



ariae

asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia



INFORME FINAL 2023

**ACTUALIZACIÓN SOBRE CANALES
DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES
DE ENERGÍA**



**MEDICIÓN, FACTURACIÓN E
INSPECCIONES**



Grupo de Trabajo de Consumidores GTC

EJE DE TRABAJO



El presente trabajo surge ante la necesidad de realizar una evaluación comparativa respecto del análisis llevado adelante para el período 2021, en relación a cuestiones atinentes a **LA ATENCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS Y LA NORMATIVA CREADA** a partir del mencionado período.

Por otro lado, se suma la evaluación respecto de otras temáticas, tales como: **MEDICIÓN, FACTURACIÓN E INSPECCIONES.**

El estudio se basó en la información reunida por el Grupo de Trabajo de Consumidores (GTC) de la ARIAE, a partir del cuestionario elaborado y remitido a los participantes.



OBJETIVOS



EVALUAR LAS POSIBLES MODIFICACIONES EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LOS DIFERENTES PAÍSES, COMO ASÍ TAMBIÉN LA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMATIVA APLICABLE RESPECTO DEL AÑO 2021.

EVALUAR LAS FORMAS DE MEDICIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO, COMO ASÍ TAMBIÉN, ASPECTOS RELACIONADOS A LA FACTURACIÓN DEL MISMO Y FINALMENTE, LA EXISTENCIA O NO DE INSPECCIONES PERIÓDICAS OBLIGATORIAS DE LAS INSTALACIONES.

TEMÁTICAS EVALUADAS



REGULADORES PARTICIPANTES



Denominación	País
Superintendencia de Electricidad (SIE)	República Dominicana
La Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (Ursea)	República Oriental del Uruguay
Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN)	Estado Plurinacional de Bolivia
Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España	España
Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)	Costa Rica
Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables	Ecuador
Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE)	Portugal
<i>Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS)</i>	<i>Argentina</i>
<i>Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP)</i>	<i>Panamá</i>

SITUACIÓN 2021

- Producto de la pandemia COVID-19, se produjeron cambios tecnológicos que repercutieron en los usos y costumbres de Usuarios y Consumidores, provocando nuevas demandas sociales y económicas, tanto para los Consumidores como para las Prestadoras.
- A consecuencia de ello, se abrieron canales de atención digitales cuya utilización, en principio, no fue masiva dado que resultaban insuficientes en cuanto a la cobertura de todos los procesos de atención al usuario; en efecto, la evidencia sugirió que los canales tradicionales continuaron siendo los mas adoptados por los usuarios.



RESULTADOS SOBRE ACTUALIZACIÓN SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES DE ENERGÍA – AÑO 2023



En relación a la normativa y los canales de atención para usuarios, la mayoría de los reguladores indicaron haber creado o mejorado en su defecto, los canales de atención digitales



República Dominicana creó la oficina virtual *EdeEste Centro de Contacto Virtual* y la aplicación móvil *Mi EDeEste Móvil* con el fin de realizar gestiones del servicio.



Uruguay reglamentó mediante el Decreto 350/2022, la ley de protección a las personas con discapacidad.

RESULTADOS SOBRE ACTUALIZACIÓN SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES DE ENERGÍA – AÑO 2023



España ya contaba con canales de atención digitales pero reforzó mediante publicidades el uso de los mismos. Además, el parlamento prorrogó leyes de protección al consumidor vulnerable establecidas durante la pandemia por COVID-19.



Costa Rica implementó la aplicación móvil ARESEP CONTIGO, ARESEP Operador y la aplicación web para la atención de usuarios; además, crearon normativa relacionada al requerimiento de información a los prestadores sobre los servicios de atención a los usuarios.



Ecuador creó Regulación sobre el procedimiento de atención de reclamos. Por otro lado, las empresas distribuidoras desarrollaron aplicaciones móviles y oficinas virtuales por propia iniciativa.

RESULTADOS SOBRE ACTUALIZACIÓN SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES DE ENERGÍA – AÑO 2023



Argentina implementó nuevos canales de atención a través de la creación de una aplicación móvil llamada “MiEnargas” (2023) que permite a los usuarios ingresar a la oficina virtual, hacer reclamos, entre otras gestiones.



Bolivia también implementó nuevos canales de atención a través de las redes sociales y plataformas de internet, además, las prestadoras fomentaron el uso de canales digitales.



Portugal actualizó el Reglamento aplicable a los requisitos de calidad mínimos para atención telefónica de usuarios. Especifican haber creado oficinas virtuales y aplicaciones para dispositivos móviles para la atención a usuarios.

RESULTADOS SOBRE ACTUALIZACIÓN SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES DE ENERGÍA – AÑO 2023

España brindó un cuadro comparativo sobre de la utilización de los canales de atención



Canal de atención	Situación Post Pandemia COVID-19
Telefónico	Aumentó
Oficinas Comerciales	Disminuyó
Sitios Web	Aumentó
Aplicaciones Móviles	Aumentó

Argentina brindó un cuadro comparativo sobre de la utilización de los canales de atención



Canal de atención	Situación Post Pandemia COVID-19
Telefónico	Aumentó
Oficinas Comerciales	Disminuyó
Sitios Web / Plataforma de autogestión	Aumentó
Aplicaciones Móviles	No aplica, creada en 2023
Correos electrónicos	Aumentó
Correspondencia	Disminuyó

RESULTADOS SOBRE MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

- **Medición:**

De los Reguladores participantes, la mayoría establece, como mínimo, una medición mensual; sin embargo, España informa que realiza mediciones diarias y bimestrales. Argentina informa bimestral para usuarios residenciales y mensual para no residencial.

- **Facturación:**

En este punto, la mayoría de los reguladores especificó tener un sistema de facturación remota o tradicional. Por su parte Bolivia, indicó tener un sistema de facturación *in situ*. Panamá indicó contar con un sistema prepago.











RESULTADOS SOBRE INSPECCIÓN PERIÓDICAS OBLIGATORIAS

Respecto de este último eje temático, las respuestas analizadas tienen más diversidad. En ese sentido, encontramos reguladores que no realizan inspecciones periódicas obligatorias, otros que si lo hacen y, dentro de estos últimos, los que las realizan de forma diaria o cada determinada cantidad de años, dependiendo el tipo de usuario.



RESULTADOS SOBRE INSPECCIÓN PERIÓDICAS OBLIGATORIAS

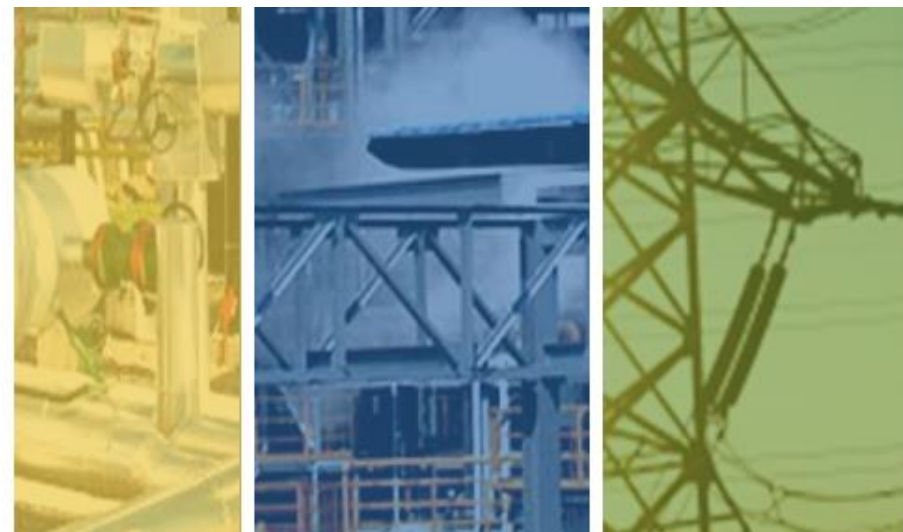
Periodicidad

	No cuentan con inspecciones periódicas obligatorias
	No cuentan con inspecciones periódicas obligatorias
	No cuentan con inspecciones periódicas obligatorias
	Diario (Al área Técnica y Comercial de las Distribuidoras)
	Cada 20 años en Electricidad y 5 años en Gas Natural
	Trimestrales / Anuales (depende del tipo de usuario)
	Cada 6 meses sobre luminarias, medidores y nivel de tensión y perturbación.
	Cada 3 o 5 años en Gas y 10 o 15 años en electricidad.



CONCLUSIONES

- Se advierte, a partir de la información pre y post pandemia brindada por los países, un constante crecimiento en la adherencia a los canales digitales por parte de los usuarios y consumidores, lo cual genera un desafío regulatorio para fortalecer estas herramientas, en términos de calidad y cantidad de servicios prestados.
- De las encuestas, también surge que las aplicaciones y oficinas virtuales brindan cada día, una mayor variedad de servicios, por ejemplo el cambio de titularidad y/o factura, lo cual implica la necesidad de mejorar aún mas los estándares mínimos de calidad y de prestación de servicios para fortalecer los canales digitales respecto de los analógicos.
- Asimismo, se observó que los Reguladores emplean metodologías dispares en lo que se refiere a inspecciones. La gran mayoría se centra en cuestiones relacionadas a los elementos externos a la conexión y/o instalación del servicio. Argentina se encuentra actualmente trabajando en un proyecto de seguridad de las instalaciones internas que exija inspecciones periódicas obligatorias a los usuarios y propone al grupo de trabajo avanzar sobre esta temática.





MUCHAS GRACIAS