



Comisión

Nacional

de Energía

INFORME SOBRE LA NECESIDAD DE SUPERVISAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE GAS Y DE ELECTRICIDAD

25 de julio de 2013

INFORME SOBRE LA NECESIDAD DE SUPERVISAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE GAS Y DE ELECTRICIDAD

INDICE

1	OBJETO DEL INFORME	3
2	ÁMBITO COMPETENCIAL	3
2.1	Acuerdo del Consejo de la CNE de 13 de diciembre 2012	3
2.2	Marco regulatorio en vigor	5
3	SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)	11
3.1	Definición y principios generales	11
3.2	Necesidad de reforzar la supervisión de los SAC	12
3.3	Resultados de estudios sobre los SAC	15
3.4	Experiencia internacional en supervisión del SAC	17
3.4.1	La supervisión de los SAC en Italia	19
3.4.2	La supervisión de los SAC en Reino Unido	23
3.4.3	La supervisión de los SAC en Alemania	27
4	HABILITACION COMPETENCIAL	29
5	ACUERDO	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo 1. CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR DE LA OCU	48
	Anexo 2. CUESTIONARIOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR EN ITALIA	56



INFORME SOBRE LA NECESIDAD DE SUPERVISAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE GAS Y DE ELECTRICIDAD

1 OBJETO DEL INFORME

El presente informe tiene por finalidad acordar la apertura de un periodo de información previa para supervisar el funcionamiento de los Servicios de Atención al Cliente (en adelante SAC) de las comercializadoras de gas y de electricidad en el marco del Expediente 1/2013 de “*Acciones hacia el consumidor*”.

En el periodo de información previa se propone remitir a las empresas comercializadoras un requerimiento de información consistente en un cuestionario igual para todas ellas. Dicho cuestionario ha sido enviado a las Asociaciones de Consumidores antes de su notificación a las comercializadoras.

En el requerimiento de información propuesto se incorporan algunas cuestiones, como puede ser la prestación de atención telefónica gratuita para las reclamaciones de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto-ley 13/2012. Asimismo se incorporan preguntas sobre cuestiones que están pendientes de desarrollo reglamentario. De ahí que el periodo de información previa podrá dar lugar a elaboración de propuestas regulatorias, recomendaciones, o en su caso de adopción de medidas vinculantes por parte de la Autoridad Reguladora.

Por otra parte, a efectos de incentivar a las empresas a que mejoren su servicio de atención al cliente y a adoptar las mejoras prácticas aplicadas en el sector, se considera necesario dar publicidad a los resultados de este cuestionario, publicando en la página de la CNE un resumen de los principales resultados obtenidos así como informando a las Asociaciones de Consumidores de los mismos.

Por último, el cuestionario pretende recopilar por primera vez, vía requerimiento, información que luego, en algunos casos, podrá ser solicitada periódicamente a las empresas mediante Circular de la CNE.

2 ÁMBITO COMPETENCIAL

2.1 Acuerdo del Consejo de la CNE de 13 de diciembre 2012

La Disposición Adicional Undécima, apartado tercero. Uno de la Ley del Sector de Hidrocarburos en su redacción dada por el Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo, atribuye a la CNE, entre otras funciones, tanto la supervisión de los

mercados minoristas de electricidad y gas, como la supervisión de las medidas de protección a los consumidores de gas y de electricidad, determinando los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios.

Dichas funciones están previstas también en los apartados 11, 13, 14 y 15 del artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, por lo que continúan siendo ejercidas por la Comisión teniendo en cuenta lo establecido en las disposiciones adicionales primera y segunda, así como la disposición transitoria tercera, de la mencionada Ley 3/2013, de 4 de junio.

El Consejo de la CNE en su sesión de 13 de diciembre de 2012 acordó la apertura de un expediente interno relativo a acciones *“Hacia el consumidor”* con la finalidad de mejorar el grado de satisfacción de los consumidores sobre los servicios de electricidad y gas natural.

A tal efecto se acordó, entre otras medidas, solicitar información a las empresas comercializadoras a efectos de recopilar y analizar de forma global los problemas de insatisfacción del consumidor. En particular, se pretendía disponer de información sobre el grado de atención al cliente para permitir a la CNE medir la calidad de atención prestada por las comercializadoras a sus clientes y realizar un diagnóstico de los problemas reales del consumidor. A partir de este diagnóstico la CNE realizaría un segundo informe con una propuesta de medidas directas al Ministerio de Industria, Energía y Turismo para mejorar el grado de satisfacción del consumidor sobre el suministro eléctrico y gasista.

Más concretamente, en dicha propuesta de acciones hacia el consumidor aprobada por el Consejo, se manifestó la necesidad de supervisión por la CNE de las acciones realizadas por las comercializadoras de gas y electricidad para mejorar la atención del consumidor y el resto de aspectos de mercado sobre los que se registra una elevada insatisfacción del consumidor. Esta necesidad ha sido puesta de manifiesto en las reuniones mantenidas con las Asociaciones de Consumidores en la primera parte de 2013.

Entre otras propuestas destinadas a mejorar la información disponible sobre los indicadores del grado de satisfacción de los consumidores, **se destacaba como prioritaria la supervisión de la atención al cliente por parte de las comercializadoras en los siguientes términos:**

“Para realizar el primer informe de diagnóstico la CNE centrará su atención en la supervisión sobre cómo las comercializadoras están atendiendo al consumidor, a partir de información que lo soporte. En particular, la CNE se deberá dirigir a las comercializadoras a través de un cuestionario, para recabar información sobre:

- *La atención directa prestada al consumidor. Registro de resultados distinguiendo entre consultas y reclamaciones, y clasificación según la*

propuesta CEER, especificando claramente la tipología de clasificación solicitada a las comercializadoras.

- *La atención realizada en diversos canales. A través del número de atención telefónica gratuito, call center, oficinas comerciales y centros de servicio al cliente, web, etc. En particular, establecer los canales a través de los cuales recibe y almacena las reclamaciones y consultas.*
- *El grado de compromiso con la calidad comercial y en su caso la existencia de incentivos internos para la mejora de la atención del consumidor. Participación del cliente.*
- *Existencia de un procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos.*
- *Sistema de compensaciones y reembolsos.*
- *Política de la empresa en relación con las reclamaciones por cambio de suministrador sin consentimiento, fraudes en la contratación y métodos de venta abusivos.*
- *Política de la empresa en relación con las reclamaciones por facturación incorrecta, etc.*
- *Información sobre las reclamaciones según criterios homogéneos. Información sobre los plazos y la resolución de las mismas. Problemas más comunes con el consumidor y resultados obtenidos. Dicha información deberá adaptarse en la medida de lo posible a los trabajos avanzados en el seno de CEER sobre “GGP on complaint handling, reporting and classification” e incluirse en la información que de forma sistemática se requiere a los comercializadores a través de la Circular 2/2005.*
- *Comunicación de los procedimientos para tramitar las reclamaciones de los consumidores (facturas o sitios de internet de la comercializadora, etc.).*
- *Adscripción, en su caso, a las Juntas arbitrales de consumo para resolver reclamaciones de los consumidores. Publicidad y resultados, en su caso, de dicha adscripción.*

A efectos de fomentar comportamientos eficientes del mercado, la CNE hará pública la comparación de dichas conductas entre las comercializadoras, en relación a la competencia que la CNE ostenta respecto sobre la supervisión de la normativa por parte de estos sujetos (funciones vigésimo séptima, vigésimo novena y trigésima), sin un cometido exclusivamente comparativo.”

2.2 Marco regulatorio en vigor

a) Regulación nacional

De conformidad con el artículo 51 de la Constitución Española, los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

En cumplimiento de este mandato constitucional, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de

noviembre, incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de los consumidores y usuarios.

El artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, ha calificado la protección de los derechos de los consumidores y usuarios mediante procedimientos eficaces, como un derecho básico, y, en su artículo 21, exige que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos con consumidores permita asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, así como reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. A fin de salvaguardar estos derechos básicos de los consumidores, esta norma ha establecido ciertas exigencias en relación a los servicios de atención al cliente.

En concreto, el mencionado artículo 21, contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención al cliente aseguren a éste la constancia de sus quejas y reclamaciones, y si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

En la actualidad se está tramitando un Anteproyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece que el empresario debe poner a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado y que tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, entendiéndose esta tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.

Estas exigencias impuestas con carácter general se concretan en la normativa sectorial en relación a ciertos servicios básicos y de especial trascendencia económica, como el sector de las telecomunicaciones y el suministro de agua, gas, electricidad o transporte. Para algunos de estos servicios, la atención al cliente se define como uno de los parámetros que determina la calidad de prestación del servicio.

b) Regulación sectorial en gas y electricidad

El ámbito de la atención a los consumidores, se encuentran aspectos claramente regulados y aspectos que precisan de una mayor delimitación normativa.

Así, la **Ley 54/1997**, de 27 noviembre, del Sector Eléctrico en su artículo 45.1, letra l) dispone que será obligación de la empresa comercializadora del suministro de energía eléctrica, entre otras, la de informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. Asimismo establece que, para el suministro a consumidores finales, deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Los prestadores comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Asimismo, la **Ley 34/1998**, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos en su artículo 81. 2 dispone que los comercializadores de gas natural tendrán, entre otras las obligaciones de: “n) *Para el suministro a consumidores finales deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, un número de fax y una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que exista una seguridad de que la solicitud del ciudadano ha tenido entrada. Los prestadores comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia*” y “p) *Informar a los clientes sobre los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los que dispone y la forma de acceso a los mismos*”.

El artículo 57.bis, apartado e) 8º de la Ley del Sector Hidrocarburos dispone que “*la información sobre los derechos de los consumidores, inclusive la relativa a la tramitación de las reclamaciones y toda la información mencionada en este párrafo e)*” deberá ser claramente comunicada mediante las facturas o sitios internet de las compañías de gas natural, reproduciendo las previsiones del anexo I de las directivas 2009 de mercado interior de gas y electricidad.

Por último, hay que señalar que de acuerdo con la Disposición Adicional 5ª de la Ley 3/2013, las competencias que las normas vigentes atribuyen a los organismos que se extingan cuando se constituya la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y que la Ley 3/2013 no haya atribuido expresamente a los departamentos ministeriales competentes de la Administración General del Estado serán ejercidas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Adicional, se derogan expresamente la Disposición Adicional Undécima de la Ley 34/1998 (funciones de la CNE)

excepto el apartado sexto que permanece vigente. El punto primero, letra h de este apartado establece lo siguiente:

“Apartado Sexto: Objetivos generales y relación de la Comisión Nacional de Energía con la Agencia de Cooperación de los Reguladores de la Energía y con los Organismos Reguladores del resto de los Estados Miembros de la Unión Europea.

1. *En el ejercicio de las funciones especificadas en la presente Ley, y en colaboración con otras autoridades reguladoras nacionales o los órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, y sin perjuicio de las competencias de éstos, la Comisión Nacional de Energía tomará todas las medidas razonables para contribuir a lograr los siguientes objetivos:*

[...]

- h. Contribuir a garantizar un alto nivel de servicio, la protección de los consumidores de energía, especialmente los clientes vulnerables, y la compatibilidad de los procesos de intercambio de datos necesarios para que los clientes cambien de suministrador.*

c) Normativa europea

Según el Anexo I de la Directiva de electricidad¹ (similar para gas²) los estados miembros deberán velar por que los clientes:

- a) Tengan derecho a un contrato con el prestador del servicio de electricidad en el que se especifique:
 - La identidad y la dirección del suministrador.
 - Los servicios prestados, el nivel de calidad propuesto y el plazo para la conexión inicial.
 - El tipo de servicio de mantenimiento propuesto.
 - La forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento.
 - La duración del contrato, las condiciones para la renovación y la terminación de los servicios y del contrato y, cuando esté permitido, la resolución del contrato sin costes.
 - Los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta y retrasada;
 - El método para iniciar un procedimiento de resolución de conflictos de conformidad con lo dispuesto en la letra f);
 - La información sobre los derechos de los consumidores, inclusive la relativa a la tramitación de las reclamaciones y toda la información mencionada en la presente letra, claramente comunicada mediante las facturas o los sitios de Internet de las empresas de electricidad.

¹ Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 13 de julio de 2009 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad.

² Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 13 de julio de 2009 sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural.

- Las condiciones serán equitativas y se darán a conocer con antelación. En cualquier caso, esta información deberá comunicarse antes de la celebración o confirmación del contrato. Cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, la información antes mencionada se comunicará asimismo antes de la celebración del contrato.
- b) Sean debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato cuando reciban el aviso. Los prestadores de servicios notificarán directamente a sus abonados cualquier aumento de los precios, en el momento adecuado y no más tarde de un período normal de facturación después de que haya entrado en vigor el aumento, de forma transparente y comprensible. Los Estados miembros garantizarán que los clientes puedan rescindir el contrato si no aceptan las nuevas condiciones que les hayan notificado sus prestadores de servicios de electricidad.
- c) Reciban información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de electricidad.
- d) gocen de amplia libertad para escoger el modo de pago, de forma que no se produzca discriminación indebida entre consumidores. Los sistemas de pago anticipado serán justos y reflejarán adecuadamente el consumo probable. Cualquier diferencia en las condiciones reflejará los costes que suponen para el proveedor los distintos sistemas de pago. Las condiciones generales serán equitativas y transparentes y se explicarán en un lenguaje claro y comprensible y no incluirán obstáculos no contractuales al ejercicio de los derechos de los consumidores, por ejemplo una documentación contractual excesiva. Se protegerá a los clientes contra los métodos de venta abusivos o equívocos.
- e) No deban abonar cargo alguno por cambiar de proveedor.
- f) Dispongan de procedimientos transparentes, sencillos y poco onerosos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de electricidad. Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses, y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación. Siempre que sea posible, los procedimientos en cuestión deberán ajustarse a los principios establecidos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo.
- g) Cuando estén teniendo acceso al servicio universal en virtud de las disposiciones adoptadas por los Estados miembros en aplicación del artículo 3, apartado 3, sean informados de sus derechos en materia de servicio universal.

- h) Tengan a su disposición sus datos de consumo y puedan, mediante acuerdo explícito y gratuito, dar acceso a los datos de medición a cualquier empresa de suministro registrada. La parte encargada de la gestión de datos estará obligada a facilitar estos datos a la empresa. Los Estados miembros definirán un formato para los datos y un procedimiento para que los suministradores y consumidores tengan acceso a ellos. No podrán facturarse al consumidor costes adicionales por este servicio.
- i) Estén informados adecuadamente del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes con una frecuencia que les permita regular su propio consumo de electricidad. La información se facilitará con el tiempo suficiente, teniendo en cuenta la capacidad del equipo de medición del cliente y el producto eléctrico de que se trate. Habrá de tenerse debidamente en cuenta la rentabilidad de dichas medidas. No podrán facturarse al consumidor costes adicionales por este servicio.
- j) Reciban la liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de electricidad, en el plazo de seis semanas como máximo a partir de la fecha en que se produzca el cambio de suministrador.

Los Derechos de los consumidores en relación con el suministro, recogidos en el Anexo de la Directiva han sido traspuestos en el artículo 57bis de la Ley de Hidrocarburos, sin embargo es necesario que se introduzca en la Ley del Sector Eléctrico un nuevo artículo de derechos de los consumidores en relación con el suministro³.

³ Esta valoración ya ha sido efectuada con anterioridad por esta Comisión en su “Informe 35/2012 de la CNE sobre la propuesta de Orden por la que se establecen los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2013 y las tarifas y primas de las instalaciones de régimen especial” (20 de diciembre 2012); “Informe sobre la evolución de la competencia en los mercados de gas y electricidad: periodo 2008-2010 y avance 2011” (13 de septiembre de 2012); y en el “Informe 34/2011 sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1955/2000, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica” (27 de octubre 2011).

3 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

En esta sección se recoge la definición de servicios de atención al cliente y los principios generales que deben regir estos servicios (apartado 3.1); las razones por las que se considera necesario que esta Comisión profundice en la supervisión de dichos servicios (apartado 3.2); cómo se puede medir la calidad de la atención prestada al cliente (apartado 3.3); y finalmente, las actuaciones llevadas a cabo en otros países en materia de supervisión de los servicios de atención al cliente (apartado 3.4).

3.1 Definición y principios generales

Los **Servicios de atención al cliente** (SAC) son los medios que la empresa pone a disposición de sus clientes, cuya finalidad es la emisión o recepción de información, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero⁴.

En los mercados recientemente liberalizados como los de la electricidad y el gas, la atención al cliente conforma uno de los parámetros determinantes de la calidad en la prestación del servicio.

La existencia de demasiados procedimientos complejos e inoperantes a la hora de prestar estos servicios de atención e información ha supuesto un retroceso en la atención recibida por el consumidor y usuario, y, en muchos casos, ha impedido que éstos reclamasen con eficacia o que fuesen disuadidos a la hora de presentar una queja o reclamación.

El servicio de atención al cliente deberá permitir a éste⁵:

- a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado.
- b) Acceder a una información veraz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio.
- c) Reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia respecto al servicio contratado u ofertado.
- d) Tener constancia de las quejas y reclamaciones presentadas.

⁴ Definición tomada del Artículo 3.4 del proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios (esta iniciativa caducó al no haber terminado su tramitación en las Cortes antes de la disolución de la IX Legislatura el 27 de septiembre de 2011).

⁵ Principios generales recogidos en el proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios. Adicionalmente también se recogía el garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de atención al cliente, para facilitar la igualdad de oportunidades y evitar su discriminación.

- e) Hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos.
- f) Obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

3.2 Necesidad de reforzar la supervisión de los SAC

La disponibilidad de un servicio eficaz y accesible de atención al cliente que tenga por objeto facilitar información, atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia que se planteen por el cliente es un objetivo principal. Diversos factores, como se describe a continuación, parece incidir en la necesidad de que esta Comisión tome las medidas necesarias en aras a supervisar el funcionamiento de estos servicios.

a) Reclamaciones e insatisfacción de los consumidores

Según el balance de consultas y reclamaciones presentadas en las organizaciones de consumidores de ámbito nacional en el año 2012, y recogidas por el Instituto Nacional del Consumo (INC), los sectores que acapararon un número importante de consultas y reclamaciones fueron el de la telefonía, los servicios financieros, los seguros, el transporte público y el suministro eléctrico. El número total de consultas y reclamaciones relacionadas con el suministro eléctrico es de 83.219, y las relacionadas con el sector de gas y derivados ascienden a 47.574. Si comparamos los datos de 2012 con respecto a 2011, los mayores incrementos en el número de consultas y reclamaciones se corresponden con los sectores del suministro eléctrico y el de gas y derivados, siendo estos incrementos del 42% y del 59% respectivamente. El gran incremento de las reclamaciones en el sector eléctrico fue debido fundamentalmente al aumento de precios, al cambio de la tarifa nocturna y a la modificación en el sistema de facturación. Otros motivos de reclamación destacados fueron la prestación defectuosa del servicio, y la deficiente prestación de los servicios de atención al cliente (SAC)

El grado de satisfacción de los consumidores, analizado a través del *Consumer Market Scoreboard* publicado por la Comisión Europea en noviembre de 2012, indica la existencia de un grado elevado de descontento y desconfianza de los consumidores europeos en general, más acusado en el caso del servicio eléctrico, que revela la clasificación de los servicios. Los servicios eléctricos se sitúan en el puesto 26 en la UE y en el puesto 28 en España, sobre un total de 30 mercados de servicios analizados. Los servicios de gas obtienen una puntuación mejor de los consumidores, alcanzando el puesto 19 en la UE y el puesto 15 en España. En particular, en el caso eléctrico, destaca el hecho de que aproximadamente el 40% de los consumidores españoles consideran difícil comparar servicios ofrecidos por distintos suministradores y no confían en que los suministradores cumplan con las normas de protección de los

consumidores. Estas valoraciones no son tan negativas en el caso del sector gasista aunque alcanzan el 25%.

El servicio de atención al cliente es clave para garantizar una buena imagen del comercializador y determinante del grado de satisfacción de los consumidores y usuarios. Es razonable afirmar que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas antes los distintos organismos (OMIC, Organizaciones de Consumidores, CCAA, CNE) no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención al cliente más eficaces.

b) Problemática identificada en las reclamaciones tramitadas por la Comisión

En un número significativo de las reclamaciones que ha tramitado esta Comisión se observó la reiteración de llamadas por parte del consumidor al servicio de atención al cliente de la comercializadora correspondiente. En muchas de estas reclamaciones, el consumidor expresamente denuncia la deficiente atención recibida por parte del SAC de la empresa a la que ha reclamado. En particular señalan que el personal que les ha atendido no les ha proporcionado suficiente información para resolver su reclamación. Asimismo, en un número significativo de reclamaciones, se observó que el consumidor no identifica el número de atención gratuito al que poder reclamar, de acuerdo con el Real Decreto-ley 13/2012.

Por este motivo es habitual que en los requerimientos de información que se realizan a las empresas se les pida que acrediten las actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte de su servicio de atención al cliente y en particular el detalle del procedimiento y plazos seguidos.

Tales carencias no sólo generan la insatisfacción de consumidores y usuarios sino que, a su vez, pueden influir en su percepción sobre las ventajas del proceso de cambio de suministrador en gas y/o electricidad. De esta forma se podría estar limitando los beneficios que puede obtener el consumidor del proceso de liberalización de los sectores del gas y electricidad.

c) Valoraciones efectuadas por las Asociaciones de Consumidores

Dentro de los trabajos realizados dentro del expediente interno relativo a acciones “Hacia el consumidor”, en los primeros meses de 2013 se ha iniciado una ronda de reuniones con diferentes asociaciones de consumidores para realizar un diagnóstico de los problemas observados por el consumidor, e identificar las medidas regulatorias en los sectores eléctrico y gasista que permitan dar respuesta a dichas deficiencias.

Uno de los problemas que han identificado de forma recurrente dichas asociaciones de consumidores se refiere a la deficiente atención que prestan las empresas comercializadoras de gas y electricidad a través de sus SAC. A

título ilustrativo se puede recordar lo que el Consejo de Consumidores y Usuarios, a través de su Presidenta, informó a la Comisión. En particular, el CCU informó que la atención presencial al cliente en las oficinas de las empresas del sector energético, no era satisfactoria. En particular, el CCU recomendó a los miembros de la CNE que realizasen alguna gestión en dichas oficinas para que pudiesen comprobar de forma directa el tiempo que lleva resolver cuestiones sencillas y recurrentes para el consumidor (por ejemplo, cambios de titularidad). Asimismo, el CCU señaló que la atención telefónica al cliente, de forma similar a la presencial, también era deficiente.

Por otra parte hay que señalar que la OCU actualmente está realizando entre los socios una encuesta de satisfacción con los suministradores de gas y electricidad. Algunas de las preguntas que realiza la OCU son⁶:

- ¿Está satisfecho con los precios y la calidad del servicio ofrecido por su suministrador?
- ¿cuál es su satisfacción con la atención al cliente en tiendas/oficinas? ¿cuál es su satisfacción con la atención al cliente por teléfono?
- ¿Ha cambiado de suministrador en alguna ocasión? etc.

Los resultados de esta encuesta serán publicados en la revista Compra maestra de la OCU.

d) Visión de 2020 para los consumidores de energía europeos

El Tercer Paquete Legislativo sobre Energía asigna a las autoridades reguladoras nacionales importantes responsabilidades en la protección e información de los consumidores, mientras que la legislación europea proporciona una serie de herramientas con el objetivo de facilitar la elección de suministrador, precios establecidos de acuerdo con criterios de eficiencia, transparencia y no discriminación, y la protección de los consumidores que participen los mercados energéticos.

El Consejo de Reguladores Europeos de Energía (CEER) se ha comprometido a situar a los consumidores en el centro de su enfoque de la política energética, aspirando a profundizar de manera continua en la comprensión de las necesidades de los consumidores presentes y futuras. En este sentido el CEER considera clave trabajar de forma conjunta con los consumidores y con sus asociaciones representativas en toda Europa para definir las acciones concretas a realizar⁷.

En este sentido, el disponer de un servicio eficaz y accesible de atención al cliente que tenga por objeto facilitar información, atender y resolver las quejas y

⁶ El Anexo 1 recoge el contenido íntegro de esta encuesta.

⁷ Para más información consultar: "Visión de 2020 para los consumidores de energía europeos – Documento de trabajo". CEER, 24 de abril de 2012" disponible en http://www.cne.es/cne/doc/novedades/2C12-SC-02-04_2020.pdf

reclamaciones y cualquier incidencia que se planteen por el cliente se considera un objetivo principal y, por tanto, los reguladores nacionales, y en particular esta Comisión, deben considerarlo una prioridad dentro de sus actuaciones en materia de supervisión del mercado minorista, supervisión del cumplimiento de la normativa y procedimientos de cambio de suministrador, y contribuir a garantizar un alto nivel de servicio a los consumidores de energía.

3.3 Resultados de estudios sobre los SAC

HISPACOOOP (Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios) elaboró en el 2011 un estudio sobre los servicios de atención al cliente en los sectores de telecomunicaciones y de suministro de electricidad, con objeto de analizar su funcionamiento de los SAC en ambos sectores de actividad⁸. El estudio formaba parte de un proyecto de consumo, financiado por el Instituto Nacional del Consumo (INC), en el que también se editó un folleto informativo con información básica sobre Servicios de Atención al Cliente, qué ventajas ofrecen, a través de qué medios se prestan, cuáles son los derechos del consumidor, junto con consejos y advertencias útiles para presentar una queja y actuar ante un SAC.

El estudio reveló importantes deficiencias en los SAC tanto de las empresas de telefonía como de las empresas suministradoras de electricidad. A la hora de analizar estos servicios en ambos sectores de actividad, se considera una serie de aspectos considerados principales para determinar un servicio de calidad, como:

- Número gratuito de atención telefónica al cliente o en su defecto número fijo provincial.
- Capacidad resolutoria, que se compone a su vez de tres aspectos:
 - Eficiencia y efectividad en la resolución.
 - Agilidad.
 - Personal cualificado: capacitado, formado e informado.
- Seguimiento e información proactiva sobre el estado de las gestiones.
- Compromiso de resolución y personalización: un único registro de la consulta o incidencia de modo que si se necesita volver a llamar por el mismo motivo no se vea obligado a exponer su problema desde el inicio.
- La no utilización de estos servicios para la venta o información comercial por parte del personal que atiende el servicio de atención.
- Los tiempos de espera en la atención telefónica.

⁸ Estudio sobre los servicios de atención al cliente en los sectores de telecomunicaciones y de suministro de electricidad. Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios. 2011. Estudio disponible en www.hispacoop.es

- La coordinación interdepartamental; las opciones mínimas de menú y las transferencias de llamadas.
- La realización de un seguimiento del servicio a través de encuestas de satisfacción que sirvan para cumplir modelos exigentes de calidad.

Igualmente, en el análisis se tuvo en consideración criterios relacionados con la tramitación de las quejas y reclamaciones como el seguimiento de las consultas y reclamaciones ya presentadas, el acceso por el cliente (consumidor o usuario que reclama) a la evolución del trámite, y la información sobre el tiempo de resolución de la reclamación, entre otros.

Del análisis efectuado se pudo comprobar que, en el caso de las compañías suministradoras de electricidad, la atención al cliente prestada no cumplía con los parámetros de calidad básicos exigibles a este tipo de servicios. La no gratuidad de las llamadas fue uno de los mayores problemas para los consumidores y usuarios, ya que la mayoría de las compañías disponen un número de contacto telefónico que supone un coste para el cliente que llama. En este sentido, el Real Decreto-ley 13/2012⁹ establece que, en el caso de los comercializadores de electricidad, la obligación de disponer de:

Un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Los prestadores comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Para los comercializadores de gas, la obligación es similar pero añadiendo que:

“Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que exista una seguridad de que la solicitud del ciudadano ha tenido entrada”.

Junto a este problema, también el cliente que contacta con el servicio de atención de las compañías de electricidad se ve perjudicado porque estos servicios de atención suelen disponer de menos operadores y se denota una falta de coordinación entre departamentos lo que dificulta la resolución del problema planteado por el consumidor o usuario. Incluso, se pudo comprobar cómo determinadas compañías que carecen de oficinas presenciales de atención al cliente, derivan a los consumidores o usuarios que quieren reclamar a los servicios telefónicos, limitando así las posibilidades del reclamante.

⁹ Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista.

La identificación de la reclamación tampoco es una actuación común de estos servicios de atención, lo que impide al cliente que reclama hacer un seguimiento del estado de su reclamación o queja. Tampoco aquí el personal se involucra activamente a la hora de facilitar información sobre el proceso de reclamación ni se compromete en la remisión de un justificante de la reclamación presentada. Menos aún el personal del servicio de atención omite cualquier información sobre los distintos procedimientos existentes para presentar una queja o reclamación por parte del consumidor o usuario. La consecuencia de todo ello es el descontento generalizado y permanente de los consumidores y usuarios ante los servicios de atención e información.

El estudio destacó la importancia de que los servicios de atención cuenten con personal suficientemente formado y capacitado para resolver a los problemas que se plantean, a la vez que se le otorgue potestades suficientes para resolver la reclamación o queja o informar de manera efectiva sobre los distintos mecanismos de solución de controversias. La atención debe ser mucho más personalizada y formada, que resuelva eficazmente y en un tiempo razonable las reclamaciones o consultas planteadas.

No cabe duda de la conveniencia de disponer de sistemas ágiles, centralizados (o unitarios) y sobre todo gratuitos, con mínimas opciones de menú hasta poder hablar con un operador en los servicios telefónicos. Ante todo, es imprescindible que estos servicios conformen los mecanismos esenciales para que el consumidor o usuario pueda dejar constancia de sus quejas o incidencias que surjan, permitiéndole a su vez efectuar un seguimiento de las mismas hasta la completa resolución.

3.4 Experiencia internacional en supervisión del SAC

Como se ha descrito en detalle en el apartado 2.2.c) las Directivas 2009/72/CE y 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de julio de 2009 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y del gas, obligan a los estados miembros a velar por que los clientes de estos servicios dispongan de procedimientos transparentes, sencillos y poco onerosos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio (letra f del anexo I de las Directivas).

Además de los procedimientos internos de gestión de reclamaciones de las compañías suministradoras, las Directivas aluden a la existencia de procedimientos de solución extrajudicial de conflictos (es decir que el usuario puede acudir a un organismo no judicial, como pueda ser un *ombudsman*, un órgano administrativo o un tribunal arbitral) a presentar su reclamación en caso de no estar conforme con la solución ofrecida a su reclamación por su empresa suministradora). Según las directivas dichos mecanismo de solución extrajudicial de conflictos deben permitir la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses, y contemplarán cuando sea justificado, un sistema de reembolso y/o compensación.

Por otra parte, el anexo I de ambas directivas señala en el apartado 1.a) que la información sobre los derechos de los consumidores, inclusive la relativa a la tramitación de las reclamaciones y toda la información mencionada en la letra a), deberá ser claramente comunicada mediante facturas o los sitios internet de las empresas.

Dentro del necesario respeto a los derechos mínimos contemplados en el Anexo I de ambas directivas, corresponde a los Estados miembros determinar qué debe entenderse por el derecho a un buen nivel de servicio y tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio.

Por este motivo, no existe una solución homogénea en el entorno comunitario en cuanto a las exigencias concretas de los servicios de atención al cliente ni a la forma en que los Estados miembros deben realizar la supervisión del funcionamiento de dichos servicios.

Esta disparidad, se observa, por ejemplo, en los requisitos exigidos por cada uno de los Estados miembros en relación con el coste que debe asumir el consumidor para recibir atención telefónica de las empresas suministradoras, ya que las Directivas únicamente exigen que el servicio al cliente deberá ser “poco oneroso” y establecen que la información relativa al mismo (entre otra información) debe ser comunicada con claridad a los consumidores a través de facturas o sitio internet de las empresas suministradoras.

De acuerdo con la solicitud directa a las Autoridades Reguladoras nacionales, existen países, como es el caso de España e Italia donde la normativa exige la puesta en marcha de un servicio de atención telefónica cuyo coste debe ser además gratuito para el cliente (en Italia aplica la gratuidad del servicio sólo para llamadas realizadas desde teléfonos fijos). En Grecia está prevista, también, la introducción de tal obligación en la nueva normativa sobre electricidad.

Sin embargo, en otros países como Austria y Alemania no existe tal obligación jurídica, pero los suministradores lo están ofreciendo *de facto*. Tampoco existe la obligación de contar con un número de atención telefónica gratuito en Reino Unido.

En Portugal sólo existe obligación de disponer de un número de atención telefónica gratuito en relación con las reclamaciones relacionadas con averías y mediciones, mientras que para información y reclamaciones deberá ser un número a precio de llamada local. Además, los CUR tienen obligación de disponer de un servicio de atención telefónica.

En otros países, como Bélgica, la normativa exige contar con un número de teléfono, un número de fax y una dirección postal y de correo electrónico, que deben figurar en las facturas pero ni siquiera se exige a todos los comercializadores que cuenten con un servicio de atención telefónica.

En el marco del Consejo de Reguladores Europeos CEER cuando describen los derechos de los consumidores sólo se hace referencia a que el procedimiento para las quejas debe ser “inexpensive”. Tampoco se menciona la gratuidad en el “*Status Review on the implementation of customer provisions of the 3rd package.*”

En cuanto a los mecanismos de supervisión de los servicios de atención al cliente por parte de los Estados miembros resulta de particular interés comparar las experiencias realizadas en Italia, Reino Unido y Alemania.

3.4.1 La supervisión de los SAC en Italia

- **Normativa sobre la atención al cliente de servicios energéticos**

En Italia se ha regulado con mucho detalle el contenido de la atención al cliente. Por ejemplo, se requiere que los comercializadores dispongan de un servicio de atención telefónica con un número telefónico gratuito desde números de teléfono fijos, que dicha atención sea prestada por una persona (no se permite un contestador automático), y asimismo se debe cumplir con unos estándares que se miden mensualmente.

Dichos aspectos relativos a la calidad de la venta comercial del servicio al por menor están regulados en un código único.¹⁰

En 2007, la Autoridad Reguladora acordó, además, adoptar la Decisión nº 139/07 de 19 de junio de 2007 en la que se han establecido una serie de obligaciones de servicio que deben cumplir los *call centers* de los comercializadores de energía. Por ejemplo, ha regulado los requisitos mínimos que deben cumplir dichos operadores, como poseer un tiempo de apertura determinado con operador humano y ofrecer número(s) de llamada gratuita e información a través de la factura y el sitio web de Internet. Asimismo ha regulado estándares de calidad del servicio medidos mensualmente, por ejemplo:

- El acceso al servicio tiene que ser mayor o igual 80%
- El tiempo medio de espera tiene que ser menor a 240 segundos.
- El nivel del servicio mayor o igual al 90%.

Es importante señalar que la accesibilidad al servicio es definida como el porcentaje del tiempo en el que *call center* está atendiendo consumidores en el que hay al menos una línea libre; y el nivel del servicio se define como el

¹⁰ Testo Integrato della Regolazione della qualità Dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas Naturale (TIQV) (Versione integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni ARG/com 199/08, 44/09, 170/09, 82/11 e 99/2012/R/eel).

porcentaje de las llamadas que piden hablar con un operador y efectivamente se les pasa con un operador.¹¹

- **Encuesta de satisfacción al cliente**

Cada seis meses las empresas comercializadoras de gas y de electricidad (en la actualidad 34 empresas) se someten a un cuestionario sobre satisfacción de sus clientes finales en general (ver Anexo 2.1), así como un cuestionario específico sobre la atención telefónica prestada a través de sus *call centers*, mediante la metodología *call back* (ver Anexo 2.2).

Las encuestas consisten en la realización de entrevistas a los clientes de los comercializadores que han tenido una experiencia directa de la utilización de los servicios ofrecidos a través del centro de llamadas en los días previos a la recogida de datos. Todas las empresas participantes en la encuesta deben proporcionar una lista completa de los clientes que han contactado telefónica con los SAC de la empresa en los días determinados, de acuerdo a un calendario específico de muestreo. La empresa de investigación debe llevar a cabo las entrevistas previstas en el plan de muestreo dentro de los tres días siguientes a la recepción de la lista.

Se toma una muestra de base de 15.000 entrevistas, cuyo coste es financiado directamente por la Autoridad Reguladora de la Electricidad y el Gas, distribuidas por igual entre las empresas participantes. Dichas empresas pueden también intentar mejorar la estimación de muestreo mediante la reducción de error estadístico, comprando 300 casos adicionales.

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se elabora un resumen de las puntuaciones obtenidas por las distintas empresas, que se publica cada seis meses. La puntuación total de cada empresa se obtiene a partir de la suma de las puntuaciones obtenidas en las 3 siguientes categorías:

- PA mide la accesibilidad al servicio.
- PQ mide la calidad del servicio.
- PSC es función del resultado de la encuesta del SAC telefónico.

A partir de estas 3 categorías se obtiene el Índice de Calidad Total (IQT). El 70% de la puntuación total se asigna a las funciones relacionadas con el acceso (PA) y la calidad de servicio (PQ), el otro 30%, depende del grado de satisfacción del cliente (PSC), que está determinado precisamente por la encuesta realizada por la Autoridad reguladora para los clientes que hablaron con un operador.

En concreto, las puntuaciones parciales utilizadas para el cálculo de la clasificación se refieren a los siguientes diferentes aspectos del servicio:

¹¹ *Resupposti e Fondamenti della Direttiva dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas (Deliberazione 19 giugno 2007, n. 139/07).*

- Acceso al servicio (PA): se refiere a la disponibilidad de las líneas telefónicas, a los períodos de acceso para las llamadas (horario y número de días de apertura del centro de atención telefónica), la posibilidad de llamadas gratuitas también desde la red móvil, la posibilidad de expresar una opinión sobre los servicios telefónicos utilizados.
- Calidad de servicio (PQ): está basado en la sencillez de la estructura de navegación en la fase inicial de la sesión de llamada, en el tiempo medio de espera antes de poder hablar con un operador, en el porcentaje de llamadas atendidas por un operador, en la posibilidad para el cliente de ser contactado en un segundo momento por el operador, en la información del número de llamadas en cola o en la información del tiempo estimado de espera, en la posible presencia de un portal de Internet y de servicios automatizados, en la adopción de iniciativas con las asociaciones de consumidores, etc.
- Grado de satisfacción de los clientes que contactan con el servicio telefónico de atención al cliente (PSC): Este resultado se obtiene de una encuesta específica que la Autoridad lleva a cabo dos veces al año, que se refiere a una muestra de clientes de cada comercializadora que ha llamado por teléfono al centro de atención. En concreto, se le pide a los clientes que expresen su opinión sobre el tiempo que se tardan en encontrar una línea telefónica libre, sobre la sencillez del sistema de respuestas automáticas para llegar a hablar con un operador, el tiempo de espera para hablar con el operador, la cortesía de los operadores, la claridad de las respuestas y la capacidad de solucionar el problema en el menor tiempo posible, así como una valoración global de los operadores de servicios telefónicos.

La puntuación se calcula mediante la fórmula:

$$IQT = [(PA + PQ) / (PA + PQ)_{max}] \times 0,7 + 0,3 \times PSC$$

Donde:

- *IQT: es el índice de calidad total.*
- *PA: es la puntuación obtenida por el comercializador por el acceso al servicio.*
- *PQ es la puntuación obtenida por el comercializador por la calidad del servicio.*
- *(PA + PQ)_{max} es el máximo valor alcanzado de la suma de las puntuaciones.*

Los resultados de PA y PQ sólo pueden calcularse en el caso de que el vendedor cumpla con el mínimo de los estándares generales establecidos por la Autoridad (artículo 27 de TIQV.)

La Autoridad Reguladora italiana publica en su página web una comparativa de los resultados de la encuesta sobre la atención telefónica prestada a través de sus *call centers*. Por ejemplo, para el periodo de enero a junio del 2012, el

servicio de *call center* mejor puntuado fue el de la empresa Enel Servizio Elettrico (Anexo 2.3).

En el ranking que se publica sobre la calidad de los servicios de atención al cliente se “puntúan” también aspectos que no son obligatorios de acuerdo con el marco normativo, como puede ser la gratuidad de las llamadas al servicio de atención telefónica desde teléfonos móviles, por lo que gracias a esta iniciativa, de facto, todos los comercializadores lo aplican.

• **Tratamiento de las reclamaciones**

Una de las funciones asignadas por la Ley Orgánica 481/99 al Regulador italiano consiste en supervisar las reclamaciones de los usuarios o consumidores y el respeto a las normas de calidad y a las tarifas que cobran los operadores de los servicios de energía, de forma individual y en su conjunto.

En ese sentido, la *Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas* cuenta con un departamento específico encargado de la información y protección de los consumidores, que tiene principalmente las siguientes tareas:

- Establecer normas para la protección de los consumidores (sobre las condiciones de los contratos, la transparencia de la facturación, la información precontractual, etc.)
- Garantizar la transparencia y la información, cuidando las relaciones con las organizaciones de consumidores.
- Tramitación de las reclamaciones de los consumidores.

Ante el número creciente de reclamaciones recibidas por el regulador italiano se ha creado un servicio específico de atención a los consumidores de energía, que actúa mediando entre los clientes y comercializadores en una primera fase.

Este servicio, al que se aplican las mismas obligaciones que a los SAC de los comercializadores, tiene la tarea de recibir las reclamaciones e intentar resolver las mismas por los comercializadores. En el caso de que la solución propuesta por el comercializador no fuera satisfactoria el servicio remite la reclamación a la Autoridad Reguladora.

Así, el servicio de atención al consumidor actúa en una primera fase de los procedimientos: recibe denuncias y reclamaciones de los consumidores y crea un archivo de cada queja, solicita información y aclaraciones a los comercializadores, y sugiere a los clientes y a los comercializadores las medidas a adoptar con el fin de resolver los problemas planteados.

Cuando el problema no se puede resolver, o si el cliente no está satisfecho por la respuesta, traslada el expediente a la Autoridad para la evaluación final. El servicio informa periódicamente a la Autoridad sobre las denuncias recibidas y las actividades realizadas.

El procedimiento ante este servicio específico de atención a los consumidores de energía contempla la imposición de plazos a los comercializadores y distribuidores. Por ejemplo, un plazo de 2 días laborables para el envío de la petición del consumidor final al distribuidor, y un plazo también de 2 días laborables para el envío de la respuesta del distribuidor al consumidor final.

3.4.2 La supervisión de los SAC en Reino Unido

El funcionamiento de los servicios de atención al cliente, y en general, la satisfacción del consumidor respecto de los servicios de suministro de energía, son objeto de supervisión por la autoridad reguladora del Reino Unido que cuenta con un departamento específico destinado al análisis de los comportamientos del consumidor en estos mercados. Cabe destacar, por otra parte, la encuesta a los consumidores de gas y de electricidad realizada o financiada por OFGEM, y el grado de sofisticación de la misma.

Asimismo, OFGEM está desarrollando un proyecto de estándares de calidad del servicio y distintas iniciativas destinadas a fomentar en los propios agentes del sector el aumento de los estándares de calidad del servicio de atención al cliente, así como el diálogo con los clientes sobre sus propias expectativas.

- **Normativa sobre tratamiento de reclamaciones y estándares de calidad del suministro**

En Reino Unido se han regulado específicamente los estándares que deben cumplir los comercializadores para el tratamiento de las reclamaciones de los consumidores (“*The Gas and Electricity (Consumer Complaints Handling Standards) Regulations 2008*”¹²).

En dicha normativa se obliga a los comercializadores y operadores de red a asignar y mantener los recursos adecuados para el tratamiento eficiente de dichas reclamaciones.

Por ejemplo, en relación al procedimiento de las reclamaciones, se establece, entre otros, que éste debe¹³:

- Estar redactado en términos claros y comprensibles,
- Permitir que las quejas de los consumidores se puedan efectuar tanto verbalmente (por teléfono o en persona en los locales comerciales del comercializador regulado) cómo por escrito (incluso por correo electrónico) y puedan progresar a las siguiente etapa del procedimiento de gestión de reclamaciones por la misma vía y en el mismo momento.

¹² http://www.legislation.gov.uk/uksi/2008/1898/pdfs/uksi_20081898_en.pdf

¹³ Parte II, 4, (3). The Gas and Electricity (Consumer Complaints Handling Standards) Regulations 2008.

- Describir las medidas que el comercializador tomará con el fin de investigar y resolver una queja de los consumidores y los posibles plazos para cada una de esas fases.

Por otra parte, se encuentran también regulados también ciertos estándares garantizados de conducta y actuación de los comercializadores de gas¹⁴ y de electricidad¹⁵. Por ejemplo, en el sector gasista se establecen normas de actuación en casos como las disputas sobre el contador, conexiones, restauración de suministros, pagos, exenciones, momento de la notificación, etc. De la misma forma, en el sector eléctrico, se regulan los estándares de actuación para las disputas sobre el contador, conexiones, restauración de suministros, pagos, exenciones, momento de la notificación; y la restauración del suministro en condiciones normales, en condiciones climáticas severas, u otro tipo de causas.

- **Iniciativas desarrolladas por OFGEM para promover el diálogo entre consumidores e industria en relación con las expectativas sobre los servicios de suministro energético incluida la calidad del servicio de atención al cliente**

En lo que se refiere a los estándares de calidad del servicio de atención al cliente de las empresas comercializadoras de gas y electricidad, OFGEM no hace encuestas sobre la calidad del SAC a los comercializadoras. Sin embargo OFGEM, está preparando unos estándares de calidad del servicio y ha desarrollado una iniciativa de colaboración entre los consumidores y los agentes del sector, destinada a intercambiar opiniones para alcanzar un consenso sobre los estándares de calidad del servicio que los consumidores y los comercializadores perciben como necesarios.¹⁶

Dicha iniciativa consiste en encargar a una empresa (INSIGHT EXCHANGE), en representación del regulador OFGEM, la realización de un estudio de mercado para entender mejor las necesidades de los consumidores de energía, y facilitar dicha información a los agentes del sector para que integren dichos estándares en su negocio.

La primera etapa consistió en grupos de discusión y entrevistas en profundidad a los consumidores nacionales. La segunda etapa reunió a algunos de éstos consumidores para participar en tres reuniones de colaboración con los comercializadores, y en particular con representantes de las seis grandes empresas de energía y un comercializador más pequeño. Dichas reuniones se llevaron a cabo en Cardiff, Glasgow y Nottingham durante agosto de 2012.

¹⁴ http://www.legislation.gov.uk/uksi/2005/1135/pdfs/uksi_20051135_en.pdf

¹⁵ http://www.legislation.gov.uk/uksi/2010/698/pdfs/uksi_20100698_en.pdf

¹⁶

<http://www.ofgem.gov.uk/Markets/RetMkts/rmr/Documents1/Consumer%20research%20and%20collaborative%20engagement%20on%20the%20proposed%20Standards%20of%20Conduct%20-%20Domestic%20Customers.pdf>

En síntesis, los consumidores consideraron que los estándares deben centrarse en asegurar un servicio básico de calidad, trato justo e información transparente. Cada comercializadores puede luego elegir estándares de calidad más elevados en la atención al cliente para diferenciarse de sus competidores. El proyecto de Estándares se puede resumir en las siguientes obligaciones de los comercializadores:

- Las compañías de energía se comportan de una manera que sea:
 - Adecuada.
 - Honesta.
 - Transparente.
 - Apropiada.
 - Profesional.
- Las compañías de energía suministran información que es:
 - Completa.
 - Exacta.
 - No es engañosa (en términos de la información proporcionada u omitida).
 - Fácil de entender.
 - Adecuada en el contenido.
 - Adecuada en la forma en que se presenta (por ejemplo, que se resalte adecuadamente la información más importante)
- Los comercializadores hacen que sea fácil para el cliente el poder contactar con ellos.
- Los comercializadores rectifican rápidamente cuando se comete un error.
- Los comercializadores actúan de forma correcta y educada cuando rectifican porque se ha cometido un error.
- Las compañías de energía tienen acuerdos de servicio al cliente y procesos que son:
 - Completos.
 - Exactos.
 - No engañosos (en términos de la información proporcionada u omitida).
 - Fácil de entender.
 - Adecuados en el contenido.
 - Adecuados en la forma en que se presenta (por ejemplo, que se resalte adecuadamente la información más importante).
- **Encuestas sobre el procedimiento de resolución de reclamaciones**

OFGEM lleva a cabo, cada dos años, una encuesta enfocada a analizar la satisfacción del cliente y, en particular, en la satisfacción del cliente en relación con los procedimientos de resolución de reclamaciones. Los resultados de dicha encuesta son públicos y están disponibles en la web de OFGEM. El

informe de OFGEM presenta los resultados de la última encuesta realizada en enero de 2012, y explora el grado de satisfacción de los clientes en relación con los procedimientos de resolución de sus reclamaciones durante el período de diciembre de 2011.¹⁷

Metodología

Un total de 3.025 entrevistas telefónicas se llevaron a cabo con los clientes que presentaron una reclamación a su comercializador en diciembre de 2011. La investigación se centró en los clientes de los seis principales comercializadores en el mercado de la energía:

- Centrica (British Gas).
- EDF Energy.
- E.ON.
- RWE npower.
- Scottish & Southern Electric (SSE).
- Scottish Power.

A través de estos seis comercializadores, se identificaron dos grupos principales para participar en la investigación:

- Clientes domésticos.
- PYMES.

Las entrevistas duraron aproximadamente 15 minutos, y se realizaron entre el miércoles 1 de febrero y el jueves 1 de marzo de 2012. Además, se llevaron a cabo con una selección aleatoria de los clientes, y aquellos que no recordaban haber hecho una denuncia fueron excluidos del proceso.

Los resultados muestran que los niveles de insatisfacción en ambos tipos de clientes (domésticos y PYMES) siguen siendo superiores a los niveles de satisfacción. Sin embargo, la satisfacción general con el proceso de tratamiento de las reclamaciones se ha incrementado año tras año.

Para los clientes domésticos se producen mejoras significativas en la satisfacción general con todos los comercializadores desde 2010. Por otro lado, las PYMES siguen estando un poco menos satisfechas que los clientes domésticos, aunque se ha producido un descenso importante desde 2010, en la proporción de clientes de PYMES que están "muy insatisfechos".

¹⁷ Los cuestionarios de las encuestas que realiza OFGEM se pueden encontrar en el informe: "Customer Complaints Handling Research", Apéndice E, páginas del 58 a 90.
<http://www.ofgem.gov.uk/Sustainability/Cp/Cr/Documents1/Customer%20Complaints%20Research%202012.pdf>

Otras encuestas

OFGEM invierte en una encuesta trimestral de supervisión “The Energy Satisfaction Monitor” que analiza: la satisfacción general con el servicio del comercializador actual, la percepción de la relación calidad-precio, el grado en el que piensan que su comercializador valora a sus clientes, la satisfacción con la facilidad de contacto, grado en el que comercializador está haciendo lo suficiente para mantenerlo como cliente, si recomendaría al comercializador a un amigo, etc. Entre otras, realiza a los consumidores las siguientes preguntas: ¿Qué pensaría sobre el comercializador que es respetuoso con el medio ambiente? ¿nivel de satisfacción con el resultado de su reclamación? ¿Hasta dónde ven los cambios de precios como razonables/no razonables?

Por último también realiza una encuesta anual sobre participación de los consumidores en el mercado (por ejemplo, cambio de suministrador, tarifas y tipo de pago), en la que hay algunos indicadores que se relacionan con la satisfacción, por ejemplo:

- A los *non-switchers* (clientes que no cambian de comercializador) se les preguntó cuál de las siguientes afirmaciones (en relación a por qué no han cambiado) les serían aplicables, incluyendo "Estoy contento con mi comercializador", "No estoy seguro acerca de dónde obtener información que le ayudará a hacer una buena elección"
- En qué medida es fácil o difícil comparar diferentes tarifas de electricidad o gas, y el grado en que se comprende la variedad de las tarifas de energía disponibles para ellos.
- Cuál es el grado de entendimiento en la comunicación con los comercializadores y en qué medida incitan a sus clientes a considerar distintas alternativas.
- En qué medida confían o desconfían los consumidores de que los comercializadores sean abiertos y transparentes en sus relaciones con ellos.

3.4.3 La supervisión de los SAC en Alemania

La autoridad regulatoria alemana, BNETZA, es responsable de hacer cumplir las previsiones normativas que regulan la atención al cliente de las empresas comercializadoras de gas y de electricidad. La Ley de Energía y sus reglamentos desarrollan unos estándares mínimos que deben cumplir los comercializadores de las empresas energéticas.

En el ejercicio de dicha función BNETZA puede instar y obligar a los comercializadores de gas y de electricidad a cambiar su comportamiento, especialmente en el caso de que existan quejas repetidas de clientes o de otros agentes del mercado.

No existe obligación legal de los comercializadores de ofrecer un número de atención al cliente gratuito. Los comercializadores sólo están obligados a indicar en sus facturas su nombre y dirección, el tribunal responsable del registro y la información necesaria para contacto electrónico, incluida la dirección de correo electrónico.¹⁸ Sin embargo, en la práctica, los comercializadores generalmente proporcionan, además de su nombre, la dirección y el tribunal de registro, uno o dos números de atención telefónica (uno con precio gratuito y otro de llamada local), su página web con la URL, y, a menudo (pero no siempre) un número de fax.

En Alemania se ha puesto en marcha, recientemente una única entidad (para toda Alemania) encargada de la solución extrajudicial de conflictos para el caso de las reclamaciones de consumidores en materia de energía. Dicha entidad no es una entidad estatal (no es una administración pública) sino una asociación registrada integrada por asociaciones de consumidores y representantes de la industria. Forman parte de esta entidad la VZBV (Federación de Organizaciones de Consumidores alemanes), la BDEW (Asociación de Industrias de Energía y Agua), VKU (Asociación de Empresas municipales de Infraestructura, etc), la BNE (Asociación de todos los comercializadores de energía Independientes) y algunos comercializadores. Además, existe un Consejo Consultivo, cuyos miembros provienen de Ministerios, organizaciones de consumidores y del sector energético.

¹⁸ Sec. 40 par EnWG. 2 no. 1 (Ley de Energía).

4 HABILITACION COMPETENCIAL

La disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de hidrocarburos, que crea la Comisión Nacional de Energía, señala que la misma tendrá por objeto promover el funcionamiento competitivo del sector energético para garantizar la efectiva disponibilidad y prestación de unos servicios y de calidad, en lo que se refiere al suministro de electricidad y gas natural, en beneficio del conjunto del mercado y de los consumidores y usuarios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 2/2011, de Economía Sostenible.

Por su parte, la Ley 3/2013, de 4 de junio crea la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia con el objeto de garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia, y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, e beneficio de los consumidores y usuarios.

Para garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia realizará, entre otras, la función de supervisión y control de todos los mercados y sectores económicos.

La Disposición Adicional Undécima, apartado tercero. Uno de la Ley del Sector de Hidrocarburos en su redacción dada por el Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo, atribuye a la CNE, entre otras funciones, tanto la supervisión de los mercados minoristas de electricidad y gas, como la supervisión de las medidas de protección a los consumidores de gas y de electricidad, determinando los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios. Asimismo podrá realizar propuestas normativas en relación con los requisitos de calidad de servicio, suministro y medidas de protección a los consumidores al Ministerio de Industria, Energía y turismo y a las administraciones de las Comunidades Autónomas (Función 29).

Finalmente la función trigésima atribuye a la CNE la supervisión de la adecuación de los precios y condiciones de suministro a los consumidores finales a lo dispuesto en la Ley 34/1998, de 7 de octubre del sector de hidrocarburos y en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, y sus normativas de desarrollo y la vigésimo séptima la de velar por la correcta aplicación por parte de los sujetos que actúen en los mercados de gas y electricidad de lo dispuesto en las disposiciones normativas de la Unión Europea.

Dichas funciones están previstas también, aunque redefinidas, en los apartados 11, 13, 14 y 15 del artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, por lo que continuarán siendo ejercidas por la Comisión teniendo en cuenta, asimismo, lo establecido en las disposiciones adicionales primera y segunda, así como disposición transitoria tercera, de la mencionada Ley 3/2013, de 4 de junio.

Así conforme al artículo 7 de la 3/2013, de 4 de junio la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia supervisará y controlará el correcto funcionamiento del sector eléctrico y del sector del gas natural. En particular ejercerá las siguientes funciones: (...)

11. Supervisar la adecuación de los precios y condiciones de suministro a los consumidores finales a lo dispuesto en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, y en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, y sus normativas de desarrollo y publicar recomendaciones, al menos anualmente, para la adecuación de los precios de los suministros a las obligaciones de servicio público y a la protección de los consumidores. (...)

13. Determinar los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios, proponiendo las medidas que hubiera que adoptar (...).

14. Garantizar la transparencia y competencia en el sector eléctrico y en el sector del gas natural (...) y velar porque las empresas de gas y de electricidad cumplan las obligaciones de transparencia.

15. Supervisar el grado de efectividad de la apertura del mercado y de la competencia, tanto en el mercado mayorista como el minorista, incluidas entre otras, las reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y de gas natural, (...)

El apartado Sexto de la Disposición Adicional Undécima de la Ley del Sector de Hidrocarburos dispone que en el ejercicio de sus funciones y sin perjuicio de las competencias de otros organismos, la CNE tomará todas las medidas razonables para contribuir a lograr, entre otros, el objetivo de “h) *Contribuir a garantizar un alto nivel de servicio, la protección de los consumidores de energía, especialmente los clientes vulnerables, y la compatibilidad de los procesos de intercambio de datos necesarios para que los clientes cambien de suministrador*”.

Dicha función se mantiene expresamente vigente en la disposición derogatoria letra b) de la mencionada Ley 13/2013 de 4 de junio, teniendo en cuenta, asimismo, lo establecido en las disposiciones adicionales primera y segunda, así como disposición transitoria tercera, de la mencionada Ley 3/2013, de 4 de junio.

5 ACUERDO

Conforme a los antecedentes descritos y en virtud de las funciones 29ª y 30ª atribuidas a la Comisión Nacional de la Energía por la Disposición Adicional Undécima, apartado tercero. uno de la Ley del Sector de Hidrocarburos, así como por los apartados 11, 13, 14 y 15 del artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, teniendo en cuenta, lo establecido en sus disposiciones adicionales primera y segunda, así como en la disposición transitoria tercera, de la mencionada Ley 3/2013, y en cumplimiento del Acuerdo del Consejo de 13 de diciembre de 2012, se acuerda abrir un periodo de información previa y solicitar información a las empresas comercializadoras de gas y de electricidad según el requerimiento de información que se anexa, en aplicación del artículo 69.2 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En particular, se enviará este cuestionario a aquellos comercializadores que operan en los mercados minoristas de gas y/o electricidad, excluyendo del cuestionario a aquellos comercializadores que operen exclusivamente en los mercados mayoristas, realicen sus ventas exclusivamente a consumidores industriales (sin realizar ventas a consumidores domésticos) o bien no hayan iniciado la actividad de comercialización a consumidores finales.

De dicho requerimiento de información se pretende obtener la siguiente información:

- Grado de cumplimiento, por parte de los comercializadores de electricidad y gas natural, de la obligación de disponer, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto-ley 13/2012, de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a disposición del consumidor una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente.
- La atención realizada en diversos canales. A través del número de atención al cliente, oficinas comerciales y centros de servicio al cliente, página web, etc;
- El grado de compromiso con la calidad comercial y, en su caso, la existencia de incentivos internos para la mejora de la atención del consumidor. Participación del cliente en la evaluación de la calidad comercial.
- Existencia de un procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos.
- Adscripción, en su caso, a las Juntas Arbitrales de Consumo para resolver reclamaciones de los consumidores. Publicidad y resultados, en su caso, de dicha adscripción.

El objetivo general de este acuerdo es realizar un análisis detallado de la calidad de los servicios de atención al cliente, identificar si los actuales parámetros de calidad de los SAC son apropiados y efectivos, identificando las mejores prácticas aplicadas en el sector. Tras recabar la información solicitada de las comercializadoras sobre el grado de atención al cliente, la CNE valorará dicha información y propondrá las actuaciones que se consideren necesarias para mejorar la calidad de los Servicios de Atención al Cliente, en particular, propuestas regulatorias al MIET y/o decisiones jurídicas vinculantes.

Asimismo, una vez recibida y analizada la información, la CNE hará pública la comparación de dichos parámetros entre las comercializadoras con el objeto de incentivar a las empresas a mejorar su servicio de atención al cliente y a adoptar las mejores prácticas aplicadas en el sector.

Esta información, junto con obtenida a partir del contacto con las organizaciones de consumidores, permitirá elaborar un diagnóstico sobre aquellos aspectos que podrían explicar el grado actual de satisfacción del consumidor de gas y electricidad. Partiendo de este diagnóstico la CNE realizará un conjunto de propuestas de medidas directas para mejorar el grado de satisfacción del consumidor con el suministro eléctrico y gasista.

Para agilizar el proceso de análisis y la homogeneización de resultados entre empresas, el cuestionario se traslada en formato electrónico a los comercializadores. Se ha considerado necesario efectuar las preguntas de forma muy concreta con el objeto de obtener una respuesta unívoca y evitar respuestas extensas y ambiguas.



REQUERIMIENTO DE INFORMACION A LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE GAS Y DE ELECTRICIDAD QUE OPERAN EN LOS MERCADOS MINORISTAS DE GAS Y/O ELECTRICIDAD

Referencia nº1/2013

Con fecha 25 de julio de 2013 el Consejo de la Comisión Nacional de Energía ha acordado la apertura de un periodo de información previa para conocer las circunstancias en que se presta por parte de los comercializadores el servicio de atención a los consumidores previsto en el artículo 45 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico y en el artículo 81 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, conforme al artículo 69.2 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en el marco de las funciones vigésimo séptima, trigésima y vigésimo novena del apartado Tercero.1 de la disposición adicional undécima de la Ley del Sector de Hidrocarburos. Según esta última corresponde a la CNE *“Supervisar las medidas de protección de los consumidores de gas y electricidad, determinando los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios. Asimismo podrá realizar propuestas normativas en relación con los requisitos de calidad de servicio, suministro y medidas de protección a los consumidores al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y a las Administraciones de las Comunidades Autónomas.”* Dichas Funciones se recogen también en los apartados 11, 13, 14 y 15 del artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, teniendo en cuenta, lo establecido en las disposiciones adicionales primera y segunda, así como en la disposición transitoria tercera, de la mencionada Ley 3/2013.

En el marco de dicho procedimiento se le requiere para que en el plazo de 2 meses informe a la CNE sobre el **funcionamiento de su servicio de atención al cliente** (SAC) para los consumidores finales y proporcione diversos datos sobre el número de consultas y reclamaciones atendidas. El objetivo de este análisis se centra en la atención a los clientes domésticos, por tanto, cuándo alguna de las respuestas difiera en función de la tipología de cliente, se deberá proporcionar la respuesta que corresponde a los clientes domésticos.

1. Informe de si tiene a disposición de los consumidores finales un servicio de atención de reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, un número de fax y una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente según corresponda.

En particular, informe de que tanto el número de teléfono como el procedimiento para reclamar, son gratuitos para el consumidor final (si la respuesta a las preguntas siguientes difiere en función del suministro de gas o electricidad, facilite ambas respuestas).

1.	Servicio de atención telefónica gratuito	<i>Sí/No</i>
2.	Número de teléfono gratuito	<i>Completar con el número</i>
3.	Dirección postal	<i>Completar con la dirección</i>
4.	Número de fax	<i>Completar con el número</i>
5.	Dirección de correo electrónico	<i>Completar con la dirección</i>

2. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta 1, identifique qué servicios se prestan a través del teléfono gratuito (si la respuesta a las preguntas siguientes difiere en función del suministro de gas o electricidad, facilite ambas respuestas):

6.	Reclamaciones en relación al servicio contratado u ofertado	<i>Sí/No</i>
7.	Solicitudes de información en relación al servicio contratado u ofertado	<i>Sí/No</i>
8.	Comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado	<i>Sí/No</i>

3. Teléfono de atención al cliente con tarificación especial o no gratuito (si la respuesta a las preguntas siguientes difieren en función del suministro de gas o electricidad, facilite ambas respuestas):

9.	¿Dispone de un teléfono de atención al cliente con tarificación especial o no gratuito (901, 902, etc.)? En caso afirmativo indique los números y responda a las preguntas siguientes.	<i>Sí (completar con el número)/No</i>
10.	¿Informa al cliente del coste que debe pagar por establecimiento de llamada y minuto en estos números con tarificación especial? En caso afirmativo indique que información facilita.	<i>Sí (completar con información) / No</i>
11.	¿Obtiene ingresos por alguno de los teléfonos de tarificación especial para atención al cliente?	<i>Sí/No</i>
12.	Desglose, en caso de obtener ingresos el comercializador por alguno de los teléfonos de tarificación especial, los ingresos obtenidos por establecimiento de llamada y por minuto.	<i>Número: €/establecimiento de llamada €/minuto</i>
13.	Si un consumidor llama a este número para poner una reclamación, ¿se realiza la tramitación de la reclamación en dicho número o se le indica que debe llamar al teléfono de atención gratuito para realizarla?	<i>Sí/No</i>
14.	Indique (y en caso afirmativo liste) si hay algún tipo de información, comunicación o gestión que sólo pueda atenderse a través de este número de tarificación especial y no a través del teléfono gratuito.	<i>Sí (listar)/No</i>
15.	Si hay números de teléfono diferentes para realizar distintas gestiones ¿facilita la transferencia de llamada del consumidor a otro departamento en caso de que lo solicite el	<i>Sí (en qué casos)/No (en qué casos)</i>



	consumidor, o tiene que llamar el consumidor al otro número?	
16.	Si un consumidor que llama a este número de tarificación especial (901/902) solicita un número con prefijo provincial (y, por tanto, incluido dentro de la tarifa plana de llamadas a teléfonos fijos): ¿se le facilita este número? En caso afirmativo indique cuál.	<i>Sí (completar con el número)/No</i>
17.	¿Se facilita en la web un número con prefijo provincial para atención al cliente?	<i>Sí (completar con el número y con el enlace de la web donde se establezca)/No</i>
18.	¿A qué teléfono se indica a los consumidores que deben llamar para facilitar la lectura de los contadores? ¿Se graban dichas llamadas?	<i>Completar con el número. Sí/No</i>

4. En relación al teléfono de atención gratuito y no gratuito (responder en función de si se dispone de uno de ellos o de ambos):

		<i>Teléfono gratuito</i>	<i>Teléfono no gratuito (901/902/otro)</i>
19.	¿La llamada del consumidor es atendida, en primer lugar, por una locución telefónica con opciones de menú o por un operador? En caso de locución telefónica indique que mensaje de bienvenida se facilita.	Locución telefónica /operador	Locución telefónica /operador
20.	Si la llamada del consumidor es con una locución telefónica ¿cuál es la media de opciones de menú para hablar con un operador?		
21.	Cuándo un consumidor llama a dicho número: ¿En alguna ocasión se aprovecha dicha llamada para ofrecerle promociones u ofertas comerciales (por ejemplo, oferta combinada gas/electricidad, servicios de mantenimiento, etc.) sin que el consumidor lo haya pedido expresamente?	<i>Sí/No (en caso afirmativo indique que tipo de promociones u ofertas se realizan)</i>	<i>Sí/No (en caso afirmativo indique que tipo de promociones u ofertas se realizan)</i>
22.	¿Qué datos facilita el agente u operador al consumidor a través de la llamada telefónica: nombre, apellidos, departamento, número de identificación del agente, etc.)?		
23.	¿Qué información se solicita al consumidor para identificarse? ¿Dicha información se solicita a través de un sistema automatizado o por una persona?	<i>Dato 1; Dato 2 etc.; Sistema automatizado/una persona</i>	<i>Dato 1; Dato 2 etc. Sistema automatizado/una persona</i>
24.	¿En estos números puede realizar consultas/reclamaciones un consumidor que todavía no es cliente? ¿Cómo pasa, en caso de existir, el sistema automatizado si las bases de datos no tienen el DNI o	<i>Sí/No; informe cómo pasan sistemas automatizados los no clientes</i>	<i>Sí/No; cómo pasan sistemas automatizados los no clientes</i>



		<i>Teléfono gratuito</i>	<i>Teléfono no gratuito (901/902/otro)</i>
	contrato de este consumidor?		
25.	Si al llamar al SAC una locución telefónica pide al consumidor que marque en su teléfono su DNI, número de contrato o cualquier otro dato, ¿se le vuelve a pedir que repita dicha información al atender la llamada?	En caso afirmativo explique por qué	En caso afirmativo explique por qué
26.	Si dicha llamada es transferida a otra persona dentro del SAC: ¿debe el consumidor volver a facilitar algún dato ya facilitado con anterioridad (por ejemplo, el DNI, número de contrato, etc.)?	En caso afirmativo explique por qué	En caso afirmativo explique por qué
27.	Si dicha llamada es transferida a otra persona dentro del SAC, ¿debe el consumidor volver a contar el motivo de su reclamación o consulta?	<i>Sí/No</i>	<i>Sí/No</i>
28.	Cuando un consumidor llama a dicho número, ¿se le pide que facilite o confirme otros datos de contacto (por ejemplo, que aporte o confirme una dirección de correo electrónico) que no son imprescindibles para el motivo de la llamada?	En caso afirmativo indique cuáles y por qué	En caso afirmativo indique cuáles y por qué
29.	¿Cuál es el horario del teléfono de atención al cliente de lunes a domingo? A partir de esta información complete las dos cuestiones siguientes		
30.	¿Cuántos días de la semana atienden en el teléfono de atención al consumidor (por ejemplo, 6 si un día de la semana no atienden)?	<i>X días</i>	<i>X días</i>
31.	¿Cuántas horas a la semana atienden en el teléfono de atención al cliente (máximo 168)?	<i>XX horas</i>	<i>XX horas</i>
32.	¿Cuántas personas trabajan en el teléfono de atención al cliente? y ¿qué porcentaje representan respecto a su número de clientes (expresarlo en 1 persona por cada XX clientes)?	<i>X personas; 1 persona por cada XX clientes</i>	<i>X personas; 1 persona por cada XX clientes</i>
33.	Escriba el mensaje automático que se da al consumidor en este teléfono cuando se llama fuera del horario de atención		
34.	Este número de atención al consumidor: ¿es exclusivo de este comercializador o compartido con otra empresa del grupo de sociedades al que pertenece?	En caso afirmativo identifique con qué otra empresa se comparte el	En caso afirmativo identifique con qué otra empresa se comparte el



		<i>Teléfono gratuito</i>	<i>Teléfono no gratuito (901/902/otro)</i>
		número	número
35.	En caso de compartir el mismo número de teléfono con otra empresa del grupo: ¿qué nombre de empresa se da al consumidor al llamar a dicho teléfono?		
36.	¿En su web aparece este número? En caso afirmativo indique cuantos “clic” son necesarios para llegar, desde la página principal de la empresa, al lugar de su web donde se encuentra el teléfono, y aporte el link a la dirección web donde se encuentra. ¿Aparece esta información también en los contratos de suministro de gas y/o electricidad?	<i>Sí/No; Nº clics</i> <i>Link:</i> <i>Aparece en los contratos: Sí/No</i>	<i>Sí/No; Nº clics</i> <i>Link:</i> <i>Aparece en los contratos: Sí/No</i>
37.	¿Se graban las llamadas en el SAC (la llamada completa, una parte, etc.)? ¿Se graban todas las llamadas o solamente algunas de ellas?	<i>Sí(completas/una parte)/No</i> <i>Todas / algunas</i> <i>(indique el criterio para decidir cuáles se graban)</i>	<i>Sí(completas/una parte)/No</i> <i>Todas / algunas</i> <i>(indique el criterio para decidir cuáles se graban)</i>
38.	En caso de grabarse las llamadas, si un consumidor solicita que le hagan llegar la grabación de dicha llamada: ¿se le facilita?	<i>Sí/No</i>	<i>Sí/No</i>
39.	¿Se informa al consumidor al inicio de la llamada que ésta va a ser grabada?	<i>Sí/No</i>	<i>Sí/No</i>
40.	Al personal que atiende el SAC (sea telefónico o presencial), ¿se le exigió en el proceso de selección conocimientos previos de regulación minorista de gas y electricidad?	<i>Sí/No</i>	<i>Sí/No</i>
41.	¿La empresa comercializadora imparte formación especializada al personal sobre atención al cliente y sobre regulación del mercado minorista de gas y electricidad? Indique tiempo dedicado a la formación (en horas) en su caso	<i>Sí (tiempo dedicado)/No</i>	<i>Sí (tiempo dedicado)/No</i>
42.	¿Existe un temario/documentación que se facilita al personal del SAC (telefónico o presencial) de forma previa a atender a consumidores? En caso afirmativo indique brevemente el contenido del mismo.	<i>Sí (indicar brevemente el contenido)/No</i>	<i>Sí (indicar brevemente contenido)/No</i>
43.	¿Cómo comprueba la empresa el dominio de la regulación gasista y eléctrica a nivel minorista del personal que atiende el SAC de forma previa a empezar a atender consumidores?		
44.	¿Cómo se informa al personal del SAC de los cambios normativos que afectan al		



		<i>Teléfono gratuito</i>	<i>Teléfono no gratuito (901/902/otro)</i>
	consumidor? Aporte algún ejemplo.		
45.	Si un consumidor no está satisfecho con la atención o información que está recibiendo en la llamada, y pide que le pasen con un responsable/superior: ¿existe la posibilidad de transferir la llamada a un responsable/superior, y efectivamente se pasa al consumidor con dicho responsable?	<i>Sí/No</i> <i>Sí/No</i>	<i>Sí/No</i> <i>Sí/No</i>
46.	En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior, ¿se hace un control de calidad de la atención que se ha prestado en estas llamadas?	<i>Sí/No</i>	<i>Sí/No</i>
47.	Si un consumidor quiere reclamar respecto a la atención recibida en la llamada: ¿se le indica cómo hacerlo? ¿Cómo pueden identificar la llamada realizada?	<i>Sí (indicar dónde podría reclamar y cómo identificar la llamada) /No;</i>	<i>Sí (indicar dónde podría reclamar y cómo identificar la llamada) /No;</i>
48.	Al finalizar la llamada: ¿piden una valoración de la calidad de la atención recibida (por ejemplo, vía locución telefónica)? ¿Esta valoración se pide a todas las llamadas o algunas?	<i>Sí/No;</i> <i>todas/algunas (en caso de "algunas" indicar criterio de selección)</i>	<i>Sí/No;</i> <i>todas/algunas (en caso de "algunas" indicar criterio de selección)</i>
49.	En caso de responder afirmativamente a la cuestión anterior: ¿Cuáles son las preguntas que formulan al consumidor para valorar la atención recibida, cuál es el rango de puntuación que se le da para realizar la valoración, y puntuación media en cada pregunta en 2011 y 2012?	<i>-Preguntas</i> <i>-Rango</i> <i>-Puntuación media 2011 y 2012 en cada pregunta</i>	<i>-Preguntas</i> <i>-Rango</i> <i>-Puntuación media 2011 y 2012 en cada pregunta</i>
50.	¿Realizan encuestas de satisfacción de clientes que han contactado con el SAC? (llamadas personalizadas para conocer el grado de satisfacción con el servicio de personas que han recurrido al mismo)	<i>Sí (frecuencia y % de personas al que llaman sobre total llamadas SAC) / No</i>	<i>Sí (frecuencia y % de personas al que llaman sobre total llamadas SAC) / No</i>
51.	En caso de responder afirmativamente a la pregunta anterior: ¿qué información preguntan al consumidor para evaluar el grado de satisfacción?		
52.	¿Miden internamente la calidad de la atención prestada en este teléfono? En caso afirmativo indique cómo la miden, desde cuándo y los resultados obtenidos en las 2 últimas evaluaciones.	<i>Sí (cómo miden calidad; desde cuándo y resultados) / No</i>	<i>Sí (cómo miden calidad; desde cuándo y resultados) / No</i>
53.	¿Las personas que atienden este teléfono, tienen algún incentivo económico en función de la calidad con la que atienden las llamadas? En caso afirmativo indique que porcentaje representa, aproximadamente, dicho incentivo sobre su retribución.	<i>Sí(porcentaje)/No</i>	<i>Sí(porcentaje)/No</i>



		<i>Teléfono gratuito</i>	<i>Teléfono no gratuito (901/902/otro)</i>
54.	¿Miden la duración de las llamadas? En caso afirmativo indique el tiempo medio de las llamadas en 2011 y 2012.	<i>Sí(Minutos:)/No</i>	<i>Sí(Minutos:)/No</i>
55.	¿Miden el tiempo en espera? En caso afirmativo proporcione el tiempo medio en espera de las llamadas en 2011, 2012.	<i>Sí(Minutos:)/No</i>	<i>Sí(Minutos:)/No</i>
56.	¿Cual es el tiempo medio de espera en la primera llamada: entre que una llamada llega al Centro de atención de llamadas y el momento en el que el agente coge la llamada, incluyendo la duración del mensaje de bienvenida?		
57.	¿Miden el número de llamadas que se cortan o no finalizan? En caso afirmativo proporcione el número de llamadas que se cortaron en 2011 y 2012 en términos absolutos y en porcentaje sobre el número de llamadas atendidas	<i>Sí(Nº llamadas: XX y %)/No</i>	<i>Sí(Nº llamadas: XX y %)/No</i>
58.	Este número de teléfono: ¿se recoge en la propia factura, en una hoja que acompaña a la factura, o no se recoge de forma alguna?	<i>Sí (indique dónde)/No</i>	<i>Sí (indique dónde)/No</i>
59.	¿Se recoge este teléfono en la factura electrónica?	<i>Sí/No</i>	<i>Sí/No</i>
60.	En caso de recoger este teléfono en la factura: ¿qué información se proporciona respecto al tipo de gestiones para el que se puede llamar allí? En particular, en el caso del teléfono gratuito: ¿se recoge el contenido íntegro establecido en el RD-ley 13/2012?*	<i>Información que se proporciona Sí/no</i>	<i>Información que se proporciona Sí/no</i>
61.	¿Se incluye directamente en la factura el número de teléfono gratuito de contratación y suministro para clientes vulnerables? ¿En este número se atienden todas las cuestiones relativas al bono social (solicitar información, incidencias, etc.)?	<i>Sí/No. Sí/No (indique cuáles no se atienden)</i>	

*El Real Decreto-ley 13/2012 establece que, en el caso de los comercializadores de electricidad, la obligación de disponer de: "Un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Los prestadores comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia". Para los comercializadores de gas, la obligación es similar pero añadiendo que: "Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que exista una seguridad de que la solicitud del ciudadano ha tenido entrada".

5. Servicio de atención al cliente en aspectos relacionados con la distribución:

62.	<p>Cuándo recibe una consulta o reclamación sobre algún tema específico exclusivo del distribuidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Se tramita directamente la reclamación a través del comercializador, siendo éste quien se pone en contacto con el distribuidor? - ¿Se le informa al consumidor que debe dirigirse al distribuidor directamente? - ¿Se da un trato diferente en el caso de que la reclamación esté ligada a un cambio de las condiciones del contrato de acceso? 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre/a veces (indique en qué casos sí y en qué casos no)/Nunca (especifique el motivo) - Siempre/ a veces (en qué casos)/No - Sí (indique por qué)/ No
-----	--	---

6. Servicio de Atención al Cliente a través de canales 2.0

63.	Informe si posee de un servicio de atención de reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia a través de redes sociales.	Sí/No
64.	En caso afirmativo, indique que canales posee: Facebook, Twitter u otra similar.	Facebook y/o Twitter y/u Otro
65.	Señale el tiempo medio de respuesta a cada reclamación, solicitud de información o comunicación que realiza el cliente.	

7. Información que ofrece a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio:

66.	¿Se recoge expresamente en la factura un listado con todas las alternativas para reclamar (tanto el procedimiento interno de reclamación como las vías de solución si no están de acuerdo con la resolución por parte de la empresa)?	Sí/No
67.	Aporte la información que aparece en la factura en relación a las vías para reclamar.	
68.	¿Qué información está disponible en la web sobre vías para reclamar (incluir información y la dirección web)?	
69.	En caso de responder afirmativamente a la pregunta anterior, indique cuantos "clic" son necesarios para llegar a esta información desde la página web principal de la empresa.	
70.	¿Proporciona esta información a través de otros medios? (citar cuáles)	Sí (cuáles)/No

8. Informe si está adherido a un sistema de resolución extrajudicial de conflictos:

71.	Informe si está adherido a un sistema de resolución extrajudicial de conflictos en todo el	Sí (cuál)/No
-----	--	--------------

	territorio nacional donde presta sus servicios. En particular informe si está adherido al Sistema Arbitral de Consumo.	<i>Adherido al Sistema Arbitral de Consumo (Sí/No)</i>
72.	Informe si está adherido a un sistema de resolución extrajudicial de conflictos sólo en determinadas provincias/CCAA (indique cuáles y el porcentaje que representan los clientes de dichas provincias/CCAA sobre su total). En particular informe si está adherido al Sistema Arbitral de Consumo.	
73.	En caso de responder afirmativamente a alguna de las dos cuestiones anteriores, ¿la adhesión al sistema arbitral es restringida (sólo aplica a determinadas reclamaciones) o es ilimitada?	<i>Restringida / Ilimitada</i>
74.	En caso de responder afirmativamente a alguna de las dos primeras preguntas de esta sección ¿dónde publicita el que está adherido a un sistema de resolución extrajudicial de conflictos: página web, factura, otros (citar)?	
75.	En caso de que la adhesión al sistema arbitral sea restringida, ¿informa de dichas limitaciones en los medios identificados en la preguntar anterior?	<i>Sí/No</i>
76.	En caso de que la adhesión al sistema arbitral sea restringida, liste la tipología de las reclamaciones para cuyo objeto no esté adherido.	
77.	Indique el número de reclamaciones que han dado lugar a una solicitud de arbitraje, en términos absolutos y en porcentaje sobre el total de reclamaciones en 2011 y 2012	
78.	Indique el número de reclamaciones que han finalizado en un procedimiento judicial: en términos absolutos y en porcentaje sobre el total de reclamaciones 2011 y 2012.	

9. Informe de la existencia de un sistema de acuse de recibo con indicación de fecha, hora y número de solicitud, de manera que exista seguridad de que la solicitud del ciudadano ha tenido entrada:

79.	Existencia de un sistema de acuse de recibo con indicación de fecha, hora y número de solicitud que incluya una clave identificativa o referencia que permita al consumidor hacer un seguimiento de esta reclamación.	<i>Sí/No</i>
80.	¿Se entrega un justificante de la reclamación sin necesidad de que el consumidor la solicite expresamente?	<i>Sí/No/ Sí pero sólo en el caso de que el consumidor la solicite</i>
81.	En caso afirmativo, describa los medios por los que se entrega el justificante: escrito, otro	<i>Medios (...) y datos que se remiten</i>

	soporte duradero y qué datos se remiten al consumidor en la justificación (detalle de la reclamación presentada por el consumidor, nº de referencia o clave identificativa, personal encargado de tramitar la reclamación, fecha hora de la reclamación, plazo máximo para la resolución de la reclamación, medios para poder contactar con relación a la reclamación, etc.)	
82.	Se informa al consumidor sobre el estado de su reclamación, o el seguimiento que se está llevando a cabo. ¿Qué medios utilizan para comunicárselo?	<i>Sí/No. Medios empleados.</i>
83.	¿Se informa al consumidor de los medios a través de los cuáles puede conocer el estado de su reclamación? ¿A través de qué medios puede consultar el consumidor el estado de su reclamación?	<i>Sí/no / Medios (...)</i>
84.	¿Lleva la tramitación de la reclamación la misma persona o gestor, que sigue todo el proceso, y es la persona que se encarga de contactar con el consumidor?	<i>Sí/No</i>
85.	En caso de querer consultar el consumidor el estado de su reclamación: ¿es necesario que el consumidor describa de nuevo el motivo de su reclamación?	<i>Sí/No</i>

10. Consultas y reclamaciones:

86.	¿Cuál es el criterio seguido por la empresa para distinguir lo que es una consulta de lo que es una reclamación?	
87.	¿Cuáles son los criterios seguidos para considerar cerrada una reclamación (por ejemplo, si se cierra tras comunicar al consumidor el resultado de la tramitación o cuándo el consumidor ha recibido una compensación, etc.)?	

En caso de disponer de estadísticas sobre el número de consultas (c) y reclamaciones (r) recibidas, por favor, complete la siguiente tabla:

88.	Nº de consultas y reclamaciones recibidas a través de:	2011	2012	2011	2012
		<i>c</i>	<i>c</i>	<i>r</i>	<i>r</i>
	Oficinas presenciales				
	Número de teléfono gratuito de atención al cliente				
	Número de teléfono no gratuito de atención al cliente				
	Dirección postal				

88.	Nº de consultas y reclamaciones recibidas a través de:	2011	2012	2011	2012
		<i>c</i>	<i>c</i>	<i>r</i>	<i>r</i>
	Número de fax				
	Dirección de correo electrónico				
	Otras (especificar cuáles)				
	Total				

11. En caso de disponer de estadísticas sobre el número total de consultas (c) y reclamaciones (r) recibidas por Comunidad Autónoma/Ciudad Autónoma (Ceuta y Melilla), por favor, complete la siguiente tabla:

89.	Nº de consultas y reclamaciones recibidas y porcentaje en relación al número de clientes en dicha CCAA/Ciudad Autónoma:	2011	2012	2011	2012
		<i>c</i>	<i>c</i>	<i>r</i>	<i>r</i>
	Total Andalucía				
	Total Aragón				
	Total Cantabria				
	Total Cataluña				
	Total Castilla La Mancha				
	Total Castilla y León				
	Total Comunidad de Madrid				
	Total Comunidad Valenciana				
	Total Extremadura				
	Total Galicia				
	Total Islas Baleares				
	Total Islas Canarias				
	Total La Rioja				
	Total Navarra				
	Total País Vasco				
	Total Principado de Asturias				
	Total Región de Murcia				
	Total Ceuta				
	Total Melilla				
	Total España				

12. Servicio de atención al cliente a nivel regional :

90.	¿La actuación del SAC es homogénea en las distintas Comunidades Autónomas?	<i>Sí/No</i>
91.	¿Supervisan si existen diferencias a nivel regional en la calidad del SAC? En caso afirmativo ¿qué parámetros utilizan para comprobar dichas diferencias y qué resultados han obtenido en su último análisis?	<i>Sí (parámetros y resultados) / No</i>

13. Tiempo medio de respuesta/resolución a las consultas y reclamaciones:

	Tiempo medio de respuesta/resolución (con independencia del canal de recepción):	2011	2012
92.	Respuesta a las consultas recibidas (en días)		
93.	Resolución de las reclamaciones recibidas (en días)		

14. Servicio de atención al cliente por escrito:

94.	¿En cuánto tiempo, en media, proporcionan una respuesta a las consultas y reclamaciones por escrito?	<i>X días</i>
95.	Cuando reciben una reclamación escrita de un consumidor: ¿se remite carta estándar de respuesta sin entrar al detalle de la cuestión objeto de la reclamación/consulta, o por el contrario se describe justificadamente si procede o no la reclamación, y las acciones que se van a tomar a resultados de la misma?	

15. Servicio de atención al cliente presencial:

96.	¿Dispone de servicio de atención al cliente presencial?	<i>Sí/No</i>
97.	En caso de responder de forma afirmativa a la pregunta anterior: ¿cuántas horas a la semana atiende el SAC presencial?	<i>XX horas</i>
98.	¿Cuánto personal está destinado a la atención presencial? En términos absolutos y ratio por clientes.	<i>XX personas; 1 persona por cada XXX clientes</i>
99.	En caso de pertenecer a un grupo integrado ¿atienden en la misma oficina consultas y/o reclamaciones del comercializador en el mercado libre, del CUR, y/o del distribuidor?	<i>Sí (Citar empresas cuyas consultas y reclamaciones se atienden en la misma oficina)/No</i>
100.	El personal que atiende ¿cómo se identifica al consumidor y qué datos facilita? ¿El mismo personal atiende consultas y reclamaciones del CUR, comercializador y/o distribuidor?	
101.	¿Miden el tiempo medio de la estancia del consumidor en la oficina? En caso afirmativo indiquen el mismo para 2011 y 2012.	<i>Sí(Datos en minutos)/No.</i>
102.	¿Atienden todo tipo de consultas/reclamaciones o desvían algunas al canal telefónico y electrónico? En caso de desviar algunas al canal telefónico, indicar cuáles. En caso de desviar algunas al canal electrónico, indicar cuáles.	<i>Sí/No (indicar cuáles)</i>

16. Servicio de atención al cliente online:

103.	¿En cuánto tiempo, en media, proporcionan una respuesta a las consultas y reclamaciones online?	<i>X días</i>
------	---	---------------

17. Plazos previstos para resolver reclamaciones y compensaciones:

104.	Al recibir una reclamación ¿indican al cliente el tiempo previsto de resolución de reclamaciones de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios?	<i>Sí/No</i>
105.	Es habitual ofrecer algún tipo de compensación económica al consumidor cuando en su reclamación indica que ha tenido unos gastos derivados de la reclamación (llamadas telefónicas, gastos de correo, fax, etc.) y la empresa ha comprobado que el motivo de la reclamación es responsabilidad suya.	<i>Sí/No</i>
106.	En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior, ¿en qué porcentaje de reclamaciones que solicitan una compensación por los gastos derivados éstos son atendidos? (2011 y 2012)	<i>%</i>

18. Confirmación ex post satisfacción del consumidor:

107.	¿Confirma ex post si el consumidor ha quedado satisfecho con la resolución de la reclamación/consulta?	<i>Sí/No</i>
108.	En caso de respuesta afirmativa a la primera pregunta, indique el porcentaje de reclamaciones en las que el consumidor queda satisfecho con la resolución de la misma (2011, 2012)	<i>%</i>

19. Con respecto al proceso de contratación del suministro:

109.	Su servicio de atención al cliente ¿confirma ex post si el consumidor ha quedado satisfecho con el proceso de contratación?	<i>Sí/No</i>
110.	En caso de respuesta afirmativa a la primera pregunta, indique el porcentaje de cambios comprobados al año de este modo.	<i>% de cambios comprobados sobre el total de cambios</i>
111.	En caso de respuesta afirmativa a la primera pregunta, indique el porcentaje de casos en las que el consumidor queda satisfecho con el proceso de contratación (2011 y 2012)	<i>%</i>
112.	En caso de que oferte servicios de mantenimiento de instalaciones de calefacción	<i>Sí (texto) / No</i>

	a través de su servicio de atención al cliente ¿informan de las obligaciones establecidas en la legislación acerca de la frecuencia en la revisión de estas instalaciones? En caso afirmativo, recoja la información que se proporciona al consumidor sobre la periodicidad de las revisiones.	
113.	¿Dispone de documentos/guías explicativas para asesorar al consumidor sobre la potencia más adecuada a la que podría contratar el suministro eléctrico?	Sí/No
114.	En caso de respuesta afirmativa, explique de qué modo se pone en conocimiento del consumidor. En caso de estar publicada esta información en su web, aporte el link donde se encuentra.	
115.	En el caso de los clientes vulnerables: ¿les pide que confirmen documentalmente cada cierto tiempo que cumplen con alguno de los criterios para ser considerados vulnerables? En caso afirmativo: ¿qué plazo les da para aportar la documentación? y ¿dónde pueden presentar dicha documentación?	Sí (frecuencia, plazo para aportar documentación y dónde presentar documentación) /No
116.	Ofrecen una atención especializada para el colectivo de consumidores según sus características específicas (personas con discapacidad visual, personas mayores,...)	Sí/No

20. Con respecto a las actuaciones previstas en caso de cambio de suministrador sin consentimiento, fraudes en contratación y métodos de venta abusiva:

117.	Existe una política de empresa en relación con las reclamaciones cuando se producen: - Cambios de suministrador sin consentimiento. - Fraudes en contratación/métodos de venta abusiva.	Sí/No Sí/No
118.	¿Estas políticas son públicas? De ser la respuesta afirmativa incluir links donde está publicada, y/o documentos que se ponen a disposición de los consumidores.	Sí/No (a cada una)
119.	Con respecto a las compensaciones por un cambio sin consentimiento, indique si: - Se le restituyen las facturas cobradas. - Se le da de baja automáticamente de todos los servicios adicionales contratados y no se aplican compromisos de permanencia. - Se le ofrece compensación por los gastos generados por reclamar.	Sí/No (a cada una)

	- ¿Se le repone a su comercializador anterior?	
120.	Con respecto a las compensaciones por fraude en contratación ó por métodos de venta abusiva, indique si: <ul style="list-style-type: none"> - Se le restituyen las facturas cobradas. - Se le da de baja automáticamente de todos los servicios adicionales contratados y no se aplican compromisos de permanencia. - Se le ofrece compensación por los gastos generados por reclamar. 	Sí/No (a cada una)
	- ¿Se le repone a su comercializador anterior?	

21. Documentación a aportar:

121.	<p>Acredite, según proceda, una copia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> – su factura de suministro de gas para clientes domésticos. – su factura de suministro de electricidad para clientes domésticos. – modelo de contrato de suministro de gas para clientes domésticos. – modelo de contrato de suministro de electricidad para clientes domésticos. <p>Nota: en caso de ser distintas la factura en papel y la factura electrónica, aporte ambas.</p>	
------	--	--

CARACTERÍSTICAS DE ENVÍO Y RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

Una vez recibida la solicitud de información, se ruega se ponga en contacto por e-mail con la Comisión Nacional de Energía en la dirección: informacion-sac@cne.es facilitando el nombre de una persona de contacto de su empresa en relación a esta petición de información.

Desde dicha dirección de correo electrónico se le hará llegar un fichero Excel para completar este cuestionario. Se ruega recoja en dicho fichero Excel las respuestas. Si para alguna cuestión es necesario dar información adicional por escrito, podrá aportar un fichero con dicha información (identificando la pregunta a la que corresponde), en todo caso, el contenido principal de la respuesta debe aparecer en el fichero Excel.

Para responder a esta petición de información se ruega, además de remitir formalmente en documento escrito las respuestas, envíe el fichero de Excel y el fichero con la información adicional a la dirección de correo electrónico de la CNE arriba indicada.

A partir de la información recibida se realizará un informe comparativo de los servicios de atención al consumidor de las comercializadoras, haciéndose público un resumen del mismo y las conclusiones alcanzadas.

[Empresa Comercializadora]



Anexo 1. CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR DE LA OCU

SUMINISTRADORES DE ELECTRICIDAD

¿Con qué **empresa** tiene usted **contratado** el suministro de **electricidad** en su domicilio? [Si tiene dudas, consulte el nombre de la empresa que le emite sus facturas, por favor]

En este cuestionario nos referiremos como “**empresa suministradora**” a la empresa comercializadora del servicio, es decir, la empresa con la que usted tiene contratado el suministro de electricidad, la que le emite a usted las facturas.

¿Desde cuándo es cliente de esta empresa?

¿Tiene usted **contratada la T.U.R** (Tarifa de último recurso) **o se cambió** a una tarifa en el **mercado libre**? [Si tiene dudas, consulte su última factura, allí debe aparecer indicado]

Tengo la TUR (Tarifa de Último Recurso)

Tengo una tarifa en el mercado libre

No lo sé

¿Es usted **beneficiario** del **bono social**? (El bono social consiste en la congelación de las tarifas de electricidad a la que pueden acogerse los hogares con menores posibilidades económicas como: mayores de 60 años que reciban la pensión mínima, familias numerosas, familias con todos sus miembros en el paro...)

¿Cuál es su **satisfacción** con el **servicio** ofrecido por la **compañía** suministradora de **electricidad** para cada uno de los siguientes aspectos? [1 = muy insatisfecho ; 10 = muy satisfecho]

Información ofrecida (página web, folletos informativos, ...)

Fiabilidad/estabilidad del servicio (ausencia de cortes, ...)

Variedad de la oferta comercial (en qué medida la oferta de servicios se adapta a sus necesidades)

Atención al cliente: en tiendas/oficinas

Atención al cliente: por teléfono

Servicios online (factura electrónica, historial de consumo, cambio de datos bancarios, comunicación del consumo real, ...)

SATISFACCIÓN GLOBAL con el servicio ofrecido por la compañía suministradora de **electricidad**

¿Cuál es su **satisfacción** con las **tarifas, recibos y opciones de pago** de la compañía suministradora de electricidad para cada uno de los siguientes aspectos? [1 = muy insatisfecho ; 10 = muy satisfecho]

Oferta comercial (posibilidad de elegir entre distintas tarifas)

Transparencia de las tarifas (facilidad de entenderlas)

Oferta comercial (posibilidad de elegir entre distintas tarifas)

Transparencia de los recibos (facilidad de entenderlos)

Precisión de las facturas

Opciones de pago (posibilidad de pago aplazado, ...)

Acciones llevadas a cabo por el suministrador si el pago de la factura se efectúa fuera de plazo (si se aplica a su situación)

SATISFACCIÓN GLOBAL con las **tarifas, recibos y opciones de pago** de la empresa suministradora de ELECTRICIDAD

¿Cuál es su **satisfacción** con las iniciativas realizadas por su empresa suministradora de electricidad para animar a sus clientes a tener un consumo más eficiente?
[1 = muy insatisfecho a 10 = muy satisfecho]

¿**Cuántos problemas** ha tenido usted con la empresa suministradora de electricidad durante los últimos 12 meses

desde que es cliente

Durante los últimos 12 meses, ¿cuál ha sido el **principal problema** que ha tenido?

¿Ha presentado alguna **reclamación/queja** a su empresa suministradora de electricidad?

	Telefónica	Por carta	Por email/ a través de la web	En la sede/oficinas de la compañía
durante los últimos 12 meses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
desde que es cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Hasta qué punto quedó **satisfecho** con el **resultado** de su última reclamación/queja?
[1 = muy insatisfecho ; 10 = muy satisfecho]

De manera **global**, ¿cuál es su **satisfacción** con su **empresa** suministradora de **electricidad**?
[1 = muy insatisfecho ; 10 = muy satisfecho]

¿Ha **cambiado en alguna ocasión** de **empresa** suministradora de **electricidad** (en su vivienda actual)?

Por qué motivos diría usted que **no ha cambiado** de empresa suministradora de electricidad?
[Elija en la primera columna **TODOS** los que considere oportunos y en la segunda columna el **MOTIVO PRINCIPAL** por el que no ha cambiado.]

	TODOS LOS MOTIVOS	MOTIVO PRINCIPAL (sólo 1)
Estoy satisfecho con mi suministrador actual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	TODOS LOS MOTIVOS	MOTIVO PRINCIPAL (sólo 1)
Creo que no merece la pena cambiar (apenas hay diferencias entre suministradores)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No sabía que fuera posible cambiar de suministrador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No sé como cambiar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No lo he intentado porque creo que es demasiado complicado cambiar de suministrador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No lo he intentado porque el resto de suministradores no me ofrecen seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No lo he intentado porque temía sufrir un corte del suministro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otra razón:

¿Cuál era su **suministrador de electricidad anterior**?

- e-on
- edp Energía (HC Energía/Naturgás)
- Endesa
- Galp
- Gas Natural Fenosa
- Iberdrola
- Aduriz Energía
- CHC Energía
- Comercializadora Eléctrica de Cádiz
- Compañía Escandinava de Electricidad de España
- Eléctrica Serosense
- Enercoluz Energía
- Fenía Energía
- Gesternova
- Nexus Energía
- SOM ENERGÍA
- Unión Fenosa Comercial
- Watium
- Zencer



Comisión
Nacional
de Energía



Otro. [¿Cuál?]

¿Cuál fue la **razón principal** por la que cambió?

¿Quién llevó a cabo los trámites para el cambio? *(Si ha cambiado en más de una ocasión de suministrador de electricidad, tenga en cuenta su último cambio.)*

¿Cuál es su nivel de **satisfacción** con el **proceso de cambio de suministrador** de electricidad en cada uno de los siguientes aspectos?

[1 = muy insatisfecho ; 10 = muy satisfecho]

Facilidad para el cambio

Burocracia/papeleo/documentos a presentar

Tiempo necesario para el cambio

SATISFACCIÓN GLOBAL con el proceso para cambiar de suministrador de electricidad



SUMINISTRADOR DE GAS

¿Tiene usted **gas natural** en su domicilio?

Selecciona una respuesta...

¿Con que empresa tiene contratado el suministro de **gas natural**? [Si tiene dudas, compruebe, por favor, su última factura de gas.]

- e•on
- edp Energía (HC Energía/Naturgas)
- Endesa
- Galp
- Gas Natural Fenosa
- Iberdrola
- Otra

¿Desde cuándo es cliente de esta empresa?

Selecciona una respuesta...

¿Tiene usted **contratado** algún **servicio de mantenimiento** de su **instalación** de gas natural ?

Selecciona una respuesta...

¿Cuál es su **satisfacción** con el **servicio** ofrecido por la empresa suministradora de gas para cada uno de los siguientes aspectos?
[1 = muy insatisfecho ; 10 = muy satisfecho]

Información ofrecida (página web, folletos informativos, ...)

Selecciona una respuesta...

Fiabilidad/estabilidad del servicio (ausencia de cortes, ...)

Selecciona una respuesta...

Variedad de la oferta comercial(en qué medida la oferta de servicios se adapta a sus necesidades)

Selecciona una respuesta...

Atención al cliente: en tiendas/oficinas

Selecciona una respuesta...

Atención al cliente: por teléfono

Selecciona una respuesta...

Servicios online (factura electrónica, historial de consumo, cambio de datos bancarios, comunicación del consumo real, ...)

Selecciona una respuesta...

SATISFACCIÓN GLOBAL con el servicio ofrecido por la empresa que le suministra GAS

Selecciona una respuesta...

¿Cuál es su **satisfacción** con las **tarifas, recibos y opciones de pago** de su suministrador de gas para cada uno de los siguientes aspectos?
[1 = muy insatisfecho ; 10 = muy satisfecho]

Oferta comercial (posibilidad de elegir entre distintas tarifas)

Selecciona una respuesta...

Transparencia de las tarifas (facilidad de entenderlas)

Selecciona una respuesta...

Transparencia de los recibos (facilidad de entenderlos)

Selecciona una respuesta...

Oferta comercial (posibilidad de elegir entre distintas tarifas)

Precisión de las facturas

Opciones de pago (posibilidad de pago aplazado,...)

Acciones llevadas a cabo por el suministrador si el pago de la factura se efectúa fuera de plazo (si se aplica a su situación)

SATISFACCIÓN GLOBAL con las tarifas, recibos y opciones de pago de la empresa suministradora de GAS

¿Cuál es su satisfacción con las iniciativas realizadas por su compañía suministradora de gas para animar a sus clientes a tener un consumo más eficiente? [1 = muy insatisfecho 10 = muy satisfecho]

¿Cuántos problemas ha tenido usted con la empresa con la que tiene contratado el suministro de gas en su domicilio?

durante los últimos 12 meses

desde que es cliente

Durante los últimos 12 meses, ¿cuál ha sido el principal problema que ha tenido?

¿Ha presentado alguna reclamación/queja a la empresa suministradora de gas?

	Telefónica	Por carta	Email/ a través de la web	En la sede/oficinas de la compañía
durante los últimos 12 meses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
desde que es cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Hasta qué punto quedó satisfecho con el resultado de su última reclamación/queja? [1 = muy insatisfecho ; 10 = muy satisfecho]

De manera global, ¿cuál es su satisfacción con la empresa suministradora de gas? [1 = muy insatisfecho ; 10 = muy satisfecho]

¿Ha cambiado en alguna ocasión de empresa suministradora de gas natural (en su vivienda actual)?

¿Por qué motivos diría usted que no ha cambiado de empresa suministradora de gas? [Elija en la primera columna TODOS los que considere oportunos y en la segunda columna el MOTIVO PRINCIPAL por el que no ha cambiado.]

TODOS LOS
MOTIVOS

MOTIVO
PRINCIPAL
(sólo 1)

	TODOS LOS MOTIVOS	MOTIVO PRINCIPAL (sólo 1)
Estoy satisfecho con mi suministrador actual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Creo que no merece la pena cambiar (apenas hay diferencias entre empresas suministradoras)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No sabía que fuera posible cambiar de suministrador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No sé como cambiar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No lo he intentado porque creo que es demasiado complicado cambiar de suministrador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No lo he intentado porque el resto de suministradores no me ofrecen seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No lo he intentado porque temía sufrir un corte del suministro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otra [razón]:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

¿Cuál era su **suministrador de gas anterior**?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> e.on | <input type="checkbox"/> Gas Natural Fenosa |
| <input type="checkbox"/> edp Energía (HC Energía/Naturgas) | <input type="checkbox"/> Iberdrola |
| <input type="checkbox"/> Endesa | <input type="checkbox"/> Otros |
| <input type="checkbox"/> Galp | |

¿Cuál fue la **razón principal** por la que cambió?

¿**Quién llevó a cabo** los trámites para **el cambio**? (Si ha cambiado en más de una ocasión de suministrador de gas, tenga en cuenta su último cambio.)

¿Cual es su nivel de satisfacción con el proceso de cambio de suministrador de gas en cada uno de los siguientes aspectos?

[1 = muy insatisfecho ; 10 = muy satisfecho]

Facilidad para el cambio	Selecciona una respuesta...
Burocracia/papeleo/documentos a presentar	Selecciona una respuesta...
tiempo necesario para el cambio	Selecciona una respuesta...
SATISFACCIÓN GLOBAL con el proceso para cambiar de suministrador de gas natural	Selecciona una respuesta...

PREGUNTAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Usted es...



...mujer



...hombre

¿Cuál es su edad?

Indique de la siguiente lista, los **estudios** de más alto nivel que haya **finalizado**.

Selecciona una respuesta...

¿Cómo describiría la **situación económica actual** de su hogar?

- muy cómoda
- cómoda
- suficiente para satisfacer nuestras necesidades
- difícil
- muy difícil

¿En qué provincia vive? Anote su **Código Postal**

ANEXO 2. CUESTIONARIOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR EN ITALIA

Anexo 2.1. Cuestionario sobre la satisfacción del consumidor

Istat Questionnaire 2006-List of Questions ELECTRICITY AND GAS

1.1 Which company supplies the electricity to your home?
(only one answer)

Enel	1
Local electricity company	2

1.2 Overall, how satisfied are you with the electricity service?
(only one answer)

Very satisfied	1
Fairly satisfied	2
Not very satisfied	3
Not satisfied at all	4

1.3 How do you feel about the following aspects of the electricity service?
(one answer for each line)

	Very satisfied	Fairly Satisfied	Not very satisfied	Not satisfied at all
Service continuity (absence of faults and interruptions to supply)	1.0	2.0	3.0	4.0
Absence of sags (voltage fluctuations)	1.0	2.0	3.0	4.0
Frequency of meter readings	1.0	2.0	3.0	4.0
Bills – ease of understanding	1.0	2.0	3.0	4.0
Information on the service (tariffs, conditions of supply, connections, etc)	1.0	2.0	3.0	4.0

1.4 How is gas delivered to your home? ***(only one answer)***

The house is connected to the distribution network	1
The household buys bottled gas	2
The house has a large cylinder installed outside that is refilled regularly	3
The house is not supplied with gas either from the network or from bottled gas or an external cylinder	4

(If the house is connected to the distribution network, otherwise go to question 1.7)



1.5 Overall, how satisfied are you with the gas service (*only one answer*)

Very satisfied	1
Fairly satisfied	2
Not very satisfied	3
Not satisfied at all	4

1.6 How do you feel about the following aspects of the gas service? (*only one answer*)

	Very satisfied	Fairly Satisfied	Not very satisfied	Not satisfied at all
Absence of pressure fluctuations	1.0	2.0	3.0	4.0
Frequency of meter readings	1.0	2.0	3.0	4.0
Bills – ease of understanding	1.0	2.0	3.0	4.0
Information on the service (tariffs, conditions of supply, connections, etc)	1.0	2.0	3.0	4.0
Network safety/security	1.0	2.0	3.0	4.0
External	1.0	2.0	3.0	4.0
Safety of residential installation	1.0	2.0	3.0	4.0

1.7 Are you aware that you have the option of choosing a different supply company from your current supplier? (*only one answer*)

No	1
Yes, but I've never had any other offers	2
Yes, and I've already received offers from one new supplier	3
Yes, and I've already received offers from several suppliers	4

(If YES)

1.8 In the last twelve months, has your household changed gas supplier?

No	1
Yes	2

(If NO)

1.9 Why has your household not changed their gas supply company? (more than one answer can be given)

There are no new suppliers in the area where I live	1
There isn't enough information on the procedures to follow	2
It's difficult to judge whether it's worth while changing	3
The saving wouldn't be significant	4
I'm worried the quality of the service might deteriorate	5



1.10 Do you usually read your electricity or gas bill?

NO	1
YES, but I only check the total to be paid	2
Yes, and I check all the items making up the total to be paid	3
YES, and I also read any attached information leaflets	4

(For people who read the bill)

1.11 Do you compare the consumption shown on the bill with your meter readings?

No	1
Yes	2

(For everyone)

1.12 Do you know that the Authority for Electricity and Gas exists and what its role is?

No	1
Yes	2

3. SERVICE ACCESSIBILITY

3.1 In general, does your household have problems or difficulties accessing the following services? (one answer for each line)

	No difficulty	A Little difficulty	A lot of difficulty	Don't know
Gas company branch offices	1.0	2.0	3.0	4.0
Enel or local electricity company	1.0	2.0	3.0	4.0

3.2 How would you judge the cost incurred by your household for the following services? (one answer for each line)

	High	Reasonable	Low	Don't know
Electricity Supply	1.0	2.0	3.0	4.0

4. MOVING HOUSE

4.2 How do you feel about the following services when you move home and take over an existing supply or apply for a new connection? (one answer for each line)

	Very satisfied	Fairly Satisfied	Not very satisfied	Not satisfied at all
Electricity Service	1.0	2.0	3.0	4.0
Gas Service	1.0	2.0	3.0	4.0

ELECTRICITY

Have you or any member of your household ever used your electricity supply company's call centre service (free phone number or similar) to notify them of faults, make complaints, or ask for information or other services (contracts, meter readings, etc)?

Yes	1
No	2
The company doesn't provide a call centre service	3

(if yes)

How do you feel about the following aspects of the call centre service?

	Very satisfied	Fairly Satisfied	Not very satisfied	Not satisfied at all
Ease of getting through	1.0	2.0	3.0	4.0
Waiting time for reply	1.0	2.0	3.0	4.0
Clarity and completeness of the information provided	1.0	2.0	3.0	4.0

Anexo 2.2. Cuestionario sobre la calidad de los servicios telefónicos de atención al cliente en Italia

Good morning/afternoon, I'm _____ from Databank, Milan.
We are conducting a survey on behalf of the Authority for Electricity and Gas on the quality of energy companies' telephone services.

I'd like to speak to the person who phoned ... (company providing the list) last week.

PRIVACY INFORMATION

This survey is intended for persons who have phoned their gas or electricity company over the past week.

Further information can be found on the site www.autorita.energia.it or else on the web site of the company (the company providing the list).

- ✦ Anonymous data
- ✦ Data being treated on behalf of Authority for Electricity and Gas
- ✦ Organisation responsible for treating data: Databank SpA

X.2 May I proceed with the interview?

- [1] yes
- [2] no → CLOSE

FROM SAMPLE: TYPE OF SERVICE:

1. Electricity,
2. Gas,
3. Electricity and Gas,
4. Multi-service so not attributable

FROM SAMPLE:

LIST/ORIGINATING COMPANY

No. (consecutive)	Company name
1	Enel Distribuzione Spa
2	Acea Electrabel Elettricità Spa
3	Aem Milano Distribuzione Energia Elettrica Spa
4	Aem Torino Distribuzione Spa
5	Eni Spa (Italgas Più)
6	Enel Gas Spa
7	Aem Acquisto e Vendita Energia Spa
8	Hera Comm Srl
9	Napoletanagas Clienti Spa
10	Italcogim Vendite Spa
11	Amga Commerciale Spa
12	Fiorentinagas Clienti Spa

X.3 Did you call the call centre of (company providing the list) about [READ]

- [1] the contract for your home/private use, or
- [2] the contract for your business/office?

[IF X.3=2]

X.4 What is your firm's MAIN line of business?

SECTION A –REASON(S) FOR CONTACTING CALL CENTRE, METHOD OF CONTACT

Let's start by speaking about your last phone call to... (name of company providing the list)

A.1. Can you remember if you got through straight away when you called or did you have to call back?

- [1.] Got through straight away
- [2.] Had to call back

[if A1=2] A.1/a Was the line engaged or was there a recorded message asking you to call back later?

- 1. engaged tone
- 2. recorded message

[se A1=2] A.1/b Can you remember how many times you had to call back before you were able to speak to someone?

Number.....

A.2 From the time you got through how long were you kept waiting before you managed to speak to the right person? (take the time spent listening and responding to the company's automatic message into account) **[READ]**

- [1] A few seconds (immediate reply)
- [2] Less than two minutes
- [3] Two to five minutes
- [4] More than five minutes
- [5] *[don't read]* Doesn't know/doesn't say

A.3. Can you tell me why you called the company? **[DON'T READ]** **[MULTIPLE]**

- [1] To ask for a quote for a new contract
- [2] About procedures for a new contract (i.e. to send/fill in documents, send personal details, etc)
- [3] To take over an existing contract, or for a change of address
- [4] To ask for technical service to activate the (electricity / gas) supply (i.e., to ask for an appointment with the technical operators to carry out work on the system or install a meter, etc)
- [5] About administrative amendments to contract (for example, to change a contract from resident to non-resident)
- [6] About amendments to contract that involve a technical operation on the installation (for example change to contracted power level)
- [7] To ask for information
- [8] To make a Complaint
- [9] To read/pay a bill
- [10] To report a fault
- [11] Bill-related problems
- [12] Other **[SPECIFY]**

A.3.b. So you were looking for information, or needed to complete some procedure, or had a problem to solve or complaint to make? **[SINGLE]**

- [1] information
- [2] procedure to complete
- [3] problem to solve
- [4] complaint to make
- [5] none of the above

A.4. Was this the first phone call you had made for the reasons we are talking about or was it a follow-up to previous calls?

- [1] first call
- [2] follow-up call

[se A.4. =2] A.5. How many other calls had you had to make previously for the same specific reason?

- [1] one call
- [2] two calls
- [3] more than two calls

[se A.4. =2] A. 5.b. Were the answers you received during the various phone calls consistent with each other [READ]?

- 1. totally
- 2. fairly
- 3. not very
- 4. not at all

A.6. Did you manage to get a satisfactory response to your requests with this last phone call?

- 1. yes
- 2. no

[if A.6.=2] A.7. What do you still have to do ...[MULTIPLE]

- 1. wait for a call from the company
- 2. go to the company's office(s)
- 3. call the company again
- 4. write or send in other documentation
- 5. other (specify)

A.8. Overall, do you remember how long the phone call we're talking about lasted?

- [1.] Less than two minutes
- [2.] Two to five minutes
- [3.] Five to ten minutes
- [4.] More than ten minutes
- [5.] Doesn't remember

SECTION B CUSTOMER SATISFACTION

B.1. Overall, was the service you obtained with this phone call...[READ]

- 1. worse than you expected
- 2. in line with your expectations
- 3. better than you expected

If "worse than expected" or "better than expected" NOTE ANY SPONTANEOUS COMMENTS

[IF SERVICE FELL SHORT OF EXPECTATIONS]

Can you tell me how serious this shortcoming was to you by giving it a mark from 1 to 5, where 1 is "not very important" and 5 is "extremely important"?

[IF SERVICE SURPASSED EXPECTATIONS]

Can you tell me how pleased you were about this and how important it was to you by giving it a mark from 1 to 5, where 1 is "not very important" and 5 is "extremely important"?

B.2. Let's speak now about the main features of the telephone service you obtained. I'll mention some aspects of the service and for each of these you should tell me if the service:

- [1] fell short of your expectations
- [2] was in line with your expectations
- [3] surpassed your expectations

If "fell short of expectations" or "surpassed expectations" NOTE ANY SPONTANEOUS COMMENTS

[IF SERVICE "FELL SHORT" OF EXPECTATIONS]

Can you tell me how serious this shortcoming was to you by giving it a mark from 1 to 5, where 1 is "not very important" and 5 is "extremely important"?

[IF SERVICE SURPASSED EXPECTATIONS]

Can you tell me how pleased you were about this and how important it was to you by giving it a mark from 1 to 5, where 1 is "not very important" and 5 is "extremely important"?

LIST OF SERVICE FACTORS

With respect to:

1. how long it takes to get through
2. how easy the recorded messages were to understand
3. the number of questions callers have to answer by pressing buttons on their phone before they're able to speak to an operator
4. the time callers are kept waiting before they can speak to an operator
5. how courteous operators are
6. how competent operators are
7. the clarity of the answers provided
8. the ability to solve the problem in the shortest time possible

SECTION C. EXPECTATIONS REGARDING SERVICE QUALITY AND DELIVERY METHOD

I would now like to ask you a few questions about the way the service is organised.

C.1. If the line is engaged how many times do think it is tolerable to have to call back to get through? (Don't read)

1. once
2. twice
3. three times
4. four times
5. more than five times

C.2. When you phone and get through, how long do you think it is acceptable to be kept waiting until you are able to speak to an operator? (NOTE: including the time taken to listen/respond to automatic messages] (don't read)

- [1.] no more than one minute
- [2.] no more than one and a half minutes
- [3.] no more than two minutes
- [4.] no more than three minutes
- [5.] no more than four minutes
- [6.] no more than five minutes
- [7.] more than five minutes



C.3. What is the longest time you consider it tolerable to be kept waiting? (don't read)

- [1.] no more than one minute
- [2.] no more than one and a half minutes
- [3.] no more than two minutes
- [4.] no more than three minutes
- [5.] no more than four minutes
- [6.] no more than five minutes
- [7.] more than five minutes

C.4. In your opinion, does the service need to be active and available six days a week, including Saturdays, or is Monday to Friday enough?

1. Saturdays included
2. Monday to Friday

C.4.1 In your opinion, does the service need to be active and available outside office hours? [read]

1. office hours are fine
2. outside office hours too (up to 8 p.m.)
3. well outside office hours too (up to 10 p.m.)

We'll now talk about the automatic reply services and pre-recorded messages.

C.5. What is the optimal number of questions callers should have to answer by pressing buttons on their phone to eventually get through to an operator? (don't read)

1. none
2. one
3. two
4. three
5. more than three

C.6. still on the same subject, what is the **maximum** number of questions callers should have to answer by pressing buttons on their phone to eventually get through to an operator? (don't read)

1. none
2. one
3. two
4. three
5. more than three

C.7 If the line is engaged, which of the following do you prefer? (read/turn page around) [single]

1. Hearing a message indicating the expected waiting time
2. Having the option of leaving a phone number so that you can be called back
3. Hearing a message suggesting times to call back when operators are less busy

C.7 b Is there any other solution you would like to see? [OPEN]

C.8 Do you think it's useful for customer satisfaction surveys to be carried out periodically?

1. Yes
2. No

PERSONAL DETAILS PRIVATE INDIVIDUALS

[SE X. 3=1]

- I. We've nearly finished. What is your occupation?
 1. Blue-collar worker
 2. Office worker/Junior management
 3. Teacher/Lecturer
 4. Entrepreneur
 5. Consultant/Professional
 6. Retailer
 7. Craftsman/woman
 8. Farmer/farm worker
 9. Other self-employed
 10. Unemployed/Looking for first job
 11. Homemaker
 12. Pensioner
 13. Other form of non-employment [student, well-to-do, ...]

- II. Your last academic qualification was: [read]
 1. Degree
 2. Senior high school certificate
 3. Junior high school certificate
 4. Primary school certificate/no educational qualification

- III. How old are you?
_____ years

BUSINESS DETAILS

[IF X. 3=2]

1. How many people, yourself included, are employed in the company where you work?
[IF SERVICE TYPE =1 OR 3]
2. Approximately how much does your firm/organisation spend a year for its electricity supply?
 1. from 0 to 10,000 euros per year,
 2. from 10,000 to 25,000 euros,
 3. from 25,000 to 50,000 euros,
 4. more than 50,000 euros

[IF SERVICE TYPE =2 OR 3]

- 3 Approximately how much does your firm/organisation spend a year for its gas supply?
 1. from 0 to 10,000 euros per year,
 2. from 10,000 to 25,000 euros,
 3. from 25,000 to 50,000 euros,
 4. more than 50,000 euros

Thank you for your cooperation and I hope you have a pleasant afternoon/evening.

Anexo 2.3. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR EN ITALIA

El cuadro siguiente muestra los resultados obtenidos, para el primer semestre de 2012 en la encuesta de satisfacción al cliente desarrollada en Italia.

En el cuadro se recoge:

- la puntuación en cada uno de los 3 indicadores: PA, mide la accesibilidad al servicio; PQ mide la calidad del servicio; y PSC recoge el resultado de la encuesta sobre la atención telefónica prestada a los consumidores.
- La puntuación agregada (índice de calidad total ó IQT): IQT I – primer semestre 2012, y la obtenida en el semestre anterior (en este caso, el segundo semestre de 2011).
- La flecha de la última columna muestra si la puntuación de la empresa ha aumentado o disminuido respecto al semestre anterior.

GRADUATORIA PUNTEGGIO IQT- 1° SEMESTRE 2012

N.	VENDITORE	PUNTEGGIO PA	PUNTEGGIO PQ	PUNTEGGIO PSC	PUNTEGGIO FINALE IQT I SEM 2012	PUNTEGGIO FINALE IQT II SEM 2011	
1	ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.P.A.	98	120	93,5	96,1	97,5	↑
2	ENEL ENERGIA S.P.A.	98	105	90,4	92,3	93,3	↓
	ENI S.P.A.	87	118	88,1	92,3	88,9	↑
	***SISTEMA *** media ponderata dei punteggi IQT sui clienti finali				88,2		
4	LINEA PIU S.P.A.	65	118	94,5	87,1	86,8	↑
5	GDF SUEZ Energie S.p.A.	97	82	87,1	83,6	77	↑
6	TRENTA S.P.A.	47	120	95,2	82,2	81,7	↑
7	TOSCANA ENERGIA CLIENTI S.p.a	74	95	92,2	81,9	73,9	↑
8	SORGENIA S.P.A.	97	72	90,2	81,3	81,3	-
9	SGR SERVIZI S.P.A.	50	113	95,5	81,3	78,3	↑
10	E.ON Energia S.p.A.	62	99	89,7	78,6	79,8	↓
11	HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	56	102	92,1	78,4	78,4	-
12	A2A ENERGIA S.P.A.	36	114	96,4	77,1	77,6	↓
13	AEMME LINEA ENERGIE SPA	62	85	91,5	74,7	70,6	↑
14	GAS NATURAL VENDITA ITALIA S.P.A	69	64	93,3	70,7	76,5	↓
15	ENERCOM S.R.L.	51	82	88,9	69,4	72,3	↓
16	ASCOTRADE S.P.A.	42	83	95,7	68,8	66,1	↑
17	ENERXENIA S.P.A.	33	89	96,9	68,2	67,2	↑
18	AMGAS S.R.L.	35	95	87,2	67,9	72,1	↓
19	ESTENERGY S.P.A.	54	70	88,1	66,2	63,9	↑
20	EROGASMET VENDITA - VIVIGAS S.P.A.	41	77	88,6	64,5	59,4	↑
21	EDISON ENERGIA S.P.A.	77	47	81,2	64,2	72,2	↓
22	ESTRA ENERGIE S.R.L.	45	69	91,3	64,0	56,2	↑
23	IREN MERCATO SPA	48	63	92,0	63,2	66,1	↓
24	AMG GAS S.R.L.	44	45	95,7	57,3	61,4	↓
25	ACEA ENERGIA SPA	48	53	82,0	57,0	54,6	↑
	AMGA ENERGIA & SERVIZI S.R.L.	33	53	97,9	57,0	57,4	↓
27	AGSM ENERGIA Spa	51	36	93,1	55,9	50,5	↑
28	ACAM CLIENTI S.P.A.	42	45	91,8	55,5	55,1	↑
29	SALERNO ENERGIA VENDITE	31	37	100,0	51,8	50,6	↑
30	GELSIA Srl	29	28	96,8	47,3	59,1	↓
31	A.I.M. ENERGY S.R.L.	53	0 (*)	84,9	42,5	46,7	↓
32	PROMETEO S.P.A.	42	0 (*)	95,3	42,1	52,7	↓
33	ACEGAS-APS SERVICE S.R.L.	36	0 (*)	91,4	39,0	47,4	↓

(*) la società non ha avuto accesso al calcolo del punteggio per non aver rispettato, nel 1° semestre 2012, gli standard obbligatori.