

ANEXO 2

Resultados de estudios realizados sobre la satisfacción del consumidor de energía y los servicios de atención al cliente:

- *Informe del Instituto Nacional de Consumo (actualmente, Agencia española de consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición):*

Según el balance de consultas y reclamaciones referidas al año 2012 presentadas en las organizaciones de consumidores y recogidas por la agencia, el número total de las mismas relacionadas con el suministro eléctrico fue de 83.219, mientras que en el sector del gas natural y derivados ascendieron a 47.574. Estos datos supusieron un brusco repunte respecto a los registrados en el año 2011, con un incremento de consultas y reclamaciones en el sector eléctrico del 42% y del 59% en el sector del gas natural y derivados.

Este aumento fue debido fundamentalmente al incremento de precios, el cambio de la tarifa nocturna y la modificación en el sistema de facturación, aunque hay que señalar que los consumidores también se quejaron de la prestación defectuosa del servicio y de la atención recibida por el Servicio de Atención al Cliente.

Respecto a los datos correspondientes a 2013, en el “*Balance de consultas y reclamaciones presentadas en las organizaciones de consumidores de ámbito nacional: año 2013*”, la situación ha mejorado en ambos sectores. El número de consultas y reclamaciones recibidas contra las compañías eléctricas fue de 56.982, por lo que el total descendió en un 31,6% respecto a 2012. En cuanto al sector del gas natural y derivados, se recibieron en 2013 un total de 21.007 consultas y reclamaciones, siendo este dato un 55,8% inferior al registrado en 2012.

No obstante, a pesar de la mejora registrada durante el año 2013, el sector eléctrico se encuentra entre los sectores que acapararon un mayor número de consultas y reclamaciones (en orden, los servicios financieros, la telefonía, la publicidad, el transporte público, los seguros y el suministro eléctrico). En todo caso, 56.982 consultas y reclamaciones en electricidad y 21.007 en gas natural son datos preocupantes en cuanto al nivel de satisfacción del consumidor con el suministro energético¹.

¹ En marzo de 2015 el Consejo de Consumidores y Usuarios ha publicado los datos de consultas y reclamaciones recibidas por las organizaciones de consumidores en 2014. En ambos sectores, electricidad y gas, ha aumentado el número de consultas y reclamaciones recibidas en un 11,58 % y un 20,06% respectivamente, registrándose 63.582 recibidas en electricidad y 25.221 en gas y derivados.

○ *Consumer Market Scoreboard:*

El muy bajo grado de satisfacción de los consumidores europeos ante los servicios de gas y electricidad se muestra asimismo en el *Consumer Market Scoreboard*, publicado por la Comisión Europea en noviembre de 2012. En este informe, en el que se analizan 30 mercados de servicios, se manifiesta el elevado descontento y desconfianza de los consumidores hacia las empresas comercializadoras de gas y electricidad.

Así, el grado de satisfacción de los consumidores europeos sobre los servicios eléctricos se situaba en el puesto 26 y en el 19 en el caso de los servicios de gas. Si centramos la atención en los consumidores españoles, éstos valoraban a los servicios eléctricos en el puesto 28 y los de gas natural en el puesto número 15.

La última versión del *Consumer Market Scoreboard*, publicada por la Comisión Europea en junio de 2014, continúa mostrando esta percepción negativa del consumidor. Así, los servicios eléctricos se sitúan en el puesto 28 en la UE sobre un total de 32 mercados de servicios analizados, y en el puesto 28 en España sobre un total de 31. Por su parte, los servicios de gas obtienen una puntuación mejor por parte de los consumidores, alcanzando el puesto 22 en la UE y el número 17 en España.

Entre 2012 y 2013, en el caso español, un 39% de los consumidores de electricidad consideraba difícil comparar servicios ofrecidos por distintas comercializadoras eléctricas y un 42-48% no confiaban en que éstas cumplieran con las normas de protección de los consumidores. Para el suministro de gas estos porcentajes se encuentran en torno al 28%.

○ *Estudios de las Asociaciones de Consumidores:*

La Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (Hispancoop) publicó un “*Estudio sobre los servicios de atención al cliente en los sectores de telecomunicaciones y de suministro de electricidad*” en diciembre de 2011.

En la parte del estudio dedicada a los servicios de atención al cliente de las empresas comercializadoras de electricidad, éste reveló importantes deficiencias. Entre los problemas con los que se encontraban los consumidores se incluían la ausencia de actitud resolutiva en las respuestas, tiempos de atención y espera muy dilatados, la no gratuidad de las llamadas, la falta de coordinación entre departamentos, la carencia de oficinas presenciales de atención al cliente, la imposibilidad de identificar la reclamación (lo que impide al cliente realizar un seguimiento de la misma), así como la dificultad para que el agente, de

una forma activa, informe al usuario de los procedimientos existentes en la compañía para realizar un queja o reclamación.

En definitiva, Hispacoop concluía que el estudio detecta una elevada insatisfacción con los servicios de atención al cliente, debido fundamentalmente a la escasa capacidad resolutive que tienen en relación a los problemas y gestiones que se les plantean. En consecuencia, ante las complicaciones e inconvenientes experimentados por muchos consumidores o de las referencias que ellos mismos han recibido de otros consumidores sobre los SAC, se produce una actitud generalizada y poco proclive a la presentación de quejas y reclamaciones por parte de los consumidores, puesto que, en su mayoría, perciben que el proceso de reclamación resulta complicado, tedioso y de poca utilidad.

Por su parte, la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) ha publicado un estudio sobre las compañías de gas y de electricidad². En el mismo, realizaron una encuesta entre los meses de mayo y julio de 2013 a una muestra de sus socios en varios países, con el objetivo de conocer la valoración que estos daban al servicio ofrecido por las empresas comercializadoras de energía. Los motivos de queja más habituales fueron la facturación errónea y la respuesta dada por las compañías a las reclamaciones de los clientes. La conclusión del estudio en el caso del sector eléctrico es que cuatro de las cinco grandes empresas comercializadoras de electricidad suspenden en cuanto a la satisfacción de sus clientes, obteniéndose un índice medio de satisfacción (49) para el sector, menor que el obtenido en la encuesta de 2011, y además inferior a los resultados de Portugal (53), Italia (60), y Bélgica (74).

Para el sector gasista, dos de las cinco grandes empresas comercializadoras son puntuadas por debajo de 50, mostrando no obstante mejores resultados que en electricidad (índice de satisfacción para el sector de 51), aunque también con tendencia decreciente frente a 2011, e inferior a los resultados de la encuesta en Italia (59), Portugal (61) y Bélgica (76). En el estudio se recoge que hasta un tercio de los consumidores de electricidad presentaron quejas o reclamaciones en el último año, y que apenas un 9% resultó satisfecho con la resolución de la reclamación/queja.

² Estudio publicado en la revista de la OCU « Compra Maestra », reservada a socios de la asociación.