



Sesión E.2.- LA MEDIDA Y VALORACION DE LA SATISFACCION DEL CONSUMIDOR

1.- Estadística y control de las reclamaciones

Rafael Durban

Director de Relaciones Institucionales y Secretario Ejecutivo de ARIAE

VIII CURSO DE REGULACION DE ARIAE

“Suministro de Energía y Protección del consumidor”

Cartagena de Indias, 22 al 26 de Noviembre de 2010

INDICE

1.-Estadística y control de las reclamaciones

2.- Encuestas de opinión

- **Acceso, asistencia, trazabilidad y gestión de las reclamaciones**

- ▶ *Las vías de reclamación de los consumidores y procedimientos de resolución, aparece como el instrumento más efectivo para el consumidor de cara a la defensa de sus intereses. Pues se trata de una garantía fundamental para el consumidor para el restablecimiento de sus derechos cuando estos son conculcados, desde las anomalías del funcionamiento de los mercados energéticos o conducta de los agentes. En un contexto de liberalización energética, contribuye además a equilibrar la asimetría existente entre los consumidores y la industria respecto al desenvolvimiento y la capacidad de negociación en el ámbito del suministro energético.*
- ▶ *Un sistema de reclamaciones necesita de una adecuada estandarización del procedimiento, vías y formatos de la reclamación, forma y tiempos de respuesta de la instancia ante la que se reclama. En este ámbito debería clarificarse y exigirse, la responsabilidad que corresponde al suministrador afectado como primera instancia ante el que ejercitar la reclamación y en su caso, valorar el papel que pueden jugar en este campo los “Defensores del cliente” figuras de reciente creación en algunas empresas suministradoras.*

Acceso, asistencia, trazabilidad y gestión de las reclamaciones

- En general, como mecanismo relevante en la protección del consumidor, un sistema para gestión de las reclamaciones, en el caso español, se refiere a una amplia casuística.
 - ▶ *En el suministro regulado;*
 - ➔ Respecto a la información pre-contractual
 - ➔ Respecto a la acometida y derecho de enganche (nuevo suministro)
 - ➔ Respecto a la contratación de la potencia y modificaciones
 - ➔ Respecto a la medida del consumo; Error en la medida, Funcionamiento erróneo EM
 - ➔ Respecto a la facturación
 - ➔ Respecto a los efectos de una calidad del servicio deficiente; daños materiales, lucro cesante
 - ➔ Respecto a las desconexiones; impagos, fraudes
 - ➔ Respecto a una información insuficiente sobre otros conceptos

Acceso, asistencia, trazabilidad y gestión de las reclamaciones

- ▶ *En el suministro liberalizado, además;*
 - ➔ Información errónea o confusa sobre ofertas y precios
 - ➔ Respecto al traspaso de comercializador
 - ➔ Respecto al proceso de cambio de suministrador
 - ➔ Respecto a la gestión del contrato
 - ➔ Respecto a prácticas abusivas de venta del suministro o servicios
- (En relación a las características deseables en un sistema de reclamaciones, se exponen entre otras, las siguientes:
 - ▶ *Priorización en el planteamiento de la reclamación: Empresa administración tribunales*
 - ▶ *Unicidad de la instancia reclamatoria, organismo o administración de carácter independiente*
 - ▶ *Accesibilidad y comprensibilidad para el consumidor*
 - ▶ *Agilidad en los plazos y decisiones en su resolución*
 - ▶ *Proporcionalidad, asequibilidad en sus dictámenes y equidad entre la capacidad económica del suministrador y del consumidor*
 - ▶ *Resolución en los ámbitos administrativo / mercantil y en último caso judicial.*
 - ▶ *En el ámbito extrajudicial; Mediación, Arbitraje, Defensor del cliente*

Acceso, asistencia, trazabilidad y gestión de las reclamaciones

- **Como conclusión, desde la regulación y desde las actuaciones de las instituciones y agentes debería adoptarse un sistema y procedimiento para la atención de la información y reclamaciones, considerándose entre otros, los siguientes aspectos:**
 - ▶ *Las vías de reclamación de los consumidores y procedimientos de resolución, aparece como el instrumento más efectivo para el consumidor de cara a la defensa de sus intereses. En un contexto de liberalización energética, contribuye además a equilibrar la asimetría existente entre los consumidores y la industria respecto al desenvolvimiento y la capacidad de negociación en el ámbito del suministro energético.*
 - ▶ *Un sistema de reclamaciones necesita de una adecuada estandarización del procedimiento, vías y formatos de la reclamación, forma y tiempos de respuesta de la instancia ante la que se reclama.*
 - ▶ *En relación a las características deseables en un sistema de reclamaciones, se exponen entre otras, las siguientes:*
 - ➔ Priorización en el planteamiento de la reclamación: Empresa, Administración, Tribunales
 - ➔ Unicidad de la instancia reclamatoria, organismo o administración de carácter independiente
 - ➔ Accesibilidad y comprensibilidad para el consumidor
 - ➔ Agilidad en los plazos y decisiones en su resolución
 - ➔ Proporcionalidad, asequibilidad en sus dictámenes y equidad entre la capacidad económica del suministrador y del consumidor
 - ➔ Resolución en los ámbitos administrativo / mercantil y en último caso judicial.
 - ➔ En el ámbito extrajudicial: Mediación, Arbitraje, Defensor del cliente

- **La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores**

PR – PA – 8.1 – DRE - 001

**TRAMITACIÓN DE LAS CONSULTAS,
QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS
CONSUMIDORES DE SUMINISTROS Y
SERVICIOS ENERGÉTICOS**

- **La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores**

ÍNDICE	
1. OBJETO	4
2. RESPONSABLES	4
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4. DEFINICIONES	4
5. NORMAS DE APLICACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	5
6. DESARROLLO	5
6.1 PRESENTACIÓN O COMUNICACIÓN DE CONSULTA, QUEJA O RECLAMACIÓN	5
6.2 RECEPCIÓN DEL ESCRITO O COMUNICADO EN SOPORTE PAPEL	6
6.3 RECEPCIÓN DEL ESCRITO O COMUNICADO POR CORREO ELECTRÓNICO	7
6.4 ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN	8
6.5 ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA Y SU COMUNICACIÓN	9
6.6 SEGUIMIENTO Y CONTROL	10
7. ANEXOS	11
7.1 ANEXO I: FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.	11
7.2 ANEXO II: FORMULARIO PARA TRAMITAR CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMACIONES VALORATIVAS	12
7.3 ANEXO III: MODELO DE CORREO ELECTRÓNICO, PARA INVITAR A UN CONSUMIDOR A FORMALIZAR SU RECLAMACIÓN, CONSULTA O QUEJA, MEDIANTE ESCRITO EN SOPORTE PAPEL.	13
7.3.1 MODELO I: NO SE ADJUNTA NORMA O INFORME PREVIO	13
7.3.2 MODELO II: SE ADJUNTA NORMA O INFORME PREVIO	14
7.4 ANEXO IV: CUADRO DE TIPOLOGÍA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES	15
7.5 ANEXO V: MODELO DE RESPUESTA INFORMATIVA, CASO DE QUE EL ASUNTO EN CUESTIÓN, NO SE CONSIDERE COMPETENCIA DE LA CNE	16

- **La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores**

1. OBJETO

El objeto del presente Procedimiento es definir el método de trabajo para la tramitación interna de las consultas, quejas y reclamaciones de los consumidores en relación con los suministros y servicios energéticos de electricidad, gas natural y derivados de productos petrolíferos.

Con el objetivo de dar un apoyo rápido y ágil al consumidor, combinándolo con las funciones y procedimientos propios de la CNE, se ha desarrollado este Procedimiento, un nuevo canal de comunicación *a modo informativo* con el consumidor, en el que se incluye la posibilidad de utilizar el correo electrónico. Esta vía no se considerará formal, ni válida para otras comunicaciones con la CNE.

- **La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores**

2. RESPONSABLES

La Dirección de Relaciones Externas y Documentación es la responsable de la ejecución del presente Procedimiento, pudiendo recabar el apoyo de las diferentes Direcciones cuando, por la materia a tratar, lo considere oportuno.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Procedimiento resultará de aplicación a la tramitación de *respuestas informativas* a consultas, quejas o reclamaciones presentadas o comunicadas a la CNE, por consumidores de suministros y servicios energéticos de electricidad, gas natural y derivados de productos petrolíferos.

- **La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores**

4. DEFINICIONES

A los efectos del presente Procedimiento, se entiende por:

- *Respuesta Informativa*: Contestación a consulta, queja o reclamación, donde la CNE simplemente facilita información al consumidor con la intención de orientarle y ayudarle, sin emitir juicio de valor sobre la materia, Dichas propuestas tendrán por objeto informar al consumidor de cuál es el órgano competente, la normativa aplicable, o remitirle a algún informe de un caso “similar”, emitido anteriormente por la CNE (el modelo de respuesta se incluye en el anexo V).
- *Respuesta Valorativa*: Contestación a consulta, queja o reclamación, donde la CNE emite un juicio de valor sobre la materia. La emisión de tal juicio debe proceder del Consejo de Administración y, por tanto, se enmarca en el procedimiento PR –MPE- 1 – SGN -001.

● La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores

5. NORMAS DE APLICACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Este Procedimiento se completa y relaciona con el siguiente Procedimiento e Instrucción Técnica (IT):

- PR – MPE – 1 – SGN – 001: Gestión de Expedientes de Actuaciones de la CNE.
- IT – PE – 1.1 – DAI – 001: Funcionamiento del Registro General de la CNE.

6. DESARROLLO

El Procedimiento a seguir se resume en el flujograma incluido en el Anexo I. En este apartado se detallan las actividades que lo configuran.

6.1 Presentación o comunicación de consulta, queja o reclamación

Las consultas, quejas y reclamaciones, podrán ser dirigidas por un consumidor a la CNE mediante:

- Escrito en soporte papel, que se enviará a la CNE, o se presentará en su oficina de registro, o en cualquier dependencia de las indicadas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- **La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores**

6.- Desarrollo (Cont):

- Escrito en soporte electrónico, que se enviará por correo electrónico a la dirección: infoconsumidor@cne.es. Esta dirección la encontrará el consumidor en la página web de la CNE.

Nota: Los medios anteriores, son los establecidos en la CNE para la recepción de consultas, quejas y reclamaciones. Si a algún miembro de la CNE le fuera comunicada una consulta, queja o reclamación, éste invitará al consumidor a canalizarla por los medios adecuados, en concreto:

- Recibe un escrito a tal fin en soporte papel, lo entregará en el registro para que siga su curso.
- Recibe un escrito a tal fin por correo electrónico, lo reenviará a la dirección infoconsumidor@cne.es, con copia al consumidor, poniendo en comunicación de éste último caso, cuales son los canales adecuados.
- Se le comunica por otro medio (eje. Teléfono) se le invita al consumidor a exponer el asunto por alguno de los medios anteriores.

- **La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores**

6.2 Recepción del escrito o comunicado en soporte papel

Los escritos o comunicados en soporte papel serán recibidos en el Registro General, donde se les dará asiento de entrada según la IT-PE-1.1-DAI-001 (Funcionamiento del Registro General de la CNE).

Éstos, tras su registro, llegarán a la Secretaría General. Cuando se entienda que la potencial respuesta a un escrito:

- Es informativa (para lo cual podrá consultar a las Direcciones pertinentes), dará traslado del mismo a la Dirección de Relaciones Externas y Documentación.
- Es valorativa, seguirá el Procedimiento de carácter general PR – MPE- 1 –SGN – 001 (Gestión de Expedientes de Actuaciones de la CNE).

● La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores

6.3 Recepción del escrito o comunicado por correo electrónico

Los escritos recibidos por correo electrónico serán conservados en una carpeta electrónica o relación de correos electrónicos.

La Dirección de Relaciones Externas y Documentación, será la encargada de gestionar dicha carpeta electrónica. Esta Dirección abrirá y realizará un primer análisis de los correos electrónicos recibidos, a fin de clasificarlos en valorativos o informativos.

Para reglar esta clasificación, la Dirección de Relaciones Externas y Documentación se apoyará en el Cuadro de Tipología de Consultas, Quejas y Reclamaciones, que se adjunta como Anexo IV a este Procedimiento. Siguiendo dicho cuadro:

- Cuando la materia no sea competencia de la CNE, y el Consejo de Administración haya acordado no pronunciarse, la respuesta será informativa (se contestará siguiendo el modelo incluido en el Anexo V).
- Cuando la materia no sea competencia de la CNE, pero el Consejo de Administración haya acordado pronunciarse, la respuesta será valorativa.
- Cuando la materia sea competencia de la CNE, se considerará que el potencial pronunciamiento es valorativo.

Cuando la potencial respuesta se haya considerado valorativa, se contestará al interesado indicándole la necesidad de formalizar su reclamación, consulta o queja, mediante escrito en soporte papel dirigido a la CNE, a fin de que esta Institución proceda a la apertura del correspondiente expediente. Si por el texto del escrito se entendiese que facilitar al consumidor la normativa aplicable o un informe previo emitido por la CNE pudiera ayudar al mismo a aclarar su problema, dichos documentos se adjuntarían en el comunicado (en el Anexo III se incluyen dos modelos de correo electrónico para dicha respuesta, según se facilite o no documentación).

Además, para facilitar al consumidor la creación del escrito se le adjuntará un formulario (Anexo II), donde se incluyen los campos más relevantes a cumplimentar para realizar una consulta, queja o reclamación.

- **La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores**
- **6.3 Recepción del escrito o comunicado por correo electrónico**

En caso de duda si la respuesta es valorativa o informativa, la Dirección de Relaciones Externas y Documentación, consultará el tema con las Direcciones implicadas, Secretaría General y/o Dirección de Asesoría Jurídica. De persistir la duda, o haber diferencia de criterios entre Direcciones, se elevará propuesta al Consejo de Administración, para su pronunciamiento.

● La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores

6.4 Análisis y clasificación

La Dirección de Relaciones Externas y Documentación analizará las consultas, quejas y reclamaciones informativas, a fin de comprobar que incluyen la información mínima necesaria.

El nivel de detalle necesario para elaborar la respuesta variará en función del carácter y contenido del escrito. Cuando los datos aportados no sean suficientes, o los hechos que motivan el escrito no estén claros, la Dirección de Relaciones Externas y Documentación se pondrá en contacto con el remitente, a fin de completar y/o aclarar todos aquellos extremos de su pretensión que así lo requieran.

Posteriormente, la Dirección de Relaciones Externas y Documentación procederá a clasificar, a efectos estadísticos, en función de la materia, las consultas, quejas y reclamaciones recibidas, según el Cuadro de Tipología de Consultas, Quejas y Reclamaciones.

En el supuesto de que la consulta, queja o reclamación esté motivada por hechos que no constan en la casuística contemplada en el antedicho Cuadro de Tipología, la Dirección de Relaciones Externas y Documentación presentará al Consejo de Administración, informe elaborado conjuntamente por las Direcciones implicadas, para que éste se pronuncie sobre la materia. Una vez obtenido el pronunciamiento del Consejo de la CNE, se actuará según lo dispuesto en el presente Procedimiento.

Cuando se estime oportuno, la Dirección de Relaciones Externas y Documentación, propondrá actualizar el Cuadro de Tipología de Consultas, Quejas y Reclamaciones.

● La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores

6.5 Elaboración de la respuesta y su comunicación

Las respuestas informativas serán elaboradas por la Dirección de Relaciones Externas y Documentación, la cual podrá contar con la ayuda de cualquier otra Dirección.

La respuesta emitida seguirá el modelo indicado en los Anexos V y VI.

Cuando la CNE, se haya pronunciado previamente sobre el asunto en cuestión, o un caso similar, en la respuesta se hará referencia al informe emitido, facilitando al consumidor la dirección electrónica para acceder al texto completo del informe, a través de la página web de la CNE.

La respuesta incluirá siempre un aviso (especificado en el cuadro anterior de los Anexos V y VI), donde con claridad se indicará el carácter informativo de la misma.

Las respuestas se comunicarán al consumidor por igual medio que el utilizado por éste para ponerse en contacto con la CNE. En el caso de correo electrónico, se remitirán siempre desde la dirección inforconsumidore@cne.es.

Además de contestar al consumidor, cuando proceda, la Dirección de Relaciones Externas y Documentación, remitirá a la compañía objeto de la consulta, queja o reclamación y, en su caso, a la Administración que, a juicio de la CNE, sea la competente para entender sobre los hechos, copia del escrito enviado por el consumidor a la CNE, y de la respuesta informativa dada al mismo.

De forma complementaria, en el caso de aquellas consultas, quejas y reclamaciones respecto de las que la CNE sea competente y lo estime oportuno, solicitará a la empresa/operador implicado, que informe sobre las medidas adoptadas con relación a la consulta, queja o reclamación del consumidor en cuestión.

● La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores

6.6 Seguimiento y control

Periódicamente, la Dirección de Relaciones Externas y Documentación elevará al Consejo de Administración un resumen estadístico de las consultas, quejas o reclamaciones de consumidores recibidas en la CNE, indicando tipificación, empresas implicadas, Comunidades Autónomas donde se localizan los hechos, así como las respuestas llevadas a cabo por la CNE y, en su caso, las medidas correctoras adoptadas por los implicados.

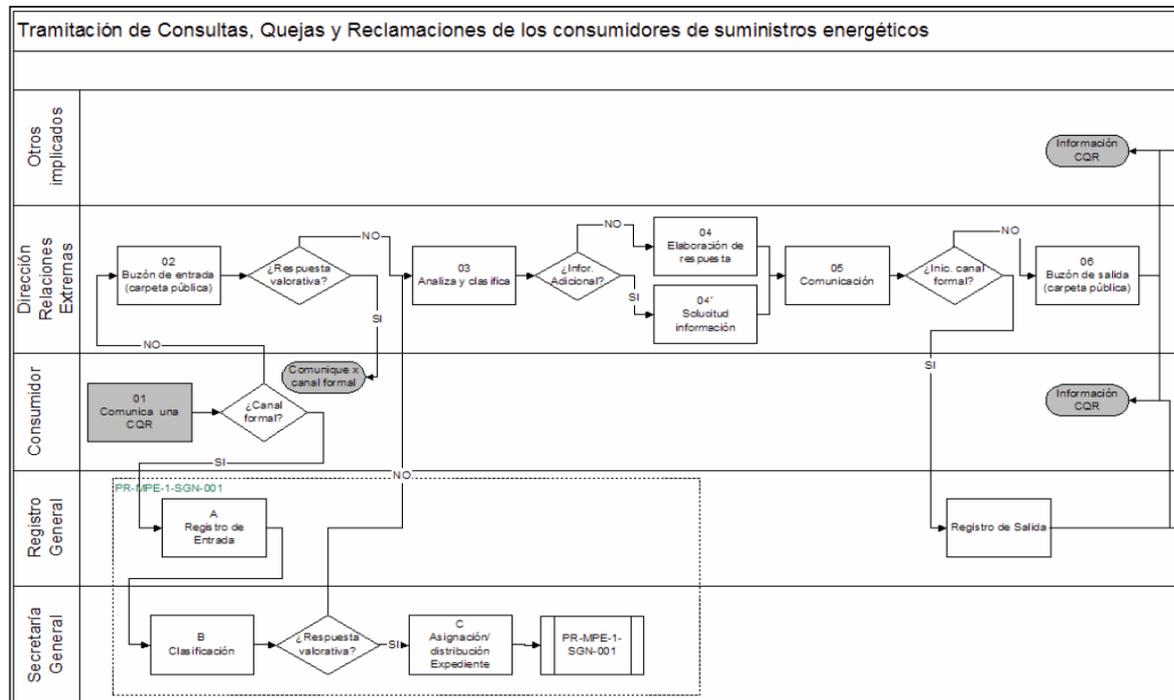
Asimismo, de forma periódica, la Dirección de Relaciones Externas y Documentación propondrá al Consejo de Administración la publicación, a través de la web de la CNE, de un resumen estadístico de las consultas, quejas o reclamaciones presentadas por los consumidores, ordenado entre otros criterios, en función de las materias objeto de reclamación, según la clasificación establecida en el Cuadro de Tipología.

Cuando el número de reclamaciones sobre un mismo comportamiento de la misma empresa sea significativo, la Dirección de Relaciones Externas y Documentación elevará a la consideración del Consejo de Administración de la CNE un informe, a fin de que este órgano decida si procede la apertura de un expediente, u otras posibles actuaciones.

La periodicidad máxima para informar al Consejo de Administración, sobre la gestión de las consultas, quejas o reclamaciones informativas será trimestral, pudiendo ser menor en el caso de que por número de quejas, repetitividad o importancia de algún tema lo requiera.

Por la actualidad del tema, su reincidencia o por cualquier otro motivo, el Consejo de Administración podrá considerar oportuno la remisión de informes valorativos, para casos indicados en el Cuadro de Tipología de Consultas, Quejas y Reclamaciones de los Consumidores, como no competencia de la CNE y para los cuales el Consejo de Administración no se haya pronunciado hasta la fecha y por tanto para los que se están emitiendo respuestas informativas. En caso de que esta postura sea permanente, se procederá a actualizar el cuadro anterior, en cualquier otro caso se darán las oportunas instrucciones a la Dirección de Relaciones Externas, Direcciones implicadas y Subdirección de Control Interno.

- La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores



7. ANEXOS
7.1 Anexo I: Flujiograma del procedimiento.

1.-Estadística y control de las reclamaciones

● La gestión de las reclamaciones: información para el regulador y efectos en la regulación y funcionamiento de mercados y suministradores

7.4 Anexo IV: Cuadro de Tipología de Consultas, Quejas y Reclamaciones de los Consumidores

CLASIFICACIÓN TEMÁTICA DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS EFECTUADAS POR LOS CONSUMIDORES CON RELACION AL SUMINISTRO ENERGÉTICO						
Materia de la Consulta, Queja o Reclamación	Regulación potencialmente aplicable	Agente u operador	Administración u Organismo potencialmente competente	Pronuncia. CNE	Pronunciamento Previo CNE	
Relacionadas con la Distribución						
A1 Acomodadas que no impliquen conflicto ATR	Sectorial				SI (E.G.)	
A2 Contratación de potencia / Tarifa / Precio	Sectorial				SI (E.G.)	
A3 Derivados de alta de suministro	Sectorial				SI (E.G.)	
A4 Cambios de pot. Contratada o capacidad / Tarifa	Sectorial				SI (E.G.)	
A5 Cambio en la intensidad del contrato	Sectorial				SI (E.G.)	
A6 Calidad de servicio eléctrico y gas natural	Sectorial	Distribuidora de Electricidad/ Operador	CCAA		NO	
A7 Cantidad de producto y seguridad envasado carburantes y GLP	Sectorial				SI (E.)	
A8 Alquiler de equipos de medida que no impliquen obstáculos a la cot.	Sectorial	Distribuidor de Productos Petrolíferos - GLP			SI (E.)	
A9 Cortes por imago	Sectorial				SI (E.)	
A10 Reconocimiento del servicio	Sectorial				SI (E.G.)	
A11 Lectura de contadores	Sectorial				SI (E.G.)	
A12 Verificación de equipo de medida	Sectorial				SI (G)	
A13 Adaptaciones / ordenas de servicios incompatibles con el régimen de	Sectorial				NO	
A14 Reparto a domicilio	Sectorial				NO	
Relacionadas con la Facturación						
B1 Facturación a tarifa (impugnaciones)	Sectorial	Distribuidora de Gas/ Electricidad/ Operador	CNE	SI	SI (E.G.)	
B2 Facturación a tarifa	Sectorial		CCAA		SI (E.G.P.)	
B3 Facturación de pesajes (impugnaciones)	Sectorial	Distribuidor de Productos Petrolíferos - GLP	CNE	SI	SI (E.G.)	
B4 Facturación de pesajes	Sectorial		CCAA		SI (E.G.)	
Relacionadas con la Información						
C1 Información regulatoria deficiente o insuficiente por parte del Distribuidor	Sectorial		CCAA		SI (E.G.)	
C2 Información reglada: deficiente o insuficiente por parte del Comercializador	Sectorial	Distribuidora de Gas/ Electricidad/ Operador	Agencia de Protección de Datos		SI (E.G.)	
C3 Confidencialidad	Protección datos		CNE/ Servicios y Tribunales de Defensa		SI (E.G.)	
C4 Cesión de información a terceros con criterios discriminatorios	Competencia	Distribuidora de Gas/ Electricidad/ Operador	CCAA	SI	SI (E.G.)	
Relacionadas con ATR						
D1 Contratos de acceso a sistema gasista	Sectorial	Transportista/ distribuidor		SI	SI (G)	
D2 Conflictos de acceso	Sectorial	Gas/ Electricidad	CNE	SI	SI (E.G.P.)	
D3 Instalación / activación de equipo de medida / GP	Sectorial	Operador - Distribuidor de Productos Petrolíferos - GLP	CCAA		SI (E.G.)	
D4 Negación o retraso que afecten al acceso al mercado liberalizado	Sectorial			SI	SI (E.G.)	
Relacionadas con la distribución con efectos sobre la competencia						
E1 Negativa de abastecer equipos medida a consumidores a mercado	Sectorial/ Competencia	Distribuidora de Gas/ Electricidad/ Operador	CNE/ Servicios y Tribunales de Defensa	SI	NO	
E2 Precios discriminatorios según comercializadores por alquileres de equipos de medida, por servicios de lectura, por revisiones	Sectorial/ Competencia	Distribuidor de Productos Petrolíferos - GLP		SI	SI (E.G.)	
E3 Otras prácticas que afecten a la competencia	Sectorial/ Competencia			SI	SI (E.G.)	
Relacionadas con la normativa de consumo						
F1 Paso al mercado de consumidores sin su consentimiento, sin firma de contrato	Sectorial/ Consumo	Distribuidora / Comercializadora de Gas/ Electricidad	CCAA		SI (E.)	
F2 Albas de nuevos suministros realizados por el comercia del grupo, directamente a mercado	Consumo	Operador - Distribuidor de Productos Petrolíferos - GLP	INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO / CC- AA		NO	
F3 Publicidad engañosa	Consumo				SI (E.G.)	
F4 Revaluaciones en mercado libre	Consumo				SI (G)	
Relacionadas con normativa de competencia						
G1 Abuso de posición dominante	Competencia	Comercializadora de Gas/ Electricidad - Distribuidor de Productos Petrolíferos - GLP	CNE/ Servicios y Tribunales de Defensa	SI	SI (E.G.)	

FIN DE LA PRESENTACION

Muchas gracias

Rafael Durban

Director de Relaciones Institucionales

Secretario Ejecutivo de ARIAE

Tel.: + 34 91 - 4329634

E-mail: rdr@cne.es

www.cne.es

ww.ariae.org