

**REQUERIMIENTO DE INFORMACION A LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE GAS Y DE ELECTRICIDAD QUE OPERAN EN LOS MERCADOS MINORISTAS DE GAS Y/O ELECTRICIDAD (OFICIO REFERENCIA Nº 1/2013)**

**Empresa comercializadora:**

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, cada una en un fichero excel).

**1. ¿Dispone de servicio de atención telefónica gratuito?**

SÍ

NO

**2. Completar con el número de teléfono gratuito.**

**3. Completar con la dirección postal.**

**4. Completar con el número de fax.**

**5. Completar con la dirección de correo electrónico**

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, cada una en un fichero excel):

**6. Reclamaciones en relación al servicio contratado u ofertado.**

SÍ

NO

**7. Solicitudes de información en relación al servicio contratado u ofertado.**

SÍ

NO

**8. Comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado.**

SÍ		NO	
----	--	----	--

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, cada una en un fichero excel):

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.

SÍ		NO	
----	--	----	--

Número/s de teléfono:	
-----------------------	--

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.

SÍ		NO	
----	--	----	--

Información facilitada:	
-------------------------	--

11. ¿Obtiene ingresos por alguno de los teléfonos de tarificación especial para atención al cliente?

SÍ		NO	
----	--	----	--

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.

Número/s de teléfono:		€/establecimiento de llamada:		€/minuto:	
-----------------------	--	-------------------------------	--	-----------	--

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?

Se tramita reclamación:		Se deriva a teléfono gratuito:	
-------------------------	--	--------------------------------	--

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

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, liste información:	
--	--

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 consumidor, o tiene que llamar el consumidor al otro número?

Facilita transferencia		Tiene que llamar el consumidor	
------------------------	--	--------------------------------	--

Concrete en qué casos facilita transferencia:	
---	--

Concrete en qué casos tiene que llamar el consumidor:	
---	--

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.

SÍ		NO	
----	--	----	--

Número/s de teléfono:	
-----------------------	--

17. ¿Se facilita en la web un número con prefijo provincial para atención al cliente?. En caso afirmativo completar con el número y con el enlace de la web dónde se establezca.

SÍ		NO	
----	--	----	--

Número de teléfono:		Enlace a la web:	
---------------------	--	------------------	--

18. ¿A qué teléfono se indica a los consumidores que deben llamar para facilitar la lectura de los contadores? ¿Se graban dichas llamadas?

Número de teléfono:	
---------------------	--

Sí se graban llamadas.		No se graban llamadas.	
------------------------	--	------------------------	--

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):

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.

19.1 Teléfono gratuito:

Locución telefónica		Operador	
---------------------	--	----------	--

Mensaje de bienvenida:	
------------------------	--

**19.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Locución telefónica		Operador	
---------------------	--	----------	--

Mensaje de bienvenida:	
------------------------	--

**20. Si la llamada del consumidor es con una locución telefónica ¿cuál es la media de opciones del menú para hablar con un operador?**

**20.1 Teléfono gratuito:**

Media opciones de menú.	
-------------------------	--

**20.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Media opciones de menú.	
-------------------------	--

**21. Cuando 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?**

**21.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, promociones u ofertas que se proponen:	
--	--

**21.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, promociones u ofertas que se proponen:	
--	--

**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.)?**

**22.1 Teléfono gratuito:**

Datos facilitados:	
--------------------	--

**22.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Datos facilitados:	
--------------------	--

**23. ¿Qué información se solicita al consumidor para identificarse? ¿Dicha información se solicita a través de un sistema automatizado o por una persona?**

**23.1 Teléfono gratuito:**

Información solicitada al consumidor:	
---------------------------------------	--

Sistema automatizado.		Operador.	
-----------------------	--	-----------	--

**23.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Información solicitada al consumidor:	
---------------------------------------	--

Sistema automatizado.		Operador.	
-----------------------	--	-----------	--

**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 tiene el DNI o contrato de este consumidor?**

**24.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿Cómo pasa el sistema automatizado?	
-------------------------------------	--

**24.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿Cómo pasa el sistema automatizado?	
-------------------------------------	--

**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?**

**25.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, ¿Por qué?	
-------------------------------	--

**25.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, ¿Por qué?	
-------------------------------	--

**26. Si dicha llamada es trasferida 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.)?**

**26.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, ¿Por qué?	
-------------------------------	--

**26.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, ¿Por qué?	
-------------------------------	--

**27. Si dicha llamada es trasferida a otra persona dentro del SAC, ¿debe el consumidor volver a contar el motivo de su reclamación o consulta?**

**27.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**27.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**28. Cuándo 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?**

**28.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, ¿qué datos?	
---------------------------------	--

En caso afirmativo, ¿por qué?	
-------------------------------	--

**28.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, ¿qué datos?	
---------------------------------	--

En caso afirmativo, ¿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.**

**29.1 Teléfono gratuito:**

Horario de atención:	
----------------------	--

**29.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Horario de atención:	
----------------------	--

**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)?**

**30.1 Teléfono gratuito:**

Días de la semana:	
--------------------	--

**30.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Días de la semana:	
--------------------	--

**31. ¿Cuántas horas a la semana atienden en el teléfono de atención al cliente (máximo 168)?**

**31.1 Teléfono gratuito:**

Horas a la semana:	
--------------------	--

**31.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Horas a la semana:	
--------------------	--

**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)?**

**32.1 Teléfono gratuito:**

Nº personas:		Porcentaje:	
--------------	--	-------------	--

**32.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Nº personas:		Porcentaje:	
--------------	--	-------------	--

**33. Escriba el mensaje automático que se da al consumidor en este teléfono cuando se llama fuera del horario de atención.**

**33.1 Teléfono gratuito:**

Mensaje automático:	
---------------------	--

**33.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Mensaje automático:	
---------------------	--

**34. Este número de atención al consumidor: ¿es exclusivo de este comercializador o compartido con otra empresa del grupo de sociedades al que pertenece?**

**34.1 Teléfono gratuito:**

Exclusivo		Compartido	
-----------	--	------------	--

En caso de ser compartido, identifique con qué empresa:	
---	--

**34.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Exclusivo		Compartido	
-----------	--	------------	--

En caso de ser compartido, identifique con qué empresa:	
---	--

**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?**

**35.1 Teléfono gratuito:**

Nombre que se da al consumidor:	
---------------------------------	--

**35.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Nombre que se da al consumidor:	
---------------------------------	--

**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 enlace a la dirección web donde se encuentra. ¿Aparece esta información también en los contratos de suministro de gas y/o electricidad?**

**36.1 Teléfono gratuito:**

¿Aparece este número en su Web?

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, "Clic" necesarios:		En caso afirmativo, enlace a la dirección web:	
--	--	--	--

¿Aparece este número en los contratos de suministro de gas y/o electricidad?

SÍ		NO	
----	--	----	--

**36.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

¿Aparece este número en su Web?

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, "Clic" necesarios:		En caso afirmativo, enlace a la dirección web:	
--	--	--	--

¿Aparece este número en los contratos de suministro de gas y/o electricidad?

SÍ		NO	
----	--	----	--

**37. ¿Se graban las llamadas en el SAC (la llamada completa, una parte, etc.)? ¿Se graban todas las llamadas o solamente algunas de ellas?**

**37.1 Teléfono gratuito:**

¿Se graban las llamadas?

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, ¿completa?		En caso afirmativo, ¿una parte?	
--------------------------------	--	---------------------------------	--

¿Se graban todas las llamadas o solamente algunas de ellas?

Todas		Algunas	
-------	--	---------	--

En el caso de algunas, indique el criterio para decidir cuáles:	
---	--

**37.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

¿Se graban las llamadas?

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, ¿completa?		En caso afirmativo, ¿una parte?	
--------------------------------	--	---------------------------------	--

¿Se graban todas las llamadas o sólo algunas de ellas?

Todas		Algunas	
-------	--	---------	--

En el caso de algunas, indique el criterio para decidir cuáles:			
---	--	--	--

**38. En caso de grabarse las llamadas, si un consumidor solicita que le hagan llegar la grabación de dicha llamada: ¿se le facilita?**

**38.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**38.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**39. ¿Se informa al consumidor al inicio de la llamada que ésta va a ser grabada?**

**39.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**39.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**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?**

**40.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**40.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**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.**

**41.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, tiempo dedicado a la formación en horas:	
--	--

**41.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, tiempo dedicado a la formación en horas:	
--	--

**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.**

**42.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, breve contenido del temario:	
--	--

**42.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, breve contenido del temario:	
--	--

**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?**

**43.1 Teléfono gratuito:**

Describe cómo:	
----------------	--

**43.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Describe cómo:	
----------------	--

**44. ¿Cómo se informa al personal del SAC de los cambios normativos que afectan al consumidor? Aporte algún ejemplo.**

**44.1 Teléfono gratuito:**

Describe cómo:	
----------------	--

Aporte ejemplo:	
-----------------	--

**44.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Describe cómo:	
----------------	--

Aporte 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?**

**45.1 Teléfono gratuito:**

¿Existe la posibilidad de transferir la llamada a un responsable/superior?

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿Se pasa al consumidor con dicho responsable?

SÍ		NO	
----	--	----	--

**45.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

¿Existela posibilidad de transferir la llamada a un responsable/superior?

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿Se pasa al consumidor con dicho responsable?

SÍ		NO	
----	--	----	--

**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?**

**46.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**46.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**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?**

**47.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, dónde podría reclamar:	
--	--

En caso afirmativo, cómo se identifica la llamada:	
--	--

**47.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, dónde podría reclamar:	
--	--

En caso afirmativo, cómo se identifica la llamada:	
--	--

**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 a algunas?**

**48.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo:

Todas		Algunas	
-------	--	---------	--

Si ha contestado "algunas", indique criterio de selección:	
--	--

**48.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo:

Todas		Algunas	
-------	--	---------	--

Si ha contestado "algunas", indique criterio de selección:	
--	--

**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?**

**49.1 Teléfono gratuito:**

Preguntas realizadas para valorar la atención:	
--	--

Rango de puntuación:	
----------------------	--

Puntuación media de cada pregunta en 2011:	
--	--

Puntuación media de cada pregunta en 2012:	
--	--

**49.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Preguntas realizadas para valorar la atención:	
--	--

Rango de puntuación:	
----------------------	--

Puntuación media de cada pregunta en 2011:	
--	--

Puntuación media de cada pregunta en 2012:	
--	--

**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).**

**50.1 Teléfono gratuito:**

SI		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, frecuencia de realización de encuestas:		En caso afirmativo, % de personas al que llaman sobre total llamadas del SAC:	
---	--	---	--

**50.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SI		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, frecuencia de realización de encuestas		En caso afirmativo, % de personas al que llaman sobre total llamadas del SAC	
--	--	--	--

**51. En caso de responder afirmativamente a la pregunta anterior: ¿qué información preguntan al consumidor para evaluar el grado de satisfacción?**

**51.1 Teléfono gratuito:**

--

**51.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

--

**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.**

**52.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, cómo miden la calidad:	
--	--

En caso afirmativo, ¿desde cuándo?	
------------------------------------	--

Resultados de las 2 últimas evaluaciones:	
---	--

**52.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, cómo miden la calidad:	
--	--

En caso afirmativo, ¿desde cuándo?	
------------------------------------	--

Resultados de las 2 últimas evaluaciones:	
---	--

**53. ¿Las personas que atienden este teléfono, tienen algún tipo de 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.**

**53.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, % que supone el incentivo sobre retribución.	
--	--

**53.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, % que supone el incentivo sobre retribución.	
--	--

**54. ¿Miden la duración de las llamadas? En caso afirmativo indique el tiempo medio de las llamadas en 2011 y 2012.**

**54.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, tiempo medio de duración en 2011 (minutos).		En caso afirmativo, tiempo medio de duración en 2012 (minutos).	
---	--	---	--

**54.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, tiempo medio de duración en 2011 (minutos).		En caso afirmativo, tiempo medio de duración en 2012 (minutos).	
---	--	---	--

**55. ¿Miden el tiempo en espera? En caso afirmativo proporcione el tiempo medio en espera de las llamadas en 2011 y 2012.**

**55.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
En caso afirmativo, tiempo medio en espera en 2011 (minutos).		En caso afirmativo, tiempo medio en espera en 2012 (minutos).	

**55.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
En caso afirmativo, tiempo medio en espera en 2011 (minutos).		En caso afirmativo, tiempo medio en espera en 2012 (minutos).	

**56. ¿Cuál 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?**

**56.1 Teléfono gratuito:**

Tiempo medio de espera en la primera llamada (minutos).	
---	--

**56.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Tiempo medio de espera en la primera llamada (minutos).	
---	--

**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.**

**57.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
En caso afirmativo, número de llamadas cortadas en 2011.		En caso afirmativo, número de llamadas cortadas en 2012.	
En caso afirmativo, % del número de llamadas cortadas sobre el número de atendidas en 2011.		En caso afirmativo, % del número de llamadas cortadas sobre el número de atendidas en 2012.	

**57.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
En caso afirmativo, número de llamadas cortadas en 2011.		En caso afirmativo, número de llamadas cortadas en 2012.	

En caso afirmativo, % del número de llamadas cortadas sobre el número de atendidas en 2011.		En caso afirmativo, % del número de llamadas cortadas sobre el número de atendidas en 2012.	
---	--	---	--

**58. Este número de teléfono: ¿se recoge en la propia factura, en una hoja que acompaña a la factura, o no se recoge de ninguna manera?**

**58.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, indique dónde:	
------------------------------------	--

**58.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, indique dónde:	
------------------------------------	--

**59. ¿Se recoge este teléfono en la factura electrónica?**

**59.1 Teléfono gratuito:**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**59.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**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?\***

**60.1 Teléfono gratuito:**

Información que se proporciona:	
---------------------------------	--

¿La factura recoge el contenido íntegro establecido en el RD-Ley 13/2012?

SÍ		NO	
----	--	----	--

**60.2 Teléfono no gratuito (901/902/otro):**

Información que se proporciona:	
---------------------------------	--

\* 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".

**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.)?**

¿Se incluye en la factura el número de teléfono gratuito de contratación y suministro para clientes vulnerables?

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿En este número se atienden todas las cuestiones relativas al bono social?

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso negativo, indique cuáles no se atienden:	
--	--

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

**62. Cuando recibe una consulta o reclamación sobre algún tema específico exclusivo del distribuidor:**

¿Se tramita directamente la reclamación a través del comercializador, siendo este quién se pone en contacto con el distribuidor?

Siempre		A veces		Nunca	
---------	--	---------	--	-------	--

Si ha contestado "A veces" indique en qué casos sí y en qué casos no.	
---	--

Si ha contestado "Nunca" especifique el motivo.	
---	--

¿Se le informa al consumidor que debe dirigirse al distribuidor directamente?

Siempre		A veces		No	
---------	--	---------	--	----	--

Si ha contestado "A veces" indique en qué casos.	
--	--

¿Se da un trato diferente en el caso de que la reclamación esté ligada a un cambio de las condiciones del contrato de acceso?

SÍ		No	
----	--	----	--

Si ha contestado "Sí" indique por qué.	
--	--

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

**63. Informe si posee 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		Twitter		Otro	
----------	--	---------	--	------	--

65. Señale el tiempo medio de respuesta a cada reclamación, solicitud de información o comunicación que realiza el cliente.

Tiempo medio de respuesta (días):

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.

"Clic" necesarios:

70. ¿Proporciona esta información a través de otros medios? (citar cuales)

SÍ

No

En caso afirmativo, citar cuáles.

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 territorio nacional donde presta sus servicios. En particular informe si está adherido al Sistema Arbitral de Consumo.

¿Está adherido a un sistema de resolución extrajudicial de conflictos en todo el territorio nacional donde presta sus servicios?

SÍ

NO

En caso afirmativo, citar cuál.

En particular, ¿está adherido al Sistema Arbitral de Consumo?

SÍ

NO

**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).**

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, citar cuáles.	
-----------------------------------	--

% clientes de dichas provincias/CCAA sobre el total:	
--	--

**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?**

Restringida		Ilimitada	
-------------	--	-----------	--

**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)?**

Página Web		Factura		Otros	
------------	--	---------	--	-------	--

Si la opción es "Otros", cite dónde.	
--------------------------------------	--

**75. En caso de que la adhesión al sistema arbitral sea restringida, ¿informa de dichas limitaciones en los medios identificados en la preguntar anterior?**

SÍ		NO	
----	--	----	--

**76. En caso de 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.**

En términos absolutos en 2011		En términos absolutos en 2012	
-------------------------------	--	-------------------------------	--

En % sobre total en 2011		En % sobre total en 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 en 2011 y 2012 .**

En términos absolutos en 2011		En términos absolutos en 2012	
-------------------------------	--	-------------------------------	--

En % sobre total en 2011		En % sobre total en 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.

SÍ		NO	
----	--	----	--

80. ¿Se entrega un justificante de la reclamación sin necesidad de que el consumidor lo solicite expresamente?

SÍ		NO		Sí, si el consumidor lo solicita.	
----	--	----	--	-----------------------------------	--

81. En caso afirmativo, describa los medios por los que se entrega el justificante: escrito, otro 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 y hora de la reclamación, plazo máximo para la resolución de la reclamación, medios para poder contactar en relación a la reclamación, etc.)

Medios por el que se entrega justificante:	
--	--

Datos que se remiten:	
-----------------------	--

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?

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, ¿por qué medios se comunica?	
--	--

83. ¿Se informa al consumidor de los medios a través de los cuáles puede conocer el estado de su reclamación? ¿A través de que medios puede consultar el consumidor el estado de su reclamación?

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿A través de qué medios puede consultar la reclamación?	
---	--

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?

SÍ		NO	
----	--	----	--

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?

SÍ		NO	
----	--	----	--

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.)?

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

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				
Número de fax				
Dirección de correo electrónico				
Otras (especificar cuáles)				
<b>Total</b>				

Especificar otros medios a través de los que reciben consultas y reclamaciones:

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:

89.1 Nº de consultas y reclamaciones recibidas por 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				

89.2 Porcentaje de consultas y reclamaciones 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>
Andalucía				
Aragón				
Cantabria				
Cataluña				
Castilla La Mancha				
Castilla y León				
Comunidad de Madrid				
Comunidad Valenciana				
Extremadura				
Galicia				
Islas Baleares				
Islas Canarias				
La Rioja				
Navarra				
País Vasco				
Principado de Asturias				
Región de Murcia				
Ceuta				
Melilla				
Total España				

12. Servicio de atención al cliente a nivel regional

90. ¿La actuación del SAC es homogénea en las distintas Comunidades Autónomas?

SÍ		NO	
----	--	----	--

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?

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, parámetros utilizados:	
--	--

En caso afirmativo, resultados obtenidos:	
---	--

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?

Tiempo en media (en días):	
----------------------------	--

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?

Carta estándar		Carta personalizada	
----------------	--	---------------------	--

15. Servicio de atención al cliente presencial:

96. ¿Dispone de servicio de atención al cliente presencial?

SÍ		NO	
----	--	----	--

97. En caso de responder de forma afirmativa a la pregunta anterior: ¿cuántas horas a la semana atiende el SAC presencial?

Horas semanales de atención:	
------------------------------	--

98. ¿Cuánto personal está destinado a la atención presencial? En términos absolutos y ratio por clientes.

En terminos absolutos:		En ratio 1 persona por cada XXX clientes	
------------------------	--	--	--

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?

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, citar empresas cuyas consultas y reclamaciones se atienden en la misma oficina:	
---	--

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?

¿Cómo se identifica al consumidor y qué datos facilita?

¿El mismo personal atiende consultas y reclamaciones del CUR, comercializador y/o distribuidor?

SÍ

NO

101. ¿Miden el tiempo medio de la estancia del consumidor en la oficina? En caso afirmativo indiquen el mismo para 2011 y 2012.

SÍ

NO

En caso afirmativo,  
tiempo medio en  
minutos en 2011

En caso afirmativo,  
tiempo medio en  
minutos en 2012

102. ¿Atienden todo tipo de consultas/reclamaciones o desvían algunas al canal telefónico y electrónico? En caso de desviar algunas al canal telefónico, indicar cuales. En caso de desviar algunas al canal electrónico, indicar cuales.

SÍ

NO

En caso negativo,  
cuáles desvían al  
canal telefónico:

En caso negativo,  
cuáles desvían al  
canal electrónico:

16. Servicio de atención al cliente online:

103. ¿En cuánto tiempo, en media, proporcionan una respuesta a las consultas y reclamaciones online?

Tiempo en días

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?

SÍ

NO

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?

SÍ

NO

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)

Porcentaje en 2011

Porcentaje en 2012

18. Confirmación ex post satisfacción del consumidor:

107. ¿Confirma ex post si el consumidor ha quedado satisfecho con la resolución de la reclamación/consulta?

SÍ		NO	
----	--	----	--

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)

Porcentaje en 2011		Porcentaje en 2012	
--------------------	--	--------------------	--

19. Con respecto al proceso de contratación del suministro:

109. Su servicio de atención al cliente ¿confirma expost si el consumidor ha quedado satisfecho con el proceso de contratación?

SÍ		NO	
----	--	----	--

110. En caso de respuesta afirmativa a la primera pregunta, indique el porcentaje de cambios comprobados al año de este modo.

Porcentaje de cambios comprobados sobre el total de cambios:	
--	--

111. En caso de respuesta afirmativa a la primera pregunta, indique el porcentaje de casos en los que el consumidor queda satisfecho con el proceso de contratación (2011 y 2012)

Porcentaje en 2011		Porcentaje en 2012	
--------------------	--	--------------------	--

112. En caso de que oferte servicios de mantenimiento de instalaciones de calefacción a través de su servicio de atención al cliente ¿informan de las obligaciones establecidas en la regulación acerca de la frecuencia en la revisión de estas instalaciones? En caso afirmativo, recoja que información se proporciona al consumidor sobre la periodicidad de las revisiones.

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, información que proporciona sobre periodicidad de 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 que modo se pone en conocimiento del consumidor. En caso de estar publicada esta información en su web, aporte el enlace donde se encuentra.

Modo en que se informa al consumidor:	
---------------------------------------	--

Si está publicado en la web, aporte enlace:	
---	--

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?

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, ¿qué plazo les da para aportar la documentación?	
--	--

En caso afirmativo, ¿dónde pueden presentar documentación?	
--	--

**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:**

- Cambio de suministrador sin consentimiento.
- Fraudes en contratación/métodos de venta abusiva.?

En el caso de cambio de suministrador sin consentimiento:

SÍ		NO	
----	--	----	--

En el caso de fraudes en contratación/métodos de venta abusiva:

SÍ		NO	
----	--	----	--

**118. ¿Estas políticas son públicas? De ser la respuesta afirmativa incluir enlaces donde está publicada, y/o documentos que se ponen a disposición de los consumidores.**

En el caso de cambio de suministrador sin consentimiento:

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, aporte el enlace:	
---------------------------------------	--

En caso afirmativo, documentación a disposición de los consumidores:	
--	--

En el caso de fraudes en contratación/métodos de venta abusiva:

SÍ		NO	
----	--	----	--

En caso afirmativo, aporte el enlace:	
---------------------------------------	--

En caso afirmativo, documentación a disposición de los consumidores:	
--	--

**119. Con respecto a las compensaciones por un cambio sin consentimiento, indique si:**

¿Se les restituye las facturas cobradas?

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿Se le da de baja automáticamente de todos los servicios adicionales contratados y no se aplican compromisos de permanencia?

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿Se le ofrece compensación por los gastos generados por reclamar?

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿Se le repone a su comercializador anterior?

SÍ		NO	
----	--	----	--

**120. Con respecto a las compensaciones por fraudes en contratación o por métodos de venta abusiva, indique si:**

¿Se les restituye las facturas cobradas?

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿Se le da de baja automáticamente de todos los servicios adicionales contratados y no se aplican compromisos de permanencia?

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿Se le ofrece compensación por los gastos generados por reclamar?

SÍ		NO	
----	--	----	--

¿Se le repone a su comercializador anterior?

SÍ		NO	
----	--	----	--

**21. Documentación a aportar:**

**121. acredite, según proceda, una copia de:**

- 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.

Nota: en caso de ser distintas la factura en papel y la factura electrónica, aporte ambas.