



**Encuesta sobre la atención
al cliente en el servicio de
SUMINISTRO DE
ELECTRICIDAD**



Consumidores en Acción

ÍNDICE

Presentación

Objetivos

Ficha técnica

Conclusiones de la encuesta

Gráficas

PRESENTACIÓN

FACUA-Consumidores en Acción ha realizado una encuesta a nivel nacional 2.194 consumidores para conocer cuál es la opinión de los consumidores sobre la calidad de la atención al cliente de las comercializadoras de electricidad en España.

El balance del primer semestre de 2013 ¿Qué denuncian los consumidores?, elaborado por la asociación, refleja que las irregularidades de las eléctricas se sitúan en la tercera posición, tras la banca y las telecomunicaciones.

La asociación critica que se trata de tres sectores clave para los consumidores españoles ante cuyas graves y crecientes irregularidades no están actuando ni el Gobierno central ni las comunidades autónomas.

Las compañías de electricidad y gas alcanzaron el 8,0% de las reclamaciones y consolidan la tercera posición que ocuparon por primera vez en el último balance anual (con el 8,9%).

Los fraudes en las ofertas de electricidad en el mercado libre continúan creciendo. Mediante campañas publicitarias engañosas y visitas de comerciales a puerta fría, las grandes eléctricas anuncian descuentos que en realidad hinchaban las facturas de los usuarios.

También continúan las quejas fruto de errores en las lecturas de los contadores o por no haberse producido durante largos periodos, aplicando posteriormente facturas desproporcionadas.



OBJETIVOS

El objetivo del estudio es al cliente que ofrecen las compañías eléctricas. De esta manera, se podrán exigir mejoras a las autoridades y plantear la realización de acciones informativas con el fin de que los usuarios puedan estar mejor informados y al tanto de sus derechos.

Asimismo, la encuesta pretende conocer cuál es el grado de satisfacción de los consumidores ante la resolución de conflictos e incidencias por parte de las compañías y así saber cuáles de estas incidencias son las más frecuentes, para poder determinar cómo actúan las comercializadoras eléctricas a la hora de atraer clientes.

Otro de los aspectos sobre los que la encuesta pretende arrojar luz es sobre la percepción que tienen los usuarios de las tarifas del mercado libre de la luz con respecto a la Tarifa de Último Recurso que regula el Gobierno para conocer si efectivamente la liberalización del sector energético ha provocado una bajada de los precios o por el contrario la diferencia entre tarifa regulada y de mercado es mínima.

A través de todas las cuestiones planteadas podremos aproximarnos a saber por qué las compañías de electricidad y gas alcanzaron el 8,0% de las reclamaciones y consolidan la tercera posición que ocuparon por primera vez en el último balance anual de FACUA (con el 8,9%).



FICHA TÉCNICA

Objetivo del estudio: Conocer el grado de satisfacción y el conocimiento de los usuarios en relación con la atención al cliente de las compañías eléctricas.

Ámbito: España.

Número de usuarios encuestados: 2.194 personas.

Datos recogidos: Respuesta de los usuarios a las cuestiones planteadas.

Metodología: La encuesta de opinión se ha realizado a través de su página web. Asimismo, se ha dado a conocer a través de sus sitios en las redes sociales, la web de FACUA y se ha informado a toda la red de consumidores en acción, al igual que se ha publicitado en medios digitales. El cuestionario consta de veinte preguntas acerca de diversos aspectos del servicio que ofrecen las compañías eléctricas (teléfonos de contacto, compensaciones, publicidad de las tarifas, etc.) y el conocimiento que tienen los usuarios del mismo.

Entre las preguntas planteadas, hay un par de cuestiones que tienen en cuenta el sexo y el tramo de edad (menos de 18 años, 18-25, 26-40, 41-60, y más de 60 años) que tienen los participantes en la encuesta. Asimismo se ha elaborado un comunicado de prensa para dar a conocer esta acción y sus resultados a todos los consumidores a través de la web de FACUA y de los distintos medios que se han hecho eco de la misma.

Fecha de toma de datos: Del 5 al 27 de diciembre de 2013.



CONCLUSIONES

Uno de cada cuatro usuarios ha presentado al menos una reclamación contra su eléctrica en el último año, según una encuesta sobre calidad de atención al cliente de las compañías eléctricas realizado por FACUA-Consumidores en Acción.

Un 30% de las quejas presentadas se queda sin respuesta. Otro 29% de los encuestados asegura que tuvo que esperar más de un mes para recibirla. Sólo un 7% recibió respuesta de inmediato.

Casi la mitad de quienes presentaron reclamación contra su compañía eléctrica denuncia que la respuesta que obtuvieron a la misma no fue satisfactoria (46%), frente al 22% que cree que lo fue sólo en parte. Tan sólo el 8% considera que la respuesta fue completamente satisfactoria.

Ante esta falta de respuesta, sólo el 4% de los que reclamaron considera que fue informado claramente de sus derechos, frente al 62% que denuncia no haber sido informados en absoluto.

Más de la mitad de los encuestados cree que no fueron informados correctamente del procedimiento de reclamación desde el servicio de atención al cliente (56%), frente al 13% que considera haber sido informado claramente.

Son algunos de los datos que FACUA ha recabado de 2.194 consumidores entre el 5 y el 27 de diciembre de 2013.

Atención al cliente

Más de la mitad de los encuestados ha tenido que contactar con el servicio de atención al cliente de su compañía eléctrica durante el último año (55,29%). Sólo un 21% de los usuarios reconoce no haber tenido nunca problemas con la luz.

Los errores en la facturación constituyen el problema más frecuente notificado por los usuarios al servicio de atención al cliente de su eléctrica (30%), seguido de los apagones (17%).

El teléfono es el medio preferido por los encuestados para contactar con la atención al cliente de su compañía eléctrica (55%), a pesar de que el 56% de los usuarios confirma que el número que ofrece su compañía es un 901 o 902 de pago. Sólo el 20% asegura que su compañía dispone de teléfono gratuito.

Dos de cada cinco usuarios reconocen que el operador que le atendió para solucionar una incidencia aprovechó para venderle otros servicios (41%). Un 35% de los encuestados se queja de haber sido derivado durante la llamada a otro teléfono, medio o compañía distinta.

Casi la mitad de los encuestados que contactaron con la atención al cliente de su compañía considera que tuvieron que esperar demasiado para ser atendidos (47%).

Mercado libre

Uno de cada cuatro encuestados desconoce qué tipo de tarifa tiene. Del resto, el 65% asegura disponer de la tarifa de último recurso regulada parcialmente por el Gobierno, frente al 35% que dice tener contratada una tarifa de mercado libre.

De entre los encuestados que se pasaron a mercado libre, un 27% denuncia estar pagando más que antes, mientras que el 20% considera que paga prácticamente lo mismo que antes.

El desconcierto a la hora de aplicar las tarifas del mercado libre provoca que dos de cada cinco usuarios desconozcan si están pagando más o menos que con la tarifa regulada por el Gobierno.

Grado de conocimiento

Sólo el 15% de los usuarios dice conocer completamente el significado de los conceptos que aparecen en la factura de su compañía eléctrica. Un 40% reconoce que directamente los ignora, frente al 44,9% que dice conocerlos sólo en parte.

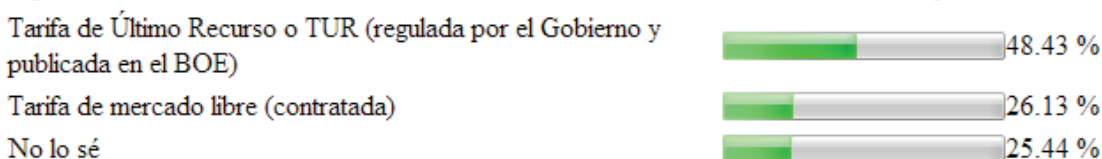
La diferencia entre una lectura real y una lectura estimada parece clara para la mayoría de los encuestados (61%), pero pasa desapercibida para el 18% de ellos. El 21% cree saber en parte la diferencia.

GRÁFICAS

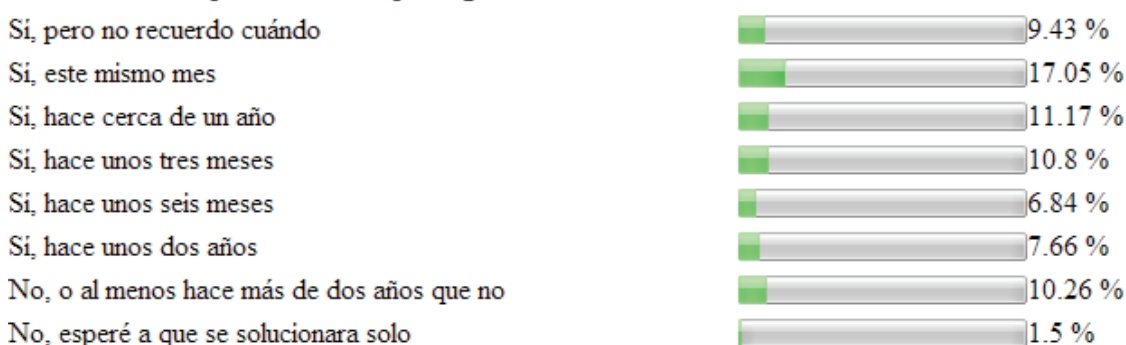
Comercializadora contratada



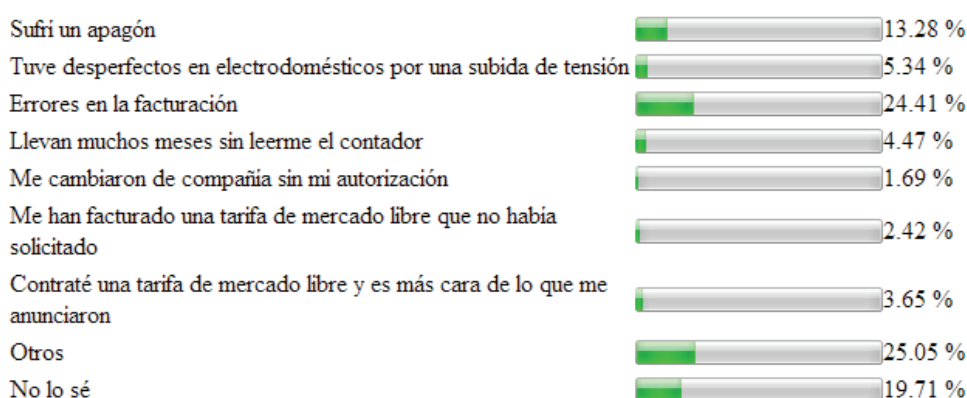
Tipo de tarifa contratada



¿Has tenido que contactar con el servicio de atención al cliente de tu compañía eléctrica por alguna incidencia?



¿Cuál ha sido el último problema que notificaste a atención al cliente?



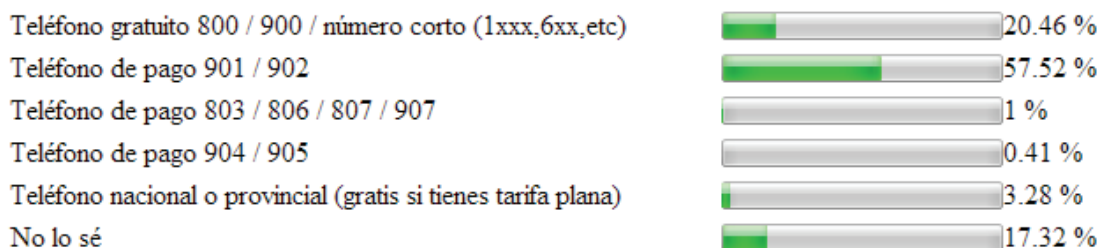
Cuando intentabas solucionar una incidencia con atención al cliente, ¿te intentaron vender alguna vez otros servicios?

basado en 2194 respuestas



¿Qué tipos de teléfonos ofrece tu comercializadora para contactar con atención al cliente?

basado en 2194 respuestas



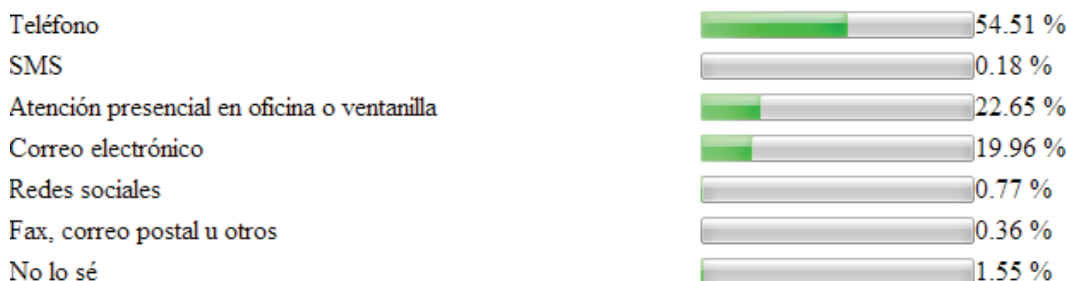
¿Qué horario de atención al cliente tiene tu compañía?

basado en 2194 respuestas



¿Qué medio prefieres para contactar con la atención al cliente de tu comercializadora?

basado en 2194 respuestas



La última vez que contactaste con tu comercializadora, ¿te derivaron hacia otro número de teléfono, medio o compañía distinta?

basado en 2194 respuestas



¿Tuviste que esperar mucho para que te atendieran o contestaran la última vez que contactaste con tu compañía eléctrica?

basado en 2194 respuestas



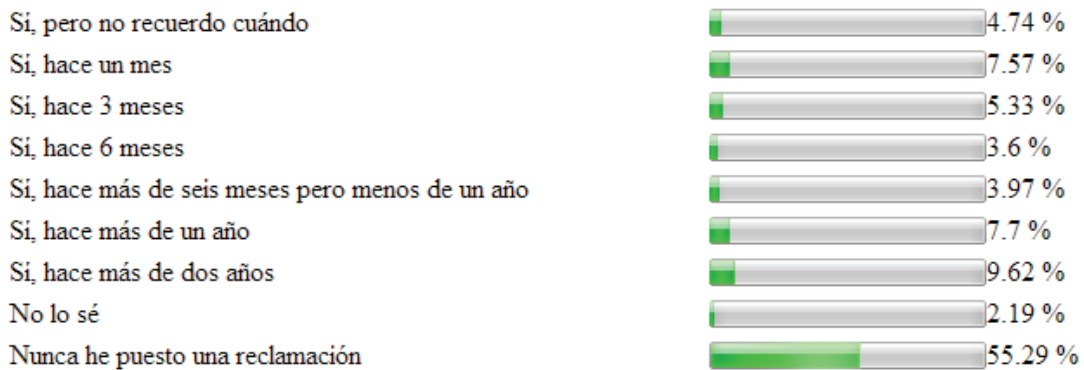
Si solicitaste presentar una reclamación, ¿te informaron del procedimiento desde atención al cliente?

basado en 2194 respuestas



¿Has tenido que presentar una reclamación contra tu compañía eléctrica?

basado en 2194 respuestas



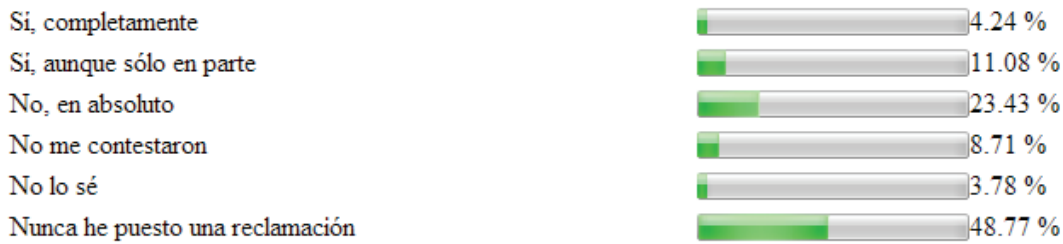
¿Dieron respuesta a tu reclamación?

basado en 2194 respuestas



La respuesta que dieron a tu reclamación, ¿fue satisfactoria?

basado en 2194 respuestas



En caso de que no te resolvieran tu reclamación, ¿te informaron de cuáles eran tus derechos?

basado en 2194 respuestas



Si conoces las compensaciones previstas ante el incumplimiento de los requisitos de calidad de la atención al cliente, ¿crees que son suficientes?

basado en 2194 respuestas



¿Sabes lo que significan cada uno de los conceptos que figuran en tu factura?

basado en 2194 respuestas



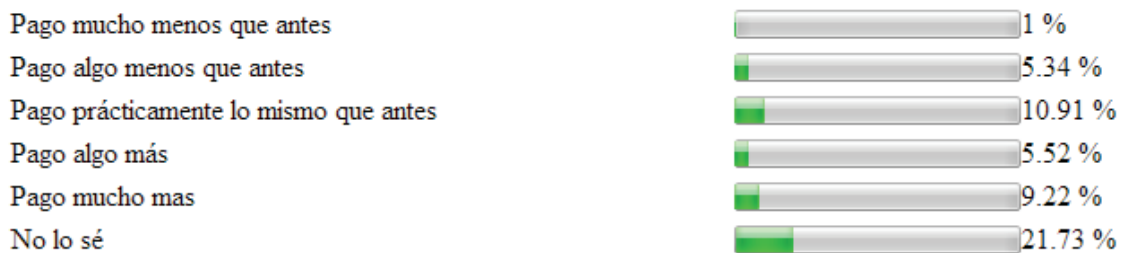
¿Sabes diferenciar una lectura estimada de una lectura real?

basado en 2194 respuestas



Si contrastaste una tarifa de mercado libre...

basado en 2194 respuestas



Si alguna vez has consultado con atención al cliente tus dudas sobre tarifas, facturación o conceptos, ¿consideras que las resolvieron de forma clara y adecuada?

basado en 2194 respuestas





Consumidores en Acción

Patrocina



**Esta campaña ha sido subvencionada por el
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales
e Igualdad / Instituto Nacional del
Consumo, siendo su contenido
responsabilidad de FACUA**