

Encuesta de clientes 2022

Gerencia de Habilitación y Sistemas GTS

diciembre de 2022



Conclusiones

El presente informe recoge los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción enviada por el Gestor Técnico del Sistema (GTS), el pasado mes de octubre a los clientes activos del sistema gasista español durante el año de gas 2022. Como en el estudio anterior, la escala de valoración es de 1 a 10.

Destacar las siguientes aspectos relevantes:

- ✔ La **valoración recibida para todos los procesos**, con los que los agentes interactúan con el GTS, **es elevada en torno al 8 de media**, a excepción de los aspectos relacionados con el *calculo de capacidad y contratación ATR*, con puntuación ligeramente inferior.
- ✔ **El proceso mejor valorado tanto en media como en % de satisfacción por todos los sujetos, es el relacionado con la atención al cliente:** *destacando su "actuación ante dudas y consultas" y "ante incidencias y reclamaciones"*.
- ✔ Señalar que en relación a los sistemas del GTS, se han obtenido valoraciones medias por encima de 8, en el caso de las aplicaciones de MS-ATR, Agikey y SL-ATR, siendo inferior a 8 la obtenida para la Web del GTS.
- ➔ Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, para el año 2023 se adquiere el **compromiso de revisar los resultados obtenidos y desarrollar las mejoras necesarias que permitan mejorar sus puntos débiles**. La finalidad es conseguir una **mayor orientación a las necesidades actuales y futuras de los agentes del sistema gasista español, manteniendo el nivel de excelencia ya alcanzado**.

Antecedentes

En la **Circular 6/2021**, de 30 de junio, de la CNMC, se establecen los incentivos del GTS con afección a su retribución. En dicha Circular se definen una serie de indicadores relacionados con el desempeño de sus funciones por parte del al GTS.

Uno de ellos es el **I₅ "Indicador de desempeño en relación con la calidad de la asistencia a los agentes del sistema (I5)"**.

La valoración de este indicador, se realiza a través de una **encuesta validada por la CNMC**, que cuantifica la eficiencia de la actuación del GTS en relación con la asistencia prestada a los agentes del mismo.

En la encuesta se requiere que el **nivel de participación sea al menos del 30%** y que se cumplimente **por los sujetos considerados como activos**, según lo indicado en la mencionada Circular, que para el año gasista 2022 suponen **186 sujetos activos**.

Estructura de la encuesta

Apartado I. Obligatorio para el calculo del I₅

- Bloque 1. ATR
- Bloque 2. Balance
- Bloque 3. Operación

Apartado II. Opcional. Cuestiones generales

Compromiso del GTS con la mejora continua



Encuesta de satisfacción del cliente de Enagás GTS

Apartado I: 3 BLOQUES (para el cálculo del incentivo= $I_{5,i}$)

$I_{5,1}$

1. Acceso de terceros a las instalaciones del sistema

21 preguntas test
2 preguntas abiertas

- ✓ **CM ACCESO activos:** Participado en algún proceso de asignación de capacidad o algún contrato de acceso en vigor en alguna de las instalaciones del sistema
- ✓ **Participantes:** comercializador, CDM, transportista, distribuidor, plataformas de Mercado

$I_{5,2}$

2. Balance de los usuarios y del sistema

39 preguntas test
2 preguntas abiertas

- ✓ **CM CB activos:** Cartera de balance habilitada y en vigor en alguna de las áreas de balance del sistema y haber realizado nominaciones de su capacidad contratada al menos en cinco días del año de gas n y/o comunicado al gestor técnico del sistema notificaciones de operaciones de compraventa de gas en cinco días en el año de gas n .
- ✓ **Participantes:** comercializador, CDM, transportista, distribuidor, plataformas de Mercado

$I_{5,3}$

3. Operación del sistema

7 preguntas test
2 preguntas abiertas

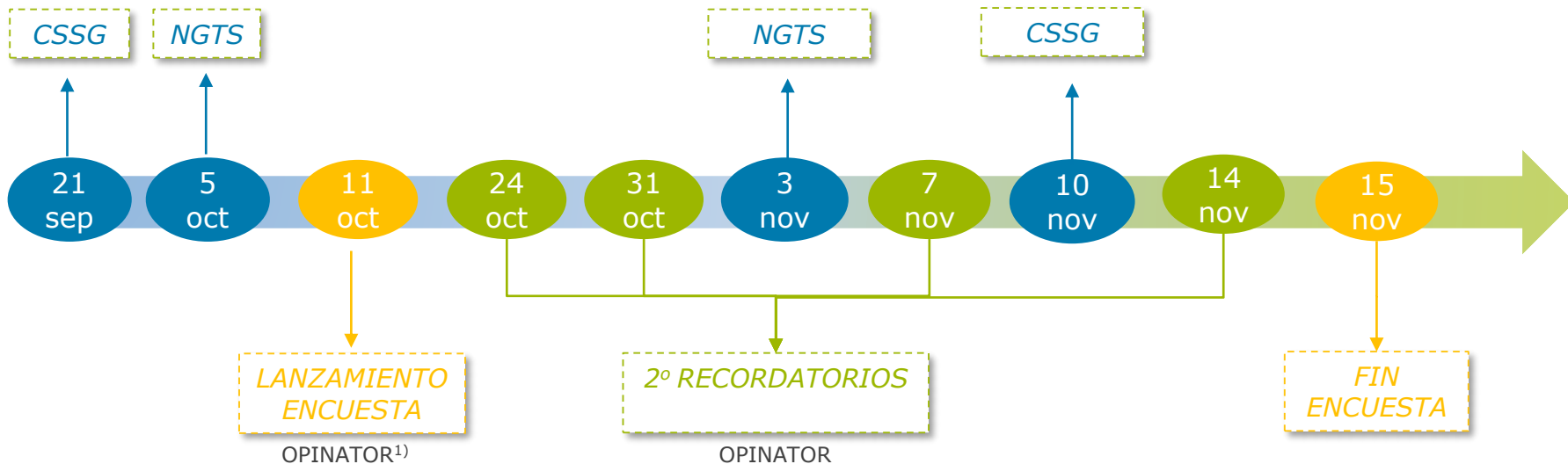
- ✓ **Participantes:** todos menos las plataformas de Mercado

Apartado II: Valoración general

Generalidades
(no aplica al cálculo de incentivos)

35 preguntas test
1 pregunta abierta

Planificación y consideraciones



1) Previo correo informativo del GTS el 10 de octubre

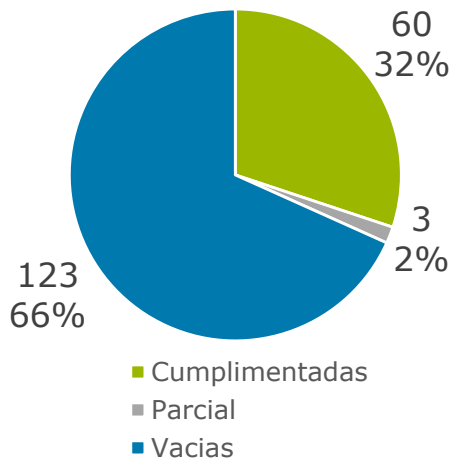
- La fecha de lanzamiento fue el 11 de octubre, con plazo límite hasta el 15 de noviembre incluido.
- Apoyo externo con OPINO y Minsait: automatización, **garantiza anonimato de las respuestas**, recordatorios (4), seguimiento semanal y fichero excel con resultados.
- Se enviaron 186 encuestas en castellano e inglés, siendo accesibles desde ordenador, Tablet y móvil.
- **Desde el GTS, se efectuaron contactos telefónicos semanales con los usuarios que no habían contestado la encuesta, informados por la consultora OPINATOR**
- El 15 de noviembre OPINATOR a las 00:00h se cerró la encuesta.

Participación

Objetivo: 30% participación → 56 encuestas válidas

Conseguido: 32% participación → 60 encuestas válidas

% Participación



De los **186** sujetos activos en 2022, a 15 de noviembre disponen con la encuesta cumplimentada de forma válida:

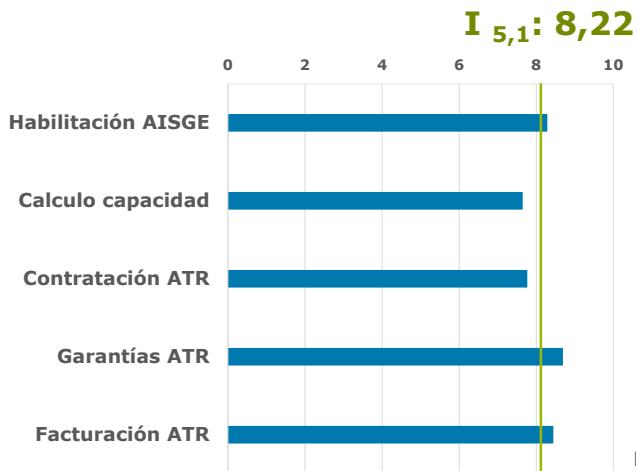
- **60** han cumplimentado la encuesta de forma válida ($\geq 50\%$)
- **3** han cumplimentado la encuesta de forma no válida ($< 50\%$)
- **123** no han cumplimentado la encuesta, se les ha enviado un correo recordatorio.

Circular 6/2021 de la CNMC por la que se establecen los incentivos del GTS. Art. 3 definiciones: Encuesta válida: Encuesta de satisfacción remitida al gestor técnico del sistema dentro del plazo establecido, por un agente del sistema gasista identificable de forma unívoca, en el que se han cumplimentado al menos la mitad de las preguntas de cada bloque de la encuesta que le corresponden en función de la actividad que desarrolla dentro del sector gasista.

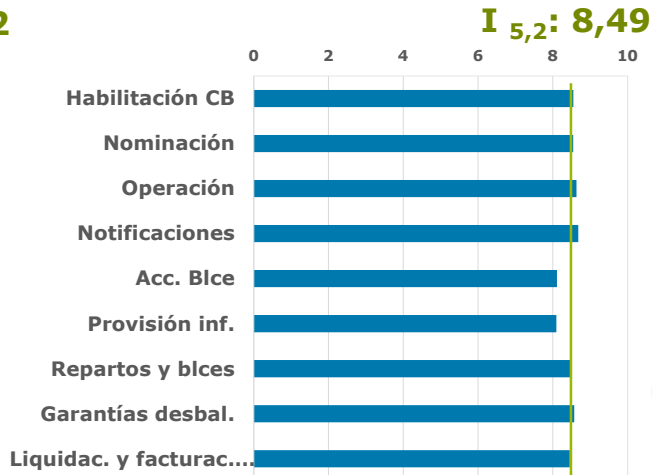
Cálculo Incentivo 5

$I_5: 8,31 \rightarrow + 4\%$ vs. 8,0 en 2021

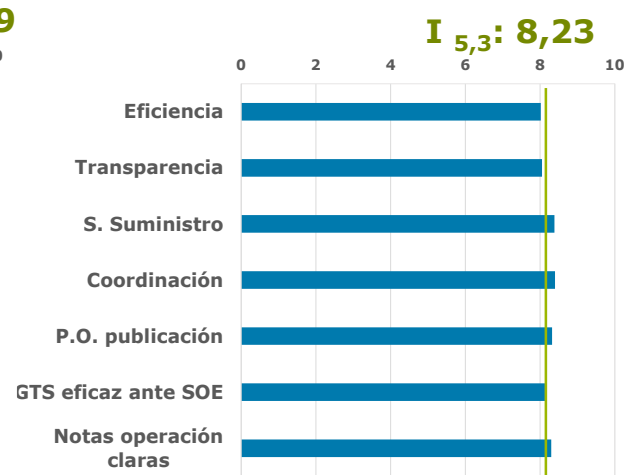
Bloque 1. ATR



Bloque 2. Balances



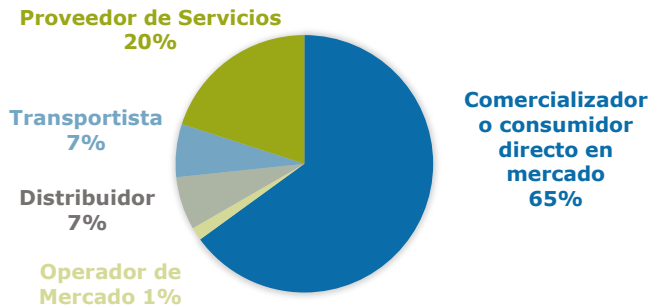
Bloque 3. Operación



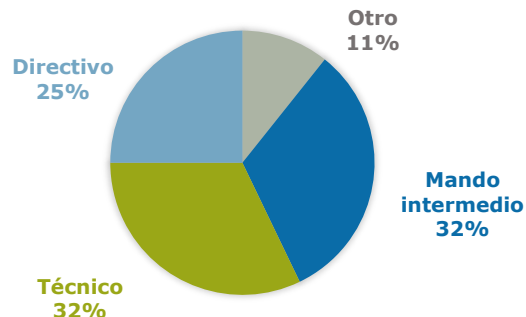
- La encuesta se ha dirigido a **186 usuarios activos**, de los cuales **han contestado de forma válida un 32%** (60 usuarios).
- En un primer análisis de la información recibida, destacar:
 - Las **valoraciones de todas las cuestiones son elevadas**, por encima del 8, salvo en calculo de capacidad y contratación ATR (aunque las valoraciones son superiores a 7).
 - Entre los **aspectos mejor valorados**, destaca del bloque 1. ATR ha sido el relacionado con las **garantías ATR**, en el bloque 2. Balances el de **notificaciones c/v de gas** entre usuarios en plataformas de mercado **y** en el bloque 3. Operación el de **coordinación con el resto de operadores** del sistema.

Tipología del sujeto

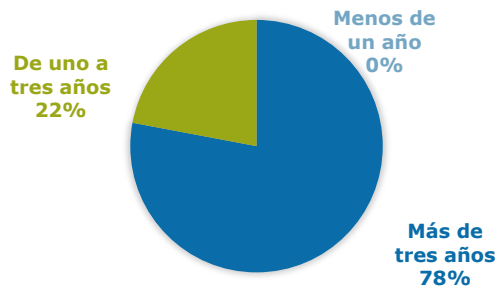
Tipo de Sujeto



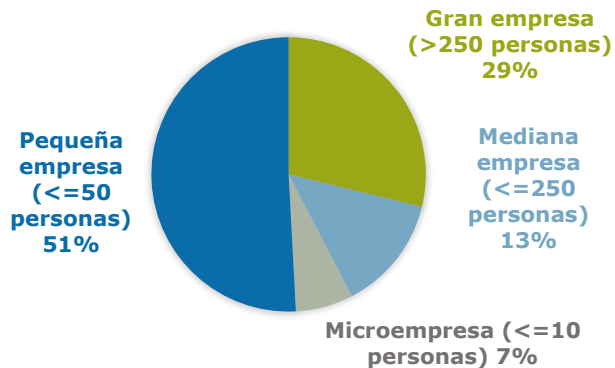
Cargo en la empresa



Antigüedad

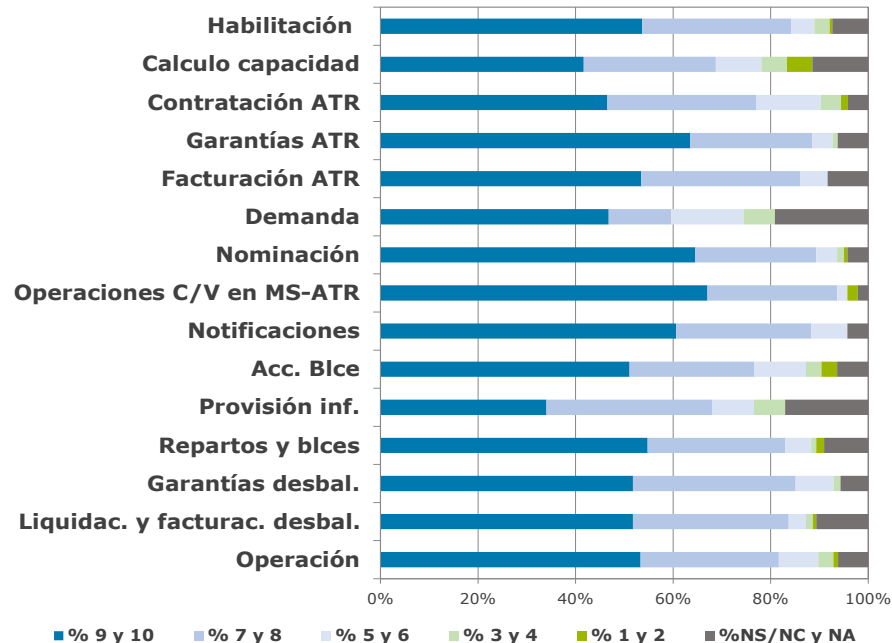
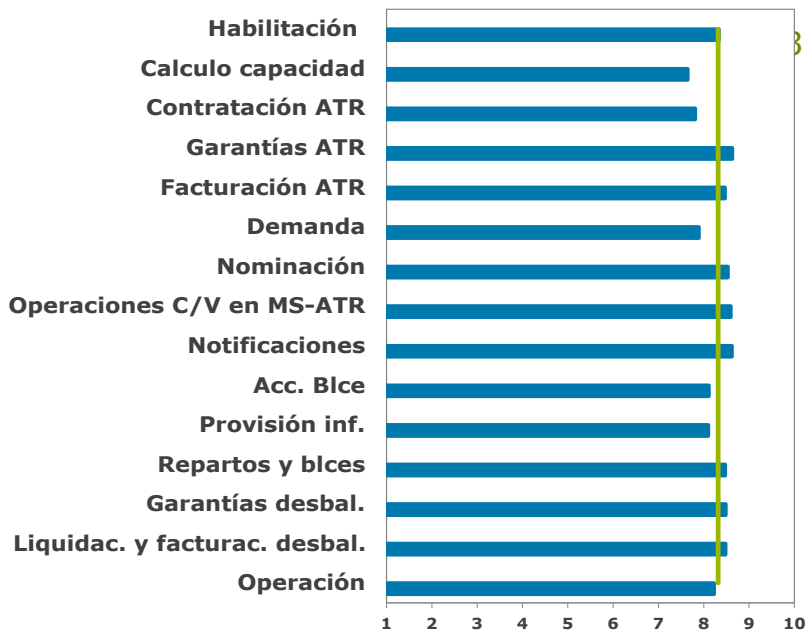


Tipo de empresa



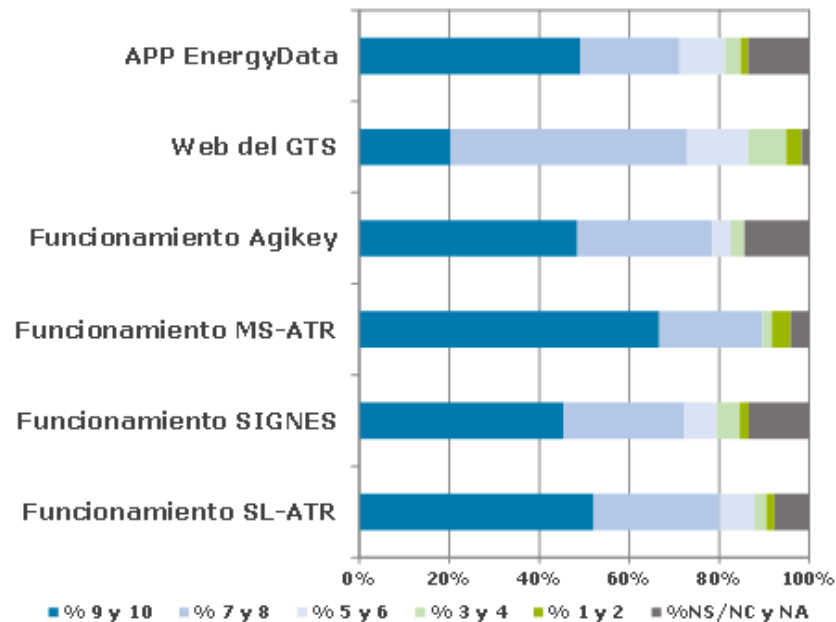
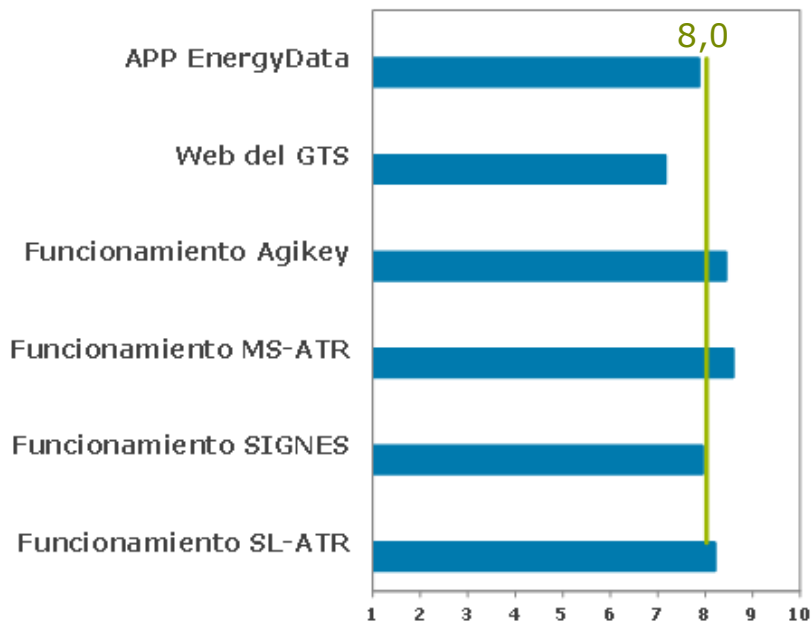
- El perfil promedio que ha respondido la encuesta es un técnico o mando intermedio con mas de tres años de experiencia de una comercializadora pequeña.

Cadena de valor del GTS



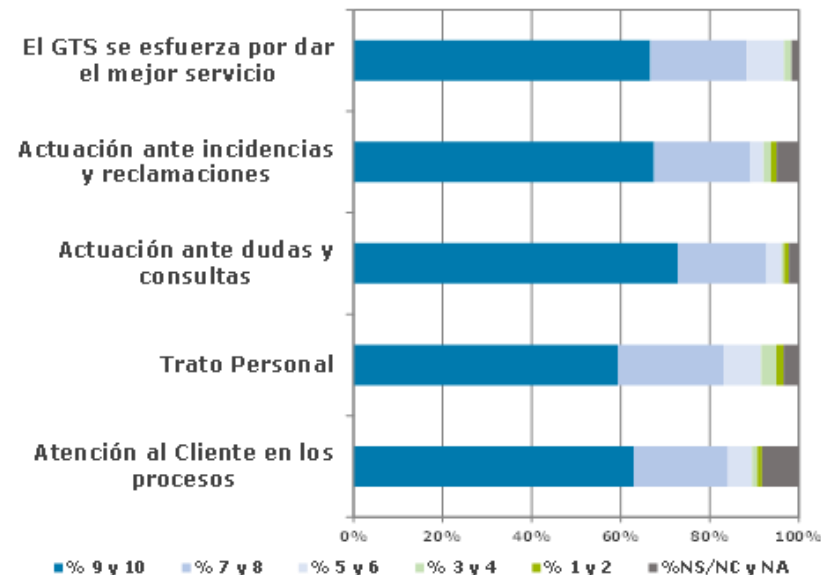
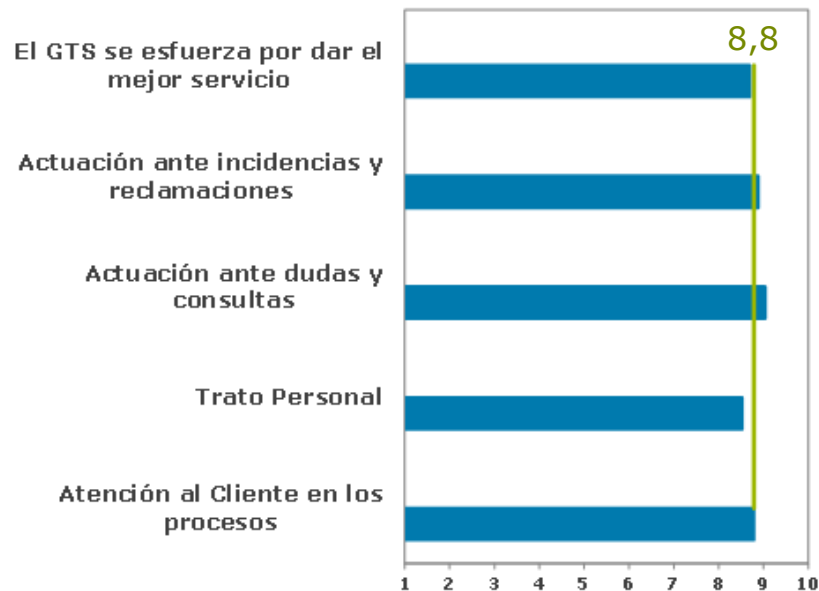
- Como se puede apreciar **la mayoría de las cuestiones consultadas tienen una nota media mayor de 8** (resultado de la encuesta del año anterior) excepto: Calculo capacidad, Contratación ATR y Demanda, aunque superiores a 7.
- Como se observa **la mayoría de los aspectos valorados tienen un porcentaje de notas entre 9 y 10 mayor al 50%** excepto: Calculo capacidad, Contratación ATR, Demanda y Provisión inf. **En el caso de estas dos ultimas valoraciones, demanda y provisión de información, el %de NS/NC o NA es significativo.**

Sistemas informáticos y aplicaciones



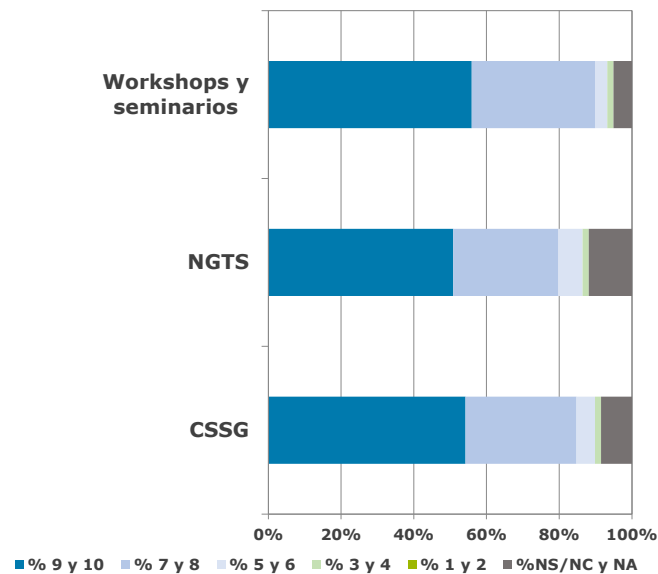
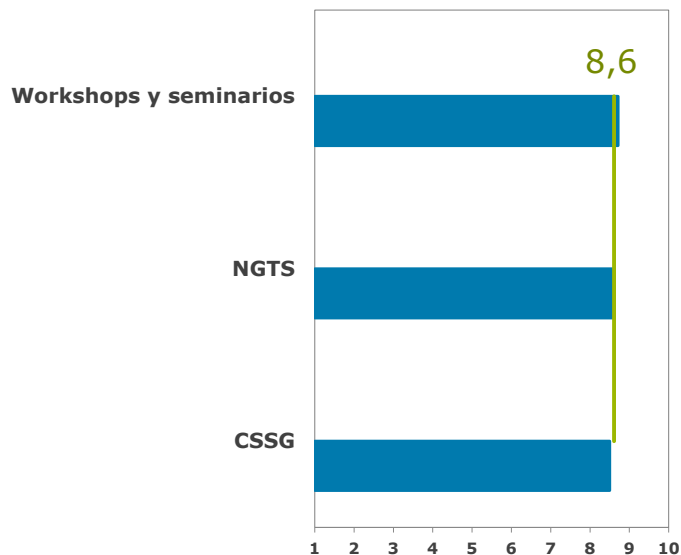
- Como se puede apreciar **la mayoría de los sistemas/aplicaciones son valorados en torno al 8 de puntuación. El aspecto peor valorado ha sido la Web del GTS, señalar la reciente actualización en el pasado mes de noviembre.**
- Como se aprecia solo dos módulos tienen un porcentaje de notas entre 9 y 10 mayor al 50%: Funcionamiento MS-ATR y Funcionamiento SL-ATR. El resto de módulos tienen un porcentaje menor al 50%; destacando la Web del GTS que no sobrepasa el 20%.

Atención al cliente y canales



- Labor de **la atención al Cliente sigue siendo el punto fuerte del GTS de media un 8,8 vs. un 8,5 en la nota media de la encuesta del año anterior.**
- Como se puede apreciar **la mayoría de los aspectos relacionados con la atención al cliente, tiene una nota media en torno a 9**, superada en el caso: Actuación ante dudas y consultas y ante incidencias y reclamaciones.
- Señalar también que esos mismos dos aspectos su porcentaje de notas se sitúa entre 9 y 10, **destacando la Actuación ante dudas y consultas (73%).**

Comités y Grupos de trabajo



- Como se puede apreciar los tres tipos de eventos tienen una nota media muy similar y superior al 8,5.
- Como se observa los tres tipos de eventos tienen un porcentaje de 9 y 10 muy similar y superior al 50%.

NPS: Net Promoter Score

Evalúa el grado en que una persona recomendaría a otra una cierta compañía, producto, etc.



- **Promotores:** los que responden asignando 9 o 10 puntos
- **Pasivos o indiferentes:** los que asignan 7 u 8 puntos
- **Detractores:** los que otorgan 6 puntos o **menos**

NPS₂₀₂₂: 30%

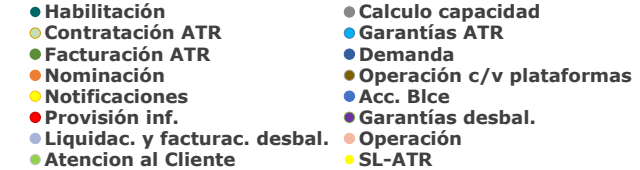
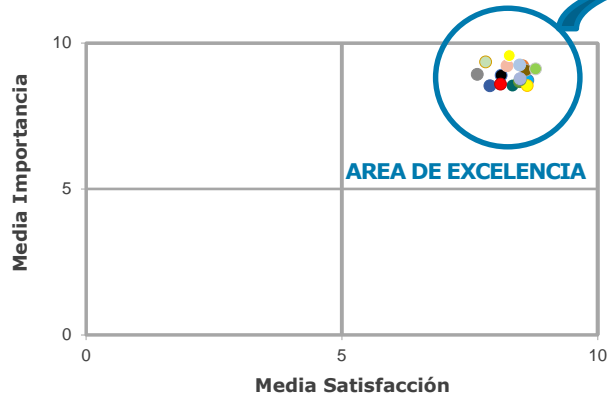
NPS₂₀₂₁: 21%

$$\left[\text{NPS} = \frac{(\text{cantidad de promotores} - \text{cantidad de detractores})}{(\text{cantidad de encuestados})} \times 100 \right]$$

Tipo	Valor
Promotores	29
Pasivos o indiferentes	16
Detractores	12
NPS	30%

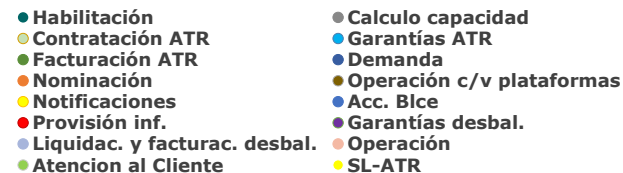
- **Hay tantos promotores como el conjunto de pasivos y detractores.**
- **Detractores es la categoría con menor numero de sujetos.**

Matrices de Importancia vs. Satisfacción de todos los procesos



- Como se puede observar en el grafico general, **todos los aspectos se encuentran en el área de excelencia.**
- Dentro del área de excelencia, se podría mejorar en aspectos relacionados con el Calculo de Capacidad, Contratación ATR, Acciones de Balance o Provisión de Información.
- Dentro del área de excelencia, destacan **como puntos fuertes: Garantías ATR, Nominación, Operación c/v plataformas, Notificaciones y Atención al Cliente.**

Matrices de Importancia vs. Satisfacción - Comercializador



- Como se puede observar en el grafico general, **para los comercializadores todos los aspectos los sitúan en el área de excelencia.**
- Dentro del área de excelencia, se podría mejorar en aspectos relacionados con el Calculo de Capacidad, Contratación ATR, Acciones de Balance o Provisión de Información.
- Dentro del área de excelencia, destacan como puntos fuertes: Garantías ATR, Nominación, Operación c/v plataformas, Notificaciones y Atención al Cliente. Los comercializadores valoran estos aspectos levemente superior a la valoración que efectúan todos los sujetos de forma conjunta.

Matrices de Importancia vs. Satisfacción – Distribuidor y Transportista

Distribuidor



● Operación ● SL-ATR

Transportista



● Operación ● SL-ATR

- Como se puede observar en los dos gráficos, tanto la operación como la valoración del SL-ATR se encuentran en el área de excelencia.
- Tanto distribuidor como transportista dan puntuaciones similares a los aspectos de Operación y SL-ATR, tanto en importancia como en satisfacción.

Principales comentarios recibidos

Bloque I

Plataforma Contratación:

- o Plataforma lenta, bloqueos durante las subastas, retraso de subasta por errores
- o Poco tiempo para la puja en las subastas

Contacto

- o Difícil conseguir asistencia a tiempo (no siempre localizable)

SL-ATR

- o Tecnología antigua
- o Fallos (ejemplo: parada de subastas, bloqueo del SL-ATR ante número elevado de subastas...)
- o Mejoras (ejemplo: mantener filtros al realizar una operación, facilitar la implementación de filtros en el SL-ATR para obtener las garantías vigentes en ese momento, programar pujas...)

Signes

- o No hay un filtro para tipo de contrato, ni librería por empresa. Cuando hay más de un firmante solo se pueden ver los contratos de ese firmante.

Bloque II

Nivel de Riesgo:

- o La suma de Recargos del Nivel de Riesgo suele fallar mucho o no es transparente para llegar al importe final

SL-ATR

- o Posibilidad de apartado para gestionar altas/bajas en SL-ATR las propias empresas
- o Menú acreditación: no se encuentra en inglés
- o Menú MS: el sistema no te deja Aceptar el envío de operaciones varias veces
- o Excesivas descargas en Excel, mejora: que aparezcan datos en pantalla

- o *Se observa que la mayoría de los comentarios reinciden en el SL-ATR (plataforma lenta, antigua, a mejorar)*

Bloque III

Plan de Operación

- o Más información de slots
- o Publicación a más plazo y con mayor antelación

Muchas
gracias

