

GRUPO PARLAMENTARIO

PREGUNTA CON RESPUESTA POR ESCRITO

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

**DOÑA MIREIA BORRÁS PABÓN Y DON JULIO UTRILLA CANO** en sus condiciones de Diputados del Grupo Parlamentario VOX (GPVOX), al amparo de lo establecido en los artículos 185 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados, presentan las siguientes **preguntas para las que solicitan respuesta por escrito.**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los criterios digitales comerciales como pueden ser los distintos métodos de pago, la cartera de productos o los precios, son aspectos clave a la hora de aumentar la tasa de conversión de usuario a cliente. En este sentido, las compañías energéticas españolas muestran un claro retraso con respecto a las británicas, con una puntuación media de 54 frente a 65.

Sin embargo, los operadores españoles obtienen una puntuación media de 67,9 puntos por delante de Alemania (58 puntos) pero por detrás de Reino Unido (73 puntos). El hecho de que en España todavía no esté disponible en algunos



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XIV LEGISLATURA

VOX

GRUPO PARLAMENTARIO

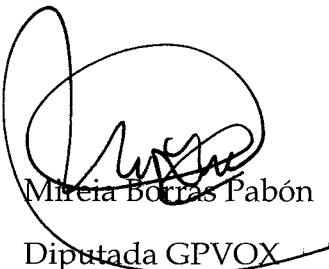
operadores la función de lectura del contador a través de la aplicación móvil y el portal web merma la puntuación de nuestras empresas de energía en esta área.

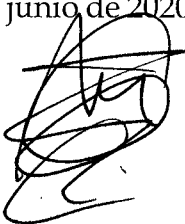
Por todo ello, se formulan las siguientes:

### PREGUNTAS

1. ¿Se ha planteado el Ejecutivo un proceso de pago y cambio de tarifa más intuitivo?
2. ¿Y la instalación de chatbot 24/7 accesible vía web o aplicación móvil, así como la activación de la función de devolución de llamada ante una consulta del cliente?

Palacio del Congreso de los Diputados, a 18 de junio de 2020.

  
Mireia Borrás Pabón  
Diputada GPVOX

  
Julio Utrilla Cano  
Diputado GPVOX

V.B. Macarena Olona Choclán  
Portavoz Adjunta GPVOX

Grupo Parlamentario VOX, Carrera de San Jerónimo s/n 28071 Madrid  
Telf. 91 390 57 63 /91 390 76 42  
gpvox@congreso.es

C.DIP 40219 19/06/2020 14:01