES A LA DIRECCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD (PROTECOM) REGLAMENTO: POR LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN EL REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD Y LOS DEMAS REGLAMENTOS EMITIDOS POR LA SIE. PARA OTROS TEMAS DE ENERGIA TAMBIEN EXISTEN LEYES Y NORMATIVAS APLICABLES, PERO QUE OTORGAN ATRIBUCIONES A OTRAS ENTIDADES.
Costa Rica	CONSTITUCIÓN POLÍTICA, ARTÍCULO 46 LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR, LEY 7472, Y SU REGLAMENTO, LEY 7593 Y SU REGLAMENTO Y NORMAS TECNICAS DE CALIDAD. APLICAN A LOS CONSUMIDORES EN GENERAL
Perú	LEY N° 29571: APLICABLE A CONSUMIDORES EN GENERAL DECRETO LEY N° 25844 (RANGO LEGAL): APLICABLE A USUARIOS DE ELECTRICIDAD DECRETO SUPREMO N° 009-93-EM (RANGO REGLAMENTARIO)– REGLAMENTO: APLICABLE A USUARIOS DE ELECTRICIDAD DECRETO SUPREMO N° 040-2008-EM - T.U.O. DEL D.S. N° 042-99-EM) (RANGO REGLAMENTARIO): APLICABLE A USUARIOS DE GAS NATURAL RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO DE OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD (RANGO REGLAMENTARIO): APLICABLE A USUARIOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL
Colombia	ESTATUTO DEL CONSUMIDOR EN GENERAL LEY Y RESOLUCIONES. ÁMBITO DE APLICACIÓN: CONSUMIDORES DE ENERGÍA Y GAS.
Brasil	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA FEDERATIVA DE BRASIL DE 1988 ARTÍCULO 5 Y EL ARTÍCULO 48 DE SU LEY DE DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES TRANSITORIAS, FUE PROMULGADA EL 11 DE SEPTIEMBRE DE 1990, LA LEY 8.078 / 90, QUE CREÓ EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (CDC). LEYES FEDERALES QUE SE APLICAN A TODOS LOS CONSUMIDORES: LEYNº 12.291 / 2010 - HACE OBLIGATORIO MANTENER UNA COPIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y DE SERVICIOS. LEY Nº 10.962 / 2004 - SE OCUPA DE LA OFERTA Y LAS FORMAS DE PRECIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA EL CONSUMIDOR. DECRETO N° 5.903 / 2006 - REGULA LA LEY Nº 10.962, DEL 11 DE OCTUBRE DE 2004, Y LA LEY Nº 8.078, DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 1990. LEY N° 12.741 / 2012: PREVE MEDIDAS DE ACLARACIÓN PARA EL CONSUMIDOR, QUE SE TRATAN EN EL § 5 DEL ARTÍCULO 150 DE LA CONSTITUCIÓN FEDERAL; MODIFICA EL ARTÍCULO III DEL ART. 6 Y PUNTO IV DEL ART. 106 DE LA LEY Nº 8.078, DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 1990 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. DECRETO N° 7.962 / 2013 - REGULA LA LEY Nº 8.078 DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 1990, PARA PREVER LA CONTRATACIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO. DECRETO Nº 6.523 / 2008 - REGULA LA LEY Nº 8.078, DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 1990, PARA ESTABLECER REGLAS GENERALES SOBRE SERVICIO AL CLIENTE - SAC. DECRETO Nº 2.181 / 1997 - ESTABLECE LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SNDC, ESTABLECE LAS NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS PREVISTAS EN LA LEY Nº 8.078, DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 1990, DEROGA EL DECRETO Nº 861 DEL 9 DE JULIO DE 1993, Y HACE OTROS ARREGLOS. REGULACIÓN ANEEL QUE SE APLICA SOLO A LOS CONSUMIDORES DE ELECTRICIDAD: RESOLUCIÓN NORMATIVA ANEEL N° 414, DE 9 DE SEPTIEMBRE DE 2010, ESTABLECE, DE MANERA ACTUALIZADA Y CONSOLIDADA, LAS CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, CUYAS DISPOSICIONES DEBEN SER OBSERVADAS POR LOS DISTRIBUIDORES Y CONSUMIDORES.
Ecuador	LA LODC APLICA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN GENERAL Y LA LOSPEE CONTIENE DERECHOS ESPECÍFICOS PARA EL CONSUMIDOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Portugal	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA PORTUGUESA, LEYES Y DECRETOS-LEYES APLICABLES A LOS CONSUMIDORES EN GENERAL. NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO Y RELACIONES COMERCIALES Y DIRECTIVAS ERSE PUBLICADAS ESPECÍFICAMENTE PARA LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL.
México	CONSTITUCIÓN: ARTÍCULO 28, PÁRRAFOS SEGUNDO Y TERCERO RECONOCIDO COMO DERECHO HUMANO. LEYES LEY DE LOS ÓRGANOS REGULADORES COORDINADOS EN MATERIA ENERGÉTICA, PARA CONSUMIDORES EN GENERAL. LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PARA CONSUMIDORES EN GENERAL. LEY DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA, ESPECÍFICAS PARA CONSUMIDORES DE ENERGÍA. LEY DE HIDROCARBUROS, ESPECÍFICAS PARA CONSUMIDORES DE GAS NATURAL. REGLAMENTO REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PARA CONSUMIDORES EN GENERAL. REGLAMENTO DE LA LEY DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA, ESPECÍFICAS PARA CONSUMIDORES DE ENERGÍA. REGLAMENTO DE LAS ACTIVIDADES A QUE SE REFIERE EL TÍTULO TERCERO DE LA LEY DE HIDROCARBUROS, ESPECÍFICAS PARA CONSUMIDORES DE GAS NATURAL. DACG DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER GENERAL QUE ESTABLECEN LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO, ESPECÍFICAS PARA CONSUMIDORES DE ENERGÍA. DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL DE BAJO CONSUMO DE GAS NATURAL, ESPECÍFICAS PARA CONSUMIDORES DE GAS NATURAL.
Guatemala	LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD NORMAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN FINAL RESOLUCIÓN CNEE-8-98 Y SUS MODIFICACIONES
España	REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS (CONSUMIDORES EN GENERAL) REAL DECRETO 897/2017, DE 6 DE OCTUBRE, POR EL QUE SE REGULA LA FIGURA DEL CONSUMIDOR VULNERABLE, EL BONO SOCIAL Y OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA LOS CONSUMIDORES DOMÉSTICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA (CONSUMIDORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA) REAL DECRETO-LEY 15/2018, DE 5 DE OCTUBRE, DE MEDIDAS URGENTES PARA LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA Y LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (CONSUMIDORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y DE GAS).

Si bien los países miembros de la ARIAE disponen, en general, de leyes o reglamentos generales en materia de protección al consumidor, la protección específica de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural suele encontrarse dispersa en diversas normas legales y reglamentarias.

En este orden de ideas, en el caso de trece (13) Reguladores Participantes, la legislación ha previsto que estos son responsables de proteger los derechos de los Consumidores de energía.

La tabla siguiente cita algunos ejemplos:

Colombia	La Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997..
Perú	<i>El artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los Organismos Reguladores son los entes encargados de la protección a los usuarios de los servicios públicos. En el caso de los servicios públicos de electricidad y de distribución de gas natural, la competencia le corresponde a Osinergmin. El mismo artículo 63 señala que los Organismos Reguladores, entre otros aspectos, son competentes para fiscalizar la medición del servicio, las condiciones de facturación, así como emitir sanciones, cuando corresponda.</i>
Brasil	<i>La Resolución Normativa ANEEL N° 414 del 9/09/2010 establece de manera actualizada y consolidada, las condiciones generales para el suministro de electricidad.</i>
España	<i>La Ley 3/2013 establece la creación de la CNMC y las funciones generales para preservar y promover la competencia efectiva en distintos mercados y sectores productivos.</i>
Argentina	<i>El art. 2 de la Ley 24.076 de 1992 establece los objetivos del Marco Regulatorio del Gas Natural, que orientan la competencia del ENARGAS. En el inc. a) se provee a la adecuada protección de los derechos del Consumidor. En igual sentido, el art. 2 de la Ley 24.065 lo establece para el caso del servicio público de distribución eléctrica (ENRE).</i>

3.2. Derechos de los Consumidores de servicios energéticos

La prestación de los servicios energéticos con niveles adecuados de calidad técnica y comercial implica, como contrapartida, el otorgamiento de derechos y garantías a los Consumidores que reciben el servicio. En tal sentido, las legislaciones de los países miembros de la ARIAE han reconocido distintos derechos de los Consumidores en la relación de consumo de energía, tales como: la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; el derecho a recibir información relevante y veraz; el derecho a una adecuada medición y facturación, debiéndose cobrar únicamente la energía que se consume.

Para la protección de estos derechos, se espera que los Reguladores promuevan la educación para el consumo; defiendan la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados; controlen eficazmente los monopolios naturales y legales; aseguren el acceso de los Consumidores a la información; provean a una atención razonable de sus consultas y reclamos.

A tales efectos, en algunos casos, las leyes y los reglamentos de aplicación establecen, además de los derechos y las obligaciones, los mecanismos de protección contemplados, entre los cuales se destacan:

- a) el cumplimiento de objetivos a través de indicadores de calidad técnica y comercial (Brasil, Argentina)
- b) la atención de solicitudes de información, de quejas y reclamos (Portugal; México, Perú, Argentina)
- c) la aplicación de medios alternativos de solución de controversias (Portugal).

Asimismo, la normativa contempla otros derechos, a modo de ejemplo, se enuncian a continuación los siguientes:

- derecho a la prestación continua del servicio y de buena calidad (Colombia).
- derecho a recibir el servicio público de energía eléctrica (República Dominicana, Ecuador; Uruguay).

- derecho a la libre elección del prestador del servicio (Colombia).
- derecho a percibir compensaciones por servicios no recibidos (El Salvador); por montos cobrados indebidamente (Brasil, Argentina).

Con relación a estos últimos derechos, los Reguladores Participantes describen las distintas situaciones contempladas por la legislación de sus países.

En doce (12) de los Reguladores Participantes, se relevó que la normativa prevé la devolución de valores monetarios directamente al consumidor ante determinados supuestos.

En la siguiente tabla, se muestra la participación de acuerdo a los motivos que contempla la normativa de aplicación:

<i>Devoluciones directas al consumidor</i>	<i>Participación</i>
<i>Incumplimiento de los indicadores de calidad técnica</i>	<i>43%.</i>
<i>Incumplimiento de los indicadores de calidad comercial</i>	<i>14%</i>
<i>Devoluciones por cobro de conceptos indebidos</i>	<i>21%</i>
<i>Compensaciones por cortes improcedentes</i>	<i>29%</i>
<i>Compensaciones por altas y/o rehabilitaciones fuera de plazo</i>	<i>14%</i>
<i>Devoluciones por errores en la facturación</i>	<i>43%</i>
<i>Demoras en la atención al usuario</i>	<i>7%</i>

Cabe señalar que, en el caso del servicio eléctrico en España, el Real Decreto 1955/2000 establece a la Distribuidora la obligación de aplicar descuentos regulados en la facturación por el incumplimiento de la calidad individual. En el caso del gas natural, se establecen rebajas por interrupciones en el suministro Real Decreto 1434/2002.

Por otra parte, en siete (7) de los participantes, la normativa prevé la posibilidad de cambiar de comercializador de gas natural y/o de electricidad para determinados tipos de servicios y de usuarios, estableciendo en algunos casos, condiciones específicas que deben cumplir los usuarios, plazos para ejercer la opción, entre otras cuestiones.

En la siguiente tabla se expone los principales aspectos relevados en los cuestionarios:

Posibilidad de cambiar de comercializador (electricidad / gas natural)	Perú	Argentina (electricidad)	Colombia	Brasil	España	Portugal	México
Tipo de consumidor	usuarios no sujetos a regulación	usuarios con demanda de consumo 300KW	todos (según condiciones)	usuarios del servicio eléctrico libres que cumplan determinadas condiciones por ley	todos	todos	electricidad (usuarios básicos y calificados) hidrocarburos (usuarios finales de bajo consumo)
¿Existe un calendario?	no	no	no	no	no	si	no
¿Es gratuito el cambio?	si	si	si	si	si	si	si
¿Existe un plazo máximo establecido por ley para el cambio?	no	no	si	si	si (21 días)	si (15 ds. hábiles)	solo electricidad (5 ds. hábiles)

En lo concerniente al derecho de acceso a la energía, nueve (9) de los Reguladores Participantes han manifestado contar con disposiciones legales que lo establecen.

Asimismo, distintas leyes promueven la creación de fondos para financiar programas específicos para el acceso universal a la energía eléctrica y en otros casos, la normativa establece la generación de programas para:

- la ampliación, modernización y normalización de redes de energía eléctrica
- la electrificación de zonas rurales y urbanas marginadas
- el aprovechamiento de energías renovables

En el caso del gas natural, en Perú, la Ley N° 29852 crea un fondo de inclusión social energética cuya finalidad – entre otras- es promover la masificación del uso del gas natural mediante el financiamiento parcial o total de las conexiones de consumidores regulados, sistemas o medios de distribución o transporte, y conversiones vehiculares, de acuerdo con el plan de acceso universal a la energía aprobado por el Ministerio de Energía y Minas.

3.3. Función del Regulador respecto de la superación de la brecha energética

Si bien la ejecución de acciones para la superación de la brecha energética no se encuentra alineada con la naturaleza propia de los Reguladores económicos, de acuerdo con la información proporcionada por el Cuestionario, la normativa vigente de los países integrantes de la ARIAE les ha otorgado algunas funciones en esta materia, como se aprecia a continuación.

Función del Regulador con relación a la superación de la brecha energética	
Argentina	<i>El Ente Nacional Regulador del Gas está encargado de llevar el padrón de beneficiarios de la Tarifa Social, participa de la recepción de solicitudes del beneficio, procura disminuir los errores de inclusión y exclusión, vela porque las empresas de servicio apliquen correctamente el beneficio.</i>
Colombia	<i>Establece la regulación económica para implementar las políticas públicas.</i>
Perú	<i>Osinermin se encarga de supervisar el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley N° 29852, y su Reglamento, que tienen por finalidad adoptar mecanismos de acceso universal a la energía. Sin perjuicio de ello, también se encarga de supervisar el cumplimiento de los compromisos contractuales en procesos de promoción de la inversión privada (proyectos de Asociaciones Público Privadas) que permiten superar la brecha energética, mediante la ampliación de la cobertura de los servicios públicos de energía (masificación del uso de gas natural, instalación de sistemas eléctrico fotovoltaicos en zonas no conectadas a red, entre otros).</i>
Ecuador	<i>Participa en el control de los planes de expansión de las empresas distribuidoras.</i>
Brasil	<i>Monitorea y supervisa la implementación de los planes de universalización.</i>
España	<i>Supervisa que se cumpla la normativa general respecto a consumidores vulnerables.</i>

4. Segmentación de mercado y clasificación de Consumidores

4.1. Categorías de Consumidores

Por ‘segmentación de mercado’ entendemos la identificación de distintas categorías de Consumidores, conforme a circunstancias objetivas que permiten su agrupación en clases homogéneas. Tal segmentación apunta a brindar una mejor atención mediante la focalización de las necesidades de cada tipo de Consumidor y a garantizar el principio de equidad mediante la aplicación del mismo tratamiento a quienes se encuentren en similares situaciones.

Las clasificaciones de Usuarios que proveen los marcos regulatorios de los países que integran la ARIAE responden a diversos criterios, tales como el volumen consumido (grandes y pequeños); uso del servicio (residencial, comercial, industrial); las condiciones de contratación (libres y regulados); el tipo de servicio (firme e interrumpible); la ubicación geográfica (urbano y rural); la situación de vulnerabilidad socioeconómica.

Doce (12) Reguladores Participantes han indicado que se establecen clases de consumidores. La tabla siguiente presenta las clasificaciones vigentes, de acuerdo con la información aportada.

España	Electricidad y Gas natural <i>Consumidores de energía, consumidores vulnerables y consumidores vulnerables severos. Consumidores Electointensivos (en desarrollo)</i>
Argentina	Electricidad <ul style="list-style-type: none">- Según el uso y rango de consumo: <i>pequeña demanda, mediana demanda y gran demanda.</i>- Usuarios de tarifa social, usuarios electrodependientes y usuarios incluidos en Ley 27218 (entidades de bien público). Gas natural <ul style="list-style-type: none">- Tipo de servicio: <i>firme e interrumpible</i>- Según el proveedor del gas: <i>usuarios de servicio completo (cuando la Prestadora del servicio de distribución les provee tanto el gas como el transporte y la distribución) o usuarios que adquieren gas y/o transporte por su cuenta (grandes usuarios). Esta clasificación se relaciona, en definitiva, con el volumen consumido.</i>- Según el uso: <i>Residenciales, Comerciales, Entes Oficiales, Subdistribuidoras, Estaciones de GNC, Industrias y Centrales Eléctricas.</i>
República Dominicana	Electricidad <ul style="list-style-type: none">- Por tensión- Por consumo
Perú	Electricidad <ul style="list-style-type: none">- Usuarios Regulados: <i>su máxima demanda anual es igual o menor a 200 kW</i>- Usuarios de Libre Elección: <i>su máxima demanda anual es mayor de 200 kW y hasta 2500 kW, teniendo el derecho a elegir entre la condición de Usuario Regulado o Usuario Libre</i>- Usuarios Libres: <i>su máxima demanda anual supera los 2500 kW</i>- Usuarios urbanos y rurales Gas natural <ul style="list-style-type: none">- Consumidor Regulado: <i>adquiere gas natural por un volumen igual o menor a 30.000 m3 por día</i>- Consumidor Independiente: <i>adquiere gas natural por un volumen mayor a 30.000 m3 por día y por un plazo contractual no menor a seis (6) meses</i>

Colombia	<p>Electricidad A. Tipo de usuario: Residencial y no residencial (industrial, internacional uniforme y CIU). B. Tipo de tarifa: - Regulados - No regulados C. Nivel de tensión D. Por ubicación geográfica: usuarios urbanos, rurales o centros poblados.</p> <p>Gas natural - Por nivel de consumo: regulados (consumo hasta 1.000.000 PCD) y no regulados (consumo mayor a 1.000.000 PCD). Por tipo de consumo: residenciales, comerciales, industriales, generación térmica, GNVC, petroquímicos, oficiales.</p>
Brasil	<p>Electricidad Residencial, industrial, comercial, rural, poder público, iluminación pública, servicio público y consumo propio</p>
Portugal	<p>Electricidad Por el nivel de consumo y la potencia contratada. Clientes con necesidades especiales y Clientes prioritarios.</p> <p>Gas natural Por el nivel de presión de conexión a la red</p>
Costa Rica	<p>Electricidad - Por tipo de consumo - Por nivel de potencia</p>
México	<p>Gas natural - Distribución: -Por rango de consumo: usuarios finales o comercializadoras. - Transporte: servicio en base firme (contratos de reserva de capacidad) y servicio en base ininterrumpible (contratos para transporte principales usuarios).</p>
Ecuador	<p>Electricidad - Por el nivel de consumo y la potencia contratada.</p>
El Salvador	<p>Electricidad - Por el nivel de tensión - Por tipo de uso: residencial, general alumbrado público, mediana y gran demanda</p>
Uruguay	<p>Electricidad - Por la potencia contratada: regulados y libres</p>

Como se puede advertir, los criterios de clasificación utilizados por cada país son diversos. No obstante, hay ciertos rasgos comunes a todos ellos, como el reconocimiento de una clasificación según el uso final del servicio (Consumidores Residenciales y Consumidores Industriales); según el rango de consumo (Consumidores pequeños o regulados y Grandes Consumidores o Libres o Independientes). El volumen consumido y la correspondiente participación en la demanda (pequeño y gran usuario) determinan, en general, la modalidad de contratación (regulado o libre).

Otro criterio de clasificación es el referido a la densidad demográfica de las zonas donde se encuentran los Consumidores. De esta manera, se ha distinguido entre Consumidores en zona urbana y Consumidores en zona rural.

De acuerdo con la información brindada por el Cuestionario, se aprecia que solamente algunos de los países miembros de la ARIAE han reconocido la diferenciación entre estos tipos de Consumidores, tal es el caso de Brasil, República Dominicana, Perú, Colombia, Uruguay y El Salvador, en el caso del sector eléctrico.

La información aportada ha permitido advertir que los países que distinguen entre Consumidores Urbanos o Rurales cuentan con disposiciones más flexibles a favor de estos últimos.

En el caso de Brasil, la normativa establece plazos diferentes para las tareas de inspección, conexión y reconexión de los servicios.

En lo que respecta al gas natural, Perú contempla esta clasificación para el otorgamiento de subsidios y de financiación destinada a los usuarios que se conecten al servicio de distribución por redes.

Otro parámetro utilizado es considerar el nivel de vulnerabilidad del usuario. Por ejemplo, es el caso de los Consumidores Vulnerables o Vulnerables Severos de España, que comprende aquellos grupos socioeconómicos de escasos recursos; o el caso de los clientes con necesidades especiales de Portugal.

Desde el punto de vista de la responsabilidad del suministro final al Consumidor, de acuerdo con la normativa de cada país, puede ser prestado por empresas comercializadoras o por empresas distribuidoras, quienes -además de encargarse de la instalación y operación de las redes- se encargan de comercializar energía a los Consumidores.

De acuerdo con los datos provistos por el Cuestionario, en el caso de la energía eléctrica en la mayoría de los países participantes (10 países) se cuenta con un único contrato, que comprende tanto el acceso a la red como el suministro de energía. En estos casos, una única Prestadora se encarga de la distribución (conexión a la red) y de la comercialización (suministro final).

En lo concerniente al servicio de gas, se observan diferencias, dado que, en el caso de Colombia y Portugal, el servicio es prestado por empresas comercializadoras; en el caso de México pueden ser ambos tipos de empresas dado que el usuario tiene la libertad de contratar.

En lo que respecta a Argentina, los transportistas son las responsables del suministro a aquellos usuarios conectados directamente del sistema de transporte (bypass físico), las distribuidoras a los conectados al sistema de distribución, y las subdistribuidoras a aquellos que están conectados al sistema que operan por autorización expresa del ENARGAS.

En los **Anexos 1 y 2** se exponen los datos aportados por los Reguladores Participantes, referidos a cantidad de usuarios y las distintas aperturas según la clasificación que utiliza cada país, tanto para el mercado de electricidad como para el de gas natural.

4.2. Tarifas

Con respecto a la aplicación de las tarifas, el Cuestionario se concentró en tres aspectos:

- La aplicación de *tarifas específicas por consumo o rangos de consumo* de energía. Este criterio permite a los Reguladores asignar tarifas diferenciadas en función de la magnitud del consumo de los Usuarios, lo que en ciertos casos permite acceder a subsidios o descuentos.
- La aplicación de *tarifas horarias*. Este criterio permite al Regulador discriminar la tarifa en función de la hora en la que se realiza el consumo, fomentando el consumo durante las horas de menor demanda (horas fuera de punta) y disminuyendo el consumo en las horas de mayor demanda (horas punta).
- La aplicación de tarifas diferenciales o subsidios. Este criterio permite al Regulador reducir las tarifas de los servicios regulados para beneficiar a los grupos vulnerables, a fin de que estos puedan pagar una tarifa menos costosa. El ‘subsidio’ constituye tanto las aportaciones que realiza el Estado para reducir las tarifas de los servicios regulados como los subsidios cruzados, que son aportes que realizan los agentes económicos de mayor envergadura para beneficiar a los grupos vulnerables.

Cabe tener en cuenta que la tarifa social y el subsidio resultan ser dos caras de la misma moneda, en el sentido que por “tarifa social” se entiende el beneficio que deriva de la tarifa con descuento que reciben los hogares en situación de vulnerabilidad y los “subsidios”, estatales o cruzados, son una forma de financiar la tarifa social.

Las tablas siguientes resumen la información provista a este respecto por parte de los Reguladores Participantes según el tipo de servicio:

<i>Servicio eléctrico</i>	<i>¿Se aplican tarifas específicas por consumo o rangos de consumo?</i>	<i>¿Se aplican tarifas horarias?</i>	<i>¿Se aplican tarifas diferenciales o subsidios?</i>
<i>R. Dominicana</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>Costa Rica</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>Perú</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>Argentina</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>Colombia</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Si</i>
<i>Uruguay</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>No informa</i>
<i>Brasil</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>El Salvador</i>	<i>No</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>España</i>	<i>No</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>Ecuador</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>Portugal</i>	<i>No</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>México</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>Guatemala</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>

<i>Servicio Gas</i>	<i>¿Se aplican tarifas específicas por consumo o rangos de consumo?</i>	<i>¿Se aplican tarifas diferenciales o subsidios?</i>
<i>Perú</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>Argentina</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>Colombia</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>Uruguay</i>	<i>Si</i>	<i>No informa</i>
<i>El Salvador</i>	<i>No</i>	<i>Si</i>
<i>España</i>	<i>No</i>	<i>No</i>
<i>Portugal</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
<i>México</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>

5. Gestión de la información al Consumidor

Uno de los derechos esenciales en la prestación de los servicios energéticos (y, por ende, en materia de protección al Consumidor) es el derecho a recibir información adecuada y veraz acerca del servicio. Esta información debe provenir en primera instancia de la Prestadora, a través de la factura y de los canales, horarios y procedimientos de atención al Usuario. Por su parte, el Regulador debe asegurar que las obligaciones de la Prestadora en estos aspectos se cumplan, y también es responsable de establecer sus propios canales de información y comunicación con el Consumidor.

5.1. Relación de la Prestadora del Servicio con el Consumidor

a) Metodología de facturación

A fin de determinar la energía consumida por los Usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, se ha previsto que su determinación pueda efectuarse sobre la base de lecturas reales o, en su defecto, mediante estimaciones.

De acuerdo con la normativa aplicable en cada país participante, ambas alternativas son posibles, conforme se detalla a continuación.

Países	Electricidad		Gas natural	
	Lecturas Reales	Estimaciones	Lecturas Reales	Estimaciones
España	X	X	X	X
Colombia	X	X	X	No aplica
Perú	X	X	X	X
Brasil	X	X		
Portugal	X	X	X	X
Argentina	X	X	X	x
Uruguay	X	No aplica	X	No aplica
México	X	X	X	x

Costa Rica	X	X	No aplica
El Salvador	X		No aplica
Guatemala	X	No aplica	No aplica
República Dominicana	X	X	No aplica
Ecuador	X	X	No aplica

Cabe destacar que, países como Perú y Argentina han informado que la facturación de consumos estimados se utiliza por excepción, en aquellos casos en los cuales la Prestadora no tiene acceso al equipo de medición. Tales consumos se determinan en función de promedios históricos registrados y con un máximo de estimaciones permitidas en el año.

b) Frecuencia de facturación

La mayoría de los países tiene una frecuencia de facturación mensual. En otros, la frecuencia es mensual o bimensual a opción del Usuario. A continuación, se detalla la modalidad de facturación por país.

	<i>Electricidad</i>	<i>Gas natural</i>
España	- Mensual	- Mensual o bimestral
Colombia	- Mensual, bimestral o trimestral	- Mensual o bimestral (zonas rurales) - Trimestral o semestral (zonas rurales)
Perú	- Mensual	- Mensual
Brasil	- Mensual	-
Portugal	- Mensual	- Mensual
Argentina	- Mensual	- Mensual
Uruguay	- Mensual	- Mensual
México	- Mensual o bimestral	- Mensual o bimestral
Costa Rica	- Mensual	- No aplica
El Salvador	- Mensual	- No aplica
Guatemala	- Mensual o bimestral	- No aplica
Rep. Dominicana	- Mensual	- No aplica
Ecuador	- Mensual	- No aplica

c) Información contenida en la factura

El contenido de las facturas emitidas por las Prestadoras permite verificar el grado de información al que los Consumidores pueden acceder.

A continuación, se muestra la información contenida en las facturas según los Reguladores Participantes.

	<i>La factura contiene información sobre tributos</i>	<i>La factura contiene información sobre indicadores de calidad</i>	<i>La factura contiene información sobre servicio de atención al cliente de la Prestadora</i>
España	SI	NO	SI
Argentina	SI	NO	SI
Rep. Dominicana	NO	NO	SI
Perú	SI	SI	SI
Colombia	SI	SI	SI
Brasil	SI	SI	SI
Portugal	SI	NO	SI
Costa Rica	SI	NO	SI
El Salvador	SI	NO	SI
Uruguay	SI	SI	SI
Ecuador	NO	NO	SI
Guatemala	SI	NO	SI
México	SI	SI	SI

Con lo anterior se evidencia que las facturas de los servicios públicos regulados de los trece (13) países analizados contienen información sobre el servicio de atención al cliente que brindan las Prestadoras. De igual manera, salvo el caso de República Dominicana y de Ecuador -país en el cual la energía eléctrica no tiene impuestos-, las facturas referidas contienen información sobre los tributos pagados por los Usuarios.

En lo que respecta a la información relacionada con indicadores de calidad, solo Uruguay, Perú, Colombia, México y Brasil la proporcionan.

d) Canales de atención a Consumidores

Prácticamente todos los países encuestados (12) cuentan con normativa que define el mínimo de canales de atención al usuario por parte de las Prestadoras, lo que constituye una buena práctica en el marco de la garantía de sus derechos.

e) Indicador sobre la percepción del Consumidor respecto de la Prestadora

Se advierte que únicamente tres (3) de los países encuestados cuentan con indicadores de percepción del Consumidor respecto de la Prestadora. Esto demuestra la necesidad de emprender esfuerzos con el objetivo de configurar tal indicador, a fin de encarar acciones direccionadas a mejorar la experiencia del Usuario.

	<i>Servicio</i>	<i>Indicador</i>
Argentina	<i>Gas natural</i>	<i>Satisfacción del usuario (se determina a partir de reclamos ante el Regulador por insatisfacción en la respuesta del prestador del servicio).</i>
Brasil	<i>Electricidad</i>	<i>Satisfacción del consumidor ANEEL-IASC (se determina a partir de encuestas anuales a consumidores residenciales).</i>
Ecuador	<i>Electricidad</i>	<i>Satisfacción del consumidor (a través de una encuesta, se evalúa la calidad del producto, de la información y comunicación al consumidor, la facturación, la atención al cliente y la imagen institucional del prestador del servicio).</i>

5.2. Relación del Regulador con el Consumidor

De acuerdo con los resultados del Cuestionario, a continuación, se provee información sobre las relaciones que mantienen los propios Reguladores con el Consumidor.

a) Atención al Consumidor en la sede del Regulador

Un aspecto relevante en el marco de las relaciones entre el Regulador y el Consumidor es que el primero disponga de una central de atención dentro de su sede, a fin de poder responder las consultas de los Consumidores y brindar información, en caso que se la solicite.

De los resultados del Cuestionario se advierte que, nueve (9) de los diez (10) Reguladores Participantes cuentan con tal servicio, lo que contribuye favorablemente en las relaciones entre el Regulador y el Consumidor.

b) Publicación y difusión de información de interés del ciudadano

Asimismo, se advierte que trece (13) de los Reguladores Participantes cumplen con poner a disposición del público informes y publicaciones que contienen datos de las Prestadoras.

En esta misma línea, doce (12) de los Reguladores Participantes afirmaron contar con canales y/o servicios a través de los cuales sus ciudadanos pueden solicitar información cuando lo requieran.

Asimismo, algunos de los Reguladores Participantes indicaron que cuentan con un indicador para medir la percepción de los usuarios respecto al desempeño del Regulador.

A modo de ejemplo, en el caso de República Dominicana, cuenta con el indicador “Percepción del Desempeño Institucional” y Perú mide la percepción de los usuarios respecto a los factores tales como: confianza, imparcialidad, credibilidad, independencia y transparencia.

En el caso de Brasil y de Guatemala, si bien no tienen un indicador definido para la percepción, realizan una encuesta de calidad; al igual que Argentina (ENRE) evalúa determinados aspectos de la atención al público en el marco de la encuesta Participación Ciudadana.

Estas acciones garantizan la accesibilidad universal a la información en materia de los servicios regulados.

La tabla que se expone a continuación resume la información sobre las relaciones entre el Regulador y los Consumidores.

Países	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 del Regulador
España	SI	SI	SI	NO
Argentina (ENRE)	SI	SI	SI	SI
Argentina (ENARGAS)	SI	SI	SI	NO
Rep. Dominicana	SI	SI	SI	SI
Perú	SI	SI	SI	SI
Colombia	NO	NO	NO	NO
Brasil	SI	SI	SI	SI
Portugal	SI	SI	SI	NO
Costa Rica	SI	SI	SI	NO
Uruguay	SI	SI	SI	--
El Salvador	SI	SI	SI	NO
Ecuador	NO	SI	SI	NO
México	SI	SI	SI	NO
Guatemala	SI	SI	SI	SI

6. Tratamiento de los reclamos de los Consumidores

Dada su naturaleza de servicios públicos, la provisión de electricidad y de gas natural requieren ser prestados de acuerdo con determinados niveles de calidad. El incumplimiento de estos estándares -además de implicar la responsabilidad administrativa por parte de las Prestadoras- habilita al Consumidor a reclamar, manifestando su disconformidad con el servicio ofrecido. El análisis de los principales problemas por los que reclaman los Consumidores, del volumen de reclamos y su tratamiento por parte de las Prestadoras y de los Reguladores, tiene por objetivo realizar un diagnóstico que permita trabajar sobre la implementación de mejoras en la experiencia del Consumidor.

6.1. Principales reclamos de los Consumidores

De acuerdo con la información aportada por el Cuestionario, se advierte que los principales problemas por los que reclaman los Consumidores de los servicios de electricidad y gas natural son los siguientes.

	<i>Electricidad</i>	<i>Gas por ductos</i>
España	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación y cobro - Discrepancias en la medición - Calidad del suministro 	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación y cobro - Discrepancias en la medición - Contratación y ventas
Argentina	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de suministro - Problemas técnicos y comerciales - Relacionados con seguridad pública 	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación errónea - Factura no recibida - Inconvenientes en el suministro (pérdida de gas)
Rep. Dominicana	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupciones - Alta facturación 	<ul style="list-style-type: none"> - No aplica
Perú	<ul style="list-style-type: none"> - Consumo Excesivo / Exceso de Facturación - Recupero de energía no facturada - Calidad de producto y/o suministro (interrupciones / niveles de tensión) 	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas o demora en habilitación de suministro - Facturación - Consumo elevado
Uruguay	<ul style="list-style-type: none"> - Errores en la facturación - Factura no recibida - Interrupciones de Suministro y nivel de tensión 	<ul style="list-style-type: none"> - No aplica
Brasil	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción del suministro - Valor en la factura, error de lectura - Compensación por daños eléctricos. 	<ul style="list-style-type: none"> - No informa
Portugal	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación - Contratación - Aviso de interrupciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación - Contratación - Aviso de interrupciones
Costa Rica	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación: energía consumida y no facturada - Daños en electrodomésticos - Acceso al servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - No aplica
El Salvador	<ul style="list-style-type: none"> - Consumo elevado relacionado con los importes facturados - Problemas en la conexión - Cobros indebidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - No aplica
México	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas comerciales - Problemas en la distribución de la red - Problemas en medición 	<ul style="list-style-type: none"> - Consumos facturados - Incremento de facturas
Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> - Cobros altos - Alteraciones de suministro - Interrupciones del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - No aplica
Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación - Interrupciones - Daños en equipos 	<ul style="list-style-type: none"> - No aplica

Como se puede advertir, una materia común de reclamo en todos los países participantes es la referida a la facturación, independientemente de la denominación que se le otorgue (Facturación, Alto consumo, Exceso de Facturación o Valor en la Factura).

6.2. Tiempo de respuesta a las solicitudes efectuadas por los Consumidores

Las solicitudes que realizan los Consumidores referidas a reclamos por la prestación de los servicios, instalaciones o reparaciones deben seguir un cauce procedimental, a efectos de brindar una respuesta en un plazo razonable.

En los **Anexos 3 “Electricidad – Reclamos ante las Prestadoras” y 5 “Gas por ductos – Reclamos ante las Prestadoras”**, las tablas expuestas muestran los tiempos medios de respuesta para la atención de reclamos y la atención telefónica, para dar respuesta a las solicitudes de conexión y de reparación por parte de las Prestadoras del servicio durante el año 2018, de acuerdo con la información provista en el Cuestionario.

6.3. Centros de Atención al Cliente

Se denominan Centros de Atención al Cliente (CAC) a los espacios en los que las Prestadoras de los servicios de gas natural y electricidad proporcionan atención comercial a los Usuarios, y donde estos pueden manifestar sus reclamos, sugerencias, inquietudes, solicitudes de servicio técnico, entre otras gestiones. La atención en los CAC puede ser presencial, telefónica o a través de correo electrónico o postal.

En los **Anexos 3 “Electricidad – Reclamos ante las Prestadoras” y 5 “Gas por ductos – Reclamos ante las Prestadoras”**, las tablas expuestas muestran los tiempos medios de atención en los centros de atención a clientes, y, con referencia a la vía telefónica, la cuantía de llamadas ingresadas en las líneas de atención telefónicas del CAC por parte de las Prestadoras del servicio durante el año 2018, de acuerdo con la información provista en el Cuestionario.

6.4. Reclamos ingresados ante las Prestadores y los Reguladores.

Las Prestadoras suelen ser la primera instancia en la que deben resolverse los reclamos de distinto tipo recibidos con relación a la prestación del servicio. Cuando la Prestadora no da una solución satisfactoria (sin respuesta dentro del plazo correspondiente o denegando la solicitud del Consumidor, entre otros casos), los reclamos llegan al Regulador.

El Cuestionario proporciona información acerca del volumen de reclamos recibidos y resueltos por las Prestadoras y los Reguladores en el año 2018.

En los **Anexos 3 “Electricidad – Reclamos ante las Prestadoras” y 5 “Gas por ductos – Reclamos ante las Prestadoras”**, las tablas expuestas muestran las cantidades de reclamos recibidos y resueltos por las prestadoras del servicio.

Por otra parte, los reclamos presentados ante la Prestadora que reciban un pronunciamiento total o parcialmente insatisfactorio para el Consumidor pueden ser sometidos a la revisión del Regulador, para que en segunda y última instancia administrativa lo resuelva.

Ejerciendo su derecho de petición constitucionalmente reconocido, los Consumidores, luego de haber obtenido una respuesta de la Prestadora, pueden contradecir el pronunciamiento emitido en primera instancia y continuar el procedimiento administrativo ante el Regulador, a fin de que su reclamo sea revisado y resuelto de manera independiente, imparcial, transparente, oportuna y ajustada a las normas.

En los **Anexos 4 “Electricidad – Reclamos ante el Regulador” y 6 “Gas por ductos – Reclamos ante el Regulador”**, las tablas expuestas muestran las cantidades de reclamos recibidos y resueltos durante el año 2018.

6.5. Regulación y fiscalización de la Prestadora en el procedimiento de reclamo

Los datos y la información recogida durante los procedimientos de reclamo de los Consumidores suelen ser utilizados por el Regulador como criterio de fiscalización y regulación.

La mayoría de los Reguladores Participantes (83%) utiliza la información para ambas funciones (regulación y fiscalización). El 8% respondió que sólo la utiliza en el ejercicio de la función de fiscalización.

En esta misma línea, las funciones que desempeña el Regulador como supervisor de la Prestadora, en algunos casos, tienen una esfera de competencia que alcanza a los sistemas comerciales de las supervisadas. La figura siguiente resume la información acerca de los Reguladores que tienen una supervisión permanente de los sistemas comerciales de las Prestadoras y de los que sólo tienen acceso en ocasión del procedimiento de reclamo.

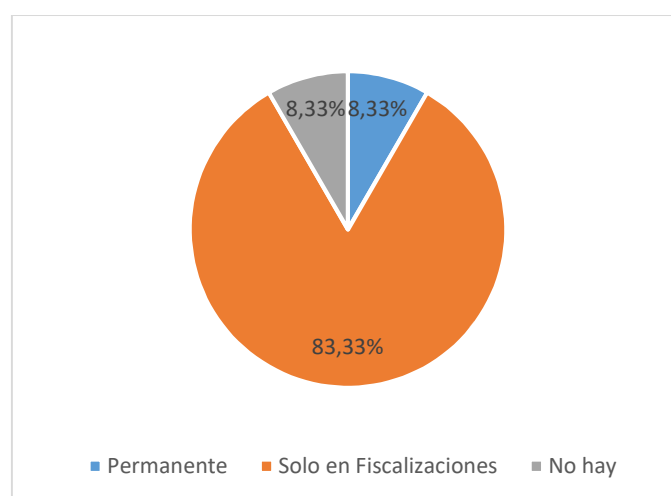


Fig. 7 - Acceso al sistema comercial de la Prestadora

6.6. Indicadores sobre calidad del servicio

Los indicadores son aquellos datos que, en función de determinados parámetros, proporcionan información respecto de cómo se viene desarrollando una operación, a efecto de establecer una comparación con el estándar deseado o requerido. En este sentido, 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.

A continuación, se resume la información provista por los Reguladores Participantes con relación a distintos indicadores de calidad de servicio.

a) Evaluación de la información y atención de los Consumidores

Indicadores para evaluar la información y la atención	
España	<p>No cuenta con indicadores de calidad de atención al cliente. El regulador realiza informes periódicos de supervisión de los servicios de atención al cliente de las comercializadoras de electricidad y de gas natural.</p> <p>Gas natural La Resolución ENARGAS N° 1192/99 estableció el Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad del Servicio de Distribución - Técnico y Comercial. Incluye indicadores para evaluar Demoras en la Atención Telefónica, Tiempos de Atención de Emergencias, Reclamos resueltos por la Prestadora y recurridos ante el Regulador, entre otros.</p> <p>Electricidad La Resolución ENRE N° 270/2008 – inspecciones de sucursales Oficinas comerciales: indicador global: una oficina por partido, atención de siete horas diarias, un puesto de atención cada 12.000 usuarios. Indicador individual: control de tiempos de espera: “sistema inteligente de direccionamiento y atención a usuarios” controla:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cantidad de usuarios atendidos en oficinas comerciales - tiempo de espera del usuario - cantidad de agentes atendiendo - cantidad de usuarios atendidos por agente <p>Indicadores del Call Center: relación que resulta del cociente entre la totalidad de llamadas atendidas por día en forma personalizada (operadores) respecto al total de llamadas atendidas durante el mismo día.</p>
República Dominicana	<ul style="list-style-type: none"> - Calificación del Servicio Recibido, - Tiempo De Espera - Horario de la Atención, - Accesibilidad a la institución - Comodidad de las Instalaciones
Perú	<p>Electricidad Plazos Máximos fijados al Suministrador para el cumplimiento de sus obligaciones, establecida en el numeral 7.1.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobado por Decreto Supremo N° 020-97-EM y modificatorias.</p> <p>Gas natural Indicadores fijados en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado por Resolución de Consejo Directivo 306-2015-OS/CD.</p>
Brasil	Electricidad

	<p>1. DER - Duración Equivalente de Reclamación</p> <p>2. FER - Frecuencia Equivalente de Reclamación a cada mil Unidades Consumidoras</p>
Uruguay	<p>Electricidad</p> <p>No hay un indicador que lo evalúen. en el reglamento de calidad de distribución se establece la información que debe incluir en la factura el concesionario y algunas exigencias en relación a la atención y asesoramiento que debe prestar el concesionario al usuario.</p>
Colombia	<p>La CREG tiene la función de expedir la regulación pero no vigila su cumplimiento, por esto solo se tienen indicadores de cumplimiento de los plazos de atención de consultas relacionadas de la regulación expedida</p>
Ecuador	<p>Porcentaje de reconexiones del servicio</p> <p>Porcentaje de respuesta a consultas consumidores</p> <p>Porcentaje de atención a nuevos suministros</p>
México	<p>Métricas de calidad y tiempos máximos de respuesta, establecidos en las disposiciones administrativas de carácter general en materia de acceso abierto y prestación de los servicios en materia de transmisión y distribución de energía eléctrica.</p>
Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de reclamo - Tiempo promedio de procesamiento de reclamos (tppr)
Portugal	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de llamadas telefónicas para informes de fallas (y emergencia-ng), con tiempos de espera de hasta 60 segundos. - Porcentaje de llamadas comerciales con tiempos de espera de hasta 60 segundos. - Porcentaje de solicitudes de información por escrito, con respuesta de hasta 15 días hábiles. - Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de información por escrito. - Porcentaje de lecturas al menos 64 días aparte de la lectura anterior (frecuencia de lecturas). Aplicable: operadores de redes de distribución – gas natural. - Porcentaje de lecturas al menos 96 días aparte de la lectura anterior (frecuencia de lecturas). Aplicable: operadores de redes de distribución – sector eléctrico. - Porcentaje de situaciones de emergencia con tiempo de respuesta de hasta 90 min. Aplicable: operadores de redes de transporte – gas natural. - Porcentaje de situaciones de emergencia con tiempo de respuesta de hasta 60 min. Aplicable: operadores de redes de distribución – gas natural.

b) Duración y frecuencia de los reclamos de los Consumidores

Se ha consultado a los Reguladores si cuentan con un indicador para medir el tiempo de duración para resolver los reclamos que presentan los Consumidores en relación al servicio brindado por la Prestadora, así como la frecuencia con la que se presentan.

En el **Anexo 7 Indicadores**, se expone la tabla que contiene una descripción del indicador y su fórmula de cálculo según corresponda.

c) Duración de la Transgresión del Nivel de Tensión (TNT)

Este indicador aplica únicamente al servicio de electricidad y la información recopilada está resumida en el **Anexo 7 Indicadores**.

d) Interrupción del suministro

Los Consumidores tienen el derecho de obtener por parte de la Prestadora un servicio libre de deterioros en calidad. En caso que se presenten deficiencias en la calidad y continuidad del servicio superiores a los límites establecidos, les corresponde una compensación.

No obstante, en algunos países, las Prestadoras pueden quedar exentas de realizar dicha compensación, siempre que previamente cumplan con solicitar la autorización respectiva mediante un procedimiento administrativo al Regulador encargado.

En el **Anexo 7 Indicadores** se exponen las definiciones y fórmulas aplicados por los Reguladores para medir la duración y frecuencia de las interrupciones de suministro por parte de las prestadoras.

7. Formas de gestionar los conflictos y uso de mecanismos alternativos de solución de controversias

7.1. Rol del Regulador en la resolución de conflictos

De acuerdo con la información aportada por el Cuestionario, los Reguladores Participantes manifestaron que nueve (9) países cuentan con reglamento que consolida las normas sobre solución de conflictos en los que sean parte los consumidores de energía.

A continuación, la tabla detalla la información relativa a la normativa de aplicación de algunos de los países participantes.

España	<i>La ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a resolución alternativa de conflictos. aplica a todos los consumidores, no específicamente a los de energía..</i>
Ecuador	<i>Regulación ARCONEL no. 001/17 procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica.</i>
Perú	<i>Procedimiento administrativo de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural aprobado con Resolución n° 269-2014-os-cd para el caso de clientes regulados. Reglamento de solución de controversias aprobado por resolución n° 0826-2002-os-cd para el caso de clientes libres</i>
Brasil	<i>Ley 13.140, de 26 de junio de 2015: prevé la mediación entre individuos como un medio de solución de controversias y sobre la composición de conflictos dentro de la administración pública. Resolución normativa nº 414, de 9 de septiembre de 2010: establece las condiciones generales de suministro de electricidad actualizado y consolidado.</i>
Costa Rica	<i>La ARESEP actúa como intermediaria en la búsqueda de un acuerdo y si no se produce el acuerdo, emite una resolución que dictamina el resultado con carácter vinculante.</i>
México	<i>Electricidad: El numeral 24 “de la solución de quejas” de las disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del suministro eléctrico prevé el procedimiento para la solución de quejas entre el suministrador y el usuario final. hidrocarburos: numeral 17.1 “solución de controversias” de las disposiciones administrativas de carácter general en materia de protección al usuario final de bajo consumo de gas natural. Asimismo, tanto en materia de electricidad como de hidrocarburos, la ley federal de protección al consumidor cuenta con un capítulo de procedimientos, dentro de los cuales se regulan el procedimiento conciliatorio y el arbitral como medios alternativos de solución de controversias, así como un procedimiento sancionador</i>

por infracciones a la ley y el procedimiento administrativo de ejecución, en términos del código fiscal de la federación, para el cobro de las multas que no hubiesen sido cubiertas oportunamente por los infractores a la ley.

Respecto al rol del Regulador en la solución de conflictos, doce (12) de los Reguladores Participantes indicaron que no es obligatoria la intervención jurisdiccional en los conflictos entre los consumidores y las prestadoras.

No obstante, los Reguladores cuentan con facultades para resolver los conflictos que pudieren suscitarse entre los Consumidores y las Prestadoras con relación a la provisión de los servicios de electricidad y gas natural. Como ya se ha mencionado, en todos los países participantes, los Reguladores cuentan con unidades administrativas encargadas de recibir reclamos de los Consumidores.⁶

Se ha podido apreciar que el rol del Regulador en la resolución de conflictos puede variar ligeramente entre países, aunque en la mayoría de los casos sus funciones son similares, en la medida en que el Regulador actúa como un tercero imparcial que busca conciliar los intereses de los Consumidores con los de las Prestadoras.

La tabla siguiente resume la información recopilada sobre el rol del Regulador respecto de la solución de conflictos.

España	<i>La CNMC no tiene competencias para solventar reclamaciones individuales salvo en el caso del cambio de comercializador.</i>
Argentina	Gas natural <i>ENARGAS procura la conciliación de las partes, bajo la premisa de la adecuada protección del derecho de los usuarios por el que debe velar. Si no hay acuerdo, dicta una resolución materialmente jurisdiccional que es vinculante para las partes.</i>
Colombia	<i>Conciliador. De no llegar a un acuerdo el Regulador toma decisión a través de la vía administrativa.</i>
Perú	<i>Osinermin actúa como un tercero imparcial que -en atención a los argumentos expuestos por las partes- se pronuncia respecto del reclamo, mediante la emisión de un acto administrativo que, en caso declare fundado el reclamo, dispone la medida administrativa a ser cumplida por la Prestadora.</i>
Ecuador	<i>La Agencia actúa dentro del ámbito administrativo como segunda instancia en la resolución de reclamos.</i>
Brasil	Electricidad <i>ANEEL está autorizado legalmente para actuar en la solución de conflictos.</i>
Portugal	<i>El ERSE actúa como mediador y conciliador.</i>
Costa Rica	<i>La ARESEP actúa como intermediaria en la búsqueda de un acuerdo y si no se produce el acuerdo, emite una resolución administrativa.</i>
México	<i>La Comisión resuelve las quejas que se le asigne, sin perjuicio de los demás procedimientos judiciales y medios de defensa de las partes.</i>
El Salvador	<i>Interviene en segunda instancia ante la insatisfacción del usuario en la resolución del reclamo</i>

⁶ Colombia (CREG) no cuenta con esta unidad, está en cabeza de la SSPD.

Como se puede advertir, 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 en la solución de los conflictos originados entre los Consumidores y las Prestadoras, ya sea de oficio o a solicitud de parte.

En este orden de ideas, los países de la ARIAE han adoptado diversos mecanismos, en función del tipo de Consumidor, tal como se refleja en la siguiente tabla.

España	<p><i>La resolución alternativa de conflictos está prevista en la legislación sectorial, y además, en la ley 7/2017, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que aplica a todos los consumidores.</i></p> <p><i>Esta Ley establece que los motivos para negar la tramitación del procedimiento son:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -el consumidor no contactó primero con la empresa para intentar resolver el asunto bilateralmente. -el litigio es frívolo o vejatorio. -otro organismo de resolución de litigios u órgano jurisdiccional está examinando o ha examinado la reclamación.
Argentina	<p>Gas natural</p> <p><i>Para los usuarios domiciliarios de gas natural, a través de la Resolución ENARGAS N° 124/95 y sus modificatorias, se ha instrumentado un procedimiento sumarisimo y descentralizado para la formulación y solución de reclamos por parte de los Usuarios frente a hechos y actos de las Distribuidoras o Subdistribuidoras que afecten o puedan afectar la normal prestación del servicio.</i></p>
Perú	<p><i>Los mecanismos de solución de conflictos se diferencian en:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de atención de reclamos (en segunda instancia), para usuarios o consumidores regulados. - Procedimiento de solución de controversias (primera y segunda instancia), para usuarios libres o consumidores independientes.
México	<p><i>Electricidad e hidrocarburos, la primera instancia para conocer de las quejas es el suministrador.</i></p> <p><i>En materia eléctrica, una vez agotado el procedimiento de atención de queja previsto en el contrato, si la queja no fuera atendida a satisfacción del usuario final, puede iniciar el procedimiento ante la comisión reguladora de energía o ante la procuraduría federal del consumidor.</i></p> <p><i>En materia de hidrocarburos, los consumidores afectados pueden optar por el procedimiento de conciliación, o bien, el arbitral ante la procuraduría federal del consumidor.</i></p>
Brasil	<p>Electricidad</p> <p><i>La mediación stricto sensu es más buscada por los grandes consumidores y agentes sectoriales.</i></p>
Portugal	<p><i>Arbitraje</i></p>

Por otro lado, respecto a los mecanismos empleados para la solución de conflictos, de los catorce (14) Reguladores, cinco (5) de ellos afirman que estos se distinguen en función al Consumidor y nueve (9) señalan que los mecanismos alcanzan a los usuarios residenciales.

7.2. Mecanismos de solución de controversias: ¿tradicionales o alternativos?

En la solución de los conflictos que se plantean entre Consumidores y Prestadoras, pueden utilizarse mecanismos tradicionales (vía del procedimiento administrativo) o mecanismos alternativos.

De acuerdo con lo manifestado por los Reguladores Participantes, nueve (9) de ellos utilizan como mecanismos alternativos para la solución de conflictos la mediación, la conciliación o el arbitraje.

Sumado a ello, también es necesario señalar que siete (7) de los Reguladores Participantes afirman contar con una unidad administrativa dedicada a la solución alternativa de conflictos.

Ahora bien, de acuerdo con el Cuestionario, a excepción de Portugal y Ecuador, sobre el total de procesos administrativos formales, ningún país ha sobrepasado el 20% de procesos de solución alternativa de conflictos.

Finalmente, de acuerdo con lo señalado en el Cuestionario, la cantidad de procesos jurisdiccionales y de solución alternativa realizados en el año 2018, son los siguientes

a) Procesos Jurisdiccionales

Perú	20.000
R. Dominicana	92
Brasil	127
El Salvador	135
Argentina	ninguno

b) Procesos de soluciones alternativas:

Perú	5.630 procesos de trato directo (2017)
R. Dominicana	9
Brasil	16 procesos de mediación
El Salvador	3102
Argentina	9821, 20 resueltos a través de recursos jerárquicos

8. Rol de las Asociaciones de Consumidores

La participación de las Asociaciones de Consumidores otorga mayor legitimidad a los procesos regulatorios. Por esta razón, los Reguladores han establecidos lineamientos para que dicha cooperación se brinde de la manera más efectiva posible.

En este sentido, de acuerdo con la información reportada, nueve (9) de los catorce (14) Reguladores Participantes han señalado que cuentan con una unidad administrativa dedicada a la interacción con Asociaciones de Consumidores.

En esta misma línea, en ocho (8) de los países participantes, la legislación ha reconocido roles a favor de las Asociaciones de Consumidores en la defensa de los derechos de los Consumidores de energía.

A continuación, se detalla la legislación de algunos de los países participantes:

España	<p><i>Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de ámbito supraautonómico, legalmente constituidas e inscritas en el Registro Estatal tendrán derecho, en los términos que legal o reglamentariamente se determinen, a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Ser declarada de utilidad pública.</i> - <i>Percibir ayudas y subvenciones públicas.</i> - <i>Representar, como asociaciones de consumidores y usuarios, a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores.</i> - <i>Disfrutar del derecho de asistencia jurídica gratuita en la forma prevista en la Ley 1/1996.</i> - <i>Integrarse, en los términos que reglamentariamente se determine, en el Consejo de Consumidores y Usuarios.</i>
Argentina	<p><i>La Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor regula en su Capítulo XIV la legitimación y régimen de autorización de las Asociaciones de Defensa de Consumidores.</i></p>
Ecuador	<p><i>Las atribuciones constan en el Art. 61 de la Ley Orgánica de Defensa del consumidor, no hay una disposición específica sobre asociaciones de consumidores.</i></p>
Perú	<p><i>El artículo 129 de la Ley N° 29 571 establece que las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas pueden formular denuncias ante los organismos reguladores de servicios públicos, dentro de ellos Osinergmin.</i></p> <p><i>De igual manera, según el numeral 131.1. de la misma Ley, las asociaciones de consumidores, previa delegación de facultad del Indecopi, pueden representar intereses difusos en procesos judiciales para obtener eventualmente reparaciones e indemnizaciones</i></p>
Brasil	<p><i>La Resolución 451/2011 establece las condiciones generales para el funcionamiento de los consejos.</i></p>

Además, ocho (8) de los Reguladores Participantes han indicado que las Asociaciones de Consumidores participan en forma efectiva en la elaboración de reglamentos, propuestas normativas o regulatorias (tarifarias).

España	<p><i>Consultas públicas</i></p>
Argentina	<p><i>A través del mecanismo de consulta pública, que se realiza en forma previa al dictado de una norma de alcance general mediante el dictado de una resolución administrativa que pone a consideración de las partes interesadas y de la ciudadanía en general el proyecto a tratar, fijando un plazo para la formulación de observaciones y/o comentarios no vinculantes que se tratan el Informe que se elabora previo al dictado de la Resolución definitiva. En los procedimientos tarifarios, la participación se da en las Audiencias Públicas.</i></p>
Rep. Dominicana	<p><i>Comités de trabajo para la elaboración de reglamentos</i></p>
Perú	<p><i>El artículo 25 del reglamento general de OSINERGMIN, constituye requisito para la aprobación de los reglamentos y normas de alcance general, dictados por OSINERGMIN, dentro de su ámbito de competencia, que sus respectivos proyectos hayan sido pre publicados en el diario oficial el peruano, con el fin de recibir los comentarios de los interesados.</i></p>

Brasil	<i>Hay espacio para participación en audiencias públicas y en reuniones técnicas en el marco del proceso de revisión tarifaria.</i>
Portugal	<i>Pueden participar en las consultas públicas</i>
Costa Rica	<i>Consultas públicas</i>
El Salvador	<i>Consultas públicas</i>
México	<i>Consultas públicas</i>

Del Cuestionario se advierte que casi la totalidad de los Reguladores Participantes (13) manifestaron interactuar con las Asociaciones de Consumidores.

España	<i>A través de la suscripción de un Acuerdo Marco con el Consejo de Consumidores y Usuarios. Asimismo, se mantienen reuniones con asociaciones de consumidores</i>
Argentina	<p>Gas Natural <i>Mediante la Comisión de Usuarios del servicio de gas por redes, representante de los usuarios, que se encuentra compuesta por asociaciones inscriptas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores. Ésta se reúne dos veces al mes en la sede del Organismo. Asimismo, a través de las audiencias públicas y consultas públicas de normas de alcance general.</i></p> <p><i>También pueden interactuar en función de los reclamos presentados por los consumidores en sus respectivas sedes. Asimismo, realizando presentaciones espontáneas o solicitando audiencias que se registran en un Registro Único de Audiencias de gestión de intereses.</i></p> <p>Electricidad <i>Mediante la Comisión de usuarios con la cual se mantienen reuniones periódicas cada quince días</i></p>
Perú	<p><i>Según la ley no. 27332, ley marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos y la ley modificatoria no. 28337, se crearon los consejos de usuarios para los diferentes organismos reguladores, cuyo objetivo es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado.</i></p> <p><i>en el caso de OSINERGMIN, según resolución de consejo directivo 152-2015-os/cd, el mencionado consejo de usuarios se conforma por cinco miembros propuestos por las asociaciones de consumidores.</i></p>
Brasil	<p>Electricidad <i>ANEEL realiza actividades de capacitación técnicas y reuniones habituales con los consejos. Hay permanente interacción de esos Consejos con la Superintendencia de Mediación Administrativa, Ombudsman Sectorial y Participación Pública – SMA/ANEEL.</i></p>
Portugal	<i>Son miembros del Consejo Consultivo y Tarifario del ERSE, participando además en las consultas públicas.</i>
R. Dominicana	<i>Comités de trabajo y en audiencias públicas</i>
Costa Rica	<i>Reuniones, comités, audiencias públicas</i>
Colombia	<i>A través de comunicaciones y reuniones periódicas, participación en los procesos de consultas de los proyectos regulatorios</i>
El Salvador	<i>Mesas de trabajo, cooperación institucional</i>
Ecuador	<i>Consultas sobre la aplicación de la normativa</i>
México	<i>A través de la Procuraduría Federal del Consumidor</i>
Guatemala	<i>Capacitación en aspectos comerciales y técnicos</i>

Es pertinente añadir que las Asociaciones de Consumidores pueden representar tanto a consumidores residenciales como empresariales.

En este sentido, de acuerdo con la información proporcionada, en ocho (8) países participantes existen asociaciones representativas de Consumidores empresariales. Por otra parte, en nueve (9) países participantes existen asociaciones representativas de Consumidores residenciales.

9. Resumen y Conclusiones

A fin de contribuir al fortalecimiento de las capacidades de los Reguladores, en su misión de proteger los intereses de los Consumidores, la ARIAE realizó un estudio comparativo de las políticas y prácticas relativas al tratamiento de los derechos y del apoyo recibido por los Consumidores de energía durante el año 2018.

El estudio -ejecutado a través de una encuesta, la cual fue actualizada respecto al período anterior- comprendió aspectos relacionados con el rol de los Reguladores en los marcos regulatorios nacionales; la regulación específica de protección al Usuario de electricidad y gas natural; la segmentación del mercado y la clasificación de los Consumidores; la gestión de la información al Consumidor; el tratamiento de los reclamos de los Consumidores por parte de las Prestadoras de servicios y los Reguladores; las formas de gestionar los conflictos y el uso de mecanismos alternativos para resolver controversias de parte del Regulador; y su relación con las Asociaciones de Consumidores.

El cuestionario fue respondido por catorce (14) de los veinticinco (26) Reguladores miembros de la ARIAE, reuniendo información de los siguientes trece (13) países: Argentina, República Dominicana, Brasil, Colombia, Costa Rica, España, Uruguay, Perú, El Salvador, Ecuador, México, Guatemala y Portugal.

Sobre esta base podemos afirmar que todos los Reguladores tienen como principal función equilibrar los intereses de los Consumidores, las Prestadoras de los servicios públicos y el poder político.

En su gran mayoría, los Reguladores aplican mecanismos de consultas antes de la emisión de la reglamentación regulatoria; y cuentan con una unidad para la recepción de consultas y reclamos. La mayoría de los Reguladores Participantes ejercen funciones tanto de regulación como de fiscalización.

En materia de protección de los derechos del Consumidor, si bien algunos Reguladores carecen de competencia para emitir disposiciones normativas en esta materia, participan activamente en el control del cumplimiento por parte de las Prestadoras de las regulaciones vigentes. En efecto, las legislaciones de los países miembros de ARIAE han reconocido distintos derechos de los Consumidores y Usuarios en la relación de consumo de energía, tales como: la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; el derecho a recibir información relevante y veraz; el derecho a una adecuada medición y facturación, debiéndose cobrar únicamente la energía que se consume.

Para la protección de estos derechos, se prevé que los Reguladores promuevan la educación para el consumo; defiendan la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados; controlen eficazmente los monopolios naturales y legales; aseguren el acceso de los Consumidores a la información; provean una atención razonable de sus consultas y reclamos.

Uno de los derechos esenciales en la prestación de los servicios energéticos es el derecho a recibir información adecuada y veraz acerca del servicio. En tal sentido, las Prestadoras brindan información a sus Usuarios a través de la factura del servicio y de los canales habilitados para la atención. Por su parte, el Regulador debe asegurar que las obligaciones de la Prestadora se cumplan, como así también es responsable de establecer sus propios canales de información y comunicación con el Consumidor.

De acuerdo con la información recibida, el 90% de los Reguladores Participantes cuenta con una central de atención al Usuario, publican informes de interés del ciudadano y, en algunos casos, disponen de indicadores sobre la percepción del Usuario respecto de las Prestadoras y sobre la calidad del servicio público de energía, que les permiten determinar si la prestación es acorde a los estándares establecidos en la normativa nacional.

En lo concerniente a la resolución de conflictos, si bien puede variar ligeramente entre países, se advierte que los Reguladores actúan como conciliadores o mediadores y, de ser el caso, como autoridad jurisdiccional en la solución de los conflictos originados entre los Consumidores y las Prestadoras, ya sea de oficio o a solicitud de parte, conforme a los procedimientos vigentes en cada país.

Como conclusión del análisis efectuado, tal como señala uno de los Reguladores que contribuyó a analizar los resultados de este estudio⁷, cabe considerar que los cambios tecnológicos han repercutido fuertemente en los usos y costumbres de los usuarios en general, provocando nuevas demandas sociales y económicas debido a los beneficios que conllevan, tanto para los Consumidores como para las Prestadoras. La mayor rapidez y simplicidad en la atención, la eliminación de traslados físicos de los Usuarios y de documentación, la disminución de colas de espera “en línea”, la facilitación del contacto con la Prestadora desde la comodidad del hogar, la oficina, el medio de transporte, o el lugar que se elija a través del teléfono inteligente (el cual contiene las redes sociales y la oficina virtual), implican ahorro de tiempo, dinero y energía para el Usuario. Al mismo tiempo, estos avances representan reducciones de costos para las Prestadoras, que deberían reflejarse en tarifas más bajas para los Usuarios.

Los cambios tecnológicos de los últimos años han vuelto ineludibles la necesidad de actualización de las normativas de control que aplican los Reguladores. Incluso, desde el momento en que se relevó la información que sirvió de base a este estudio⁸ hasta el presente, los Reguladores han desarrollado diversas iniciativas que apuntan a mejorar las experiencias de los Consumidores, acercándoles información de interés, facilitando el acceso, agilizando los trámites y los tiempos de respuesta.

En definitiva, de la información relevada podemos inferir que tanto la protección del derecho a recibir información completa y veraz sobre el servicio, como las garantías de una adecuada resolución de reclamos y conflictos entre Consumidores y Prestadoras, requieren de la mejora continua, impulsada por el Regulador mediante la adecuación normativa a las necesidades actuales de los Consumidores y, fundamentalmente, haciendo uso de la innovación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que hoy se encuentran disponibles.

⁷ Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) de Argentina.

⁸ Los Cuestionarios relevaron información correspondiente al año 2018, que en algunos casos está referida a estadísticas del año 2017.