

Encuesta de clientes 2023

Gerencia de Habilitación y Sistemas GTS

Enero 2024



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 2023. Como en el estudio anterior, la escala de valoración es de 1 a 10.

Destacar las siguientes aspectos relevantes:

- ✔ **La valoración recibida para todas las preguntas, es superior a 8,5**, a excepción de los aspectos relacionados con la contratación y el funcionamiento del SL-ATR, con puntuaciones ligeramente inferiores, pero siempre superiores a 8.
- ✔ **La pregunta mejor valorada en media** por todos los sujetos, es la relacionado con la **seguridad de suministro**, destacando también la **compraventa de gas entre usuarios en el MS-ATR**.
- ✔ Señalar que en relación a los **sistemas del GTS** se han obtenido valoraciones medias por encima de 8.
- ➔ Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, para el año 2024 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 2023 suponen **189 sujetos activos**.

Estructura de la encuesta

Apartado I. Obligatorio para el calculo del I₅

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

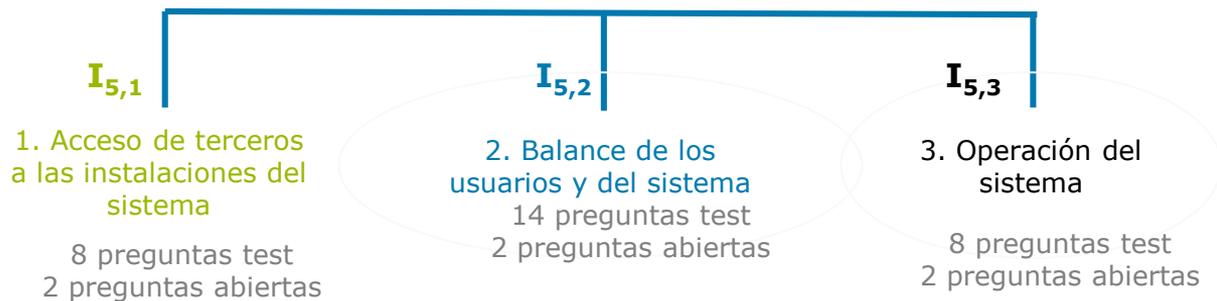
Apartado II. Opcional. Cuestiones generales

Compromiso del GTS con la mejora continua



Encuesta de satisfacción del cliente de Enagás GTS

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



✓ Participantes: todos los sujetos activos

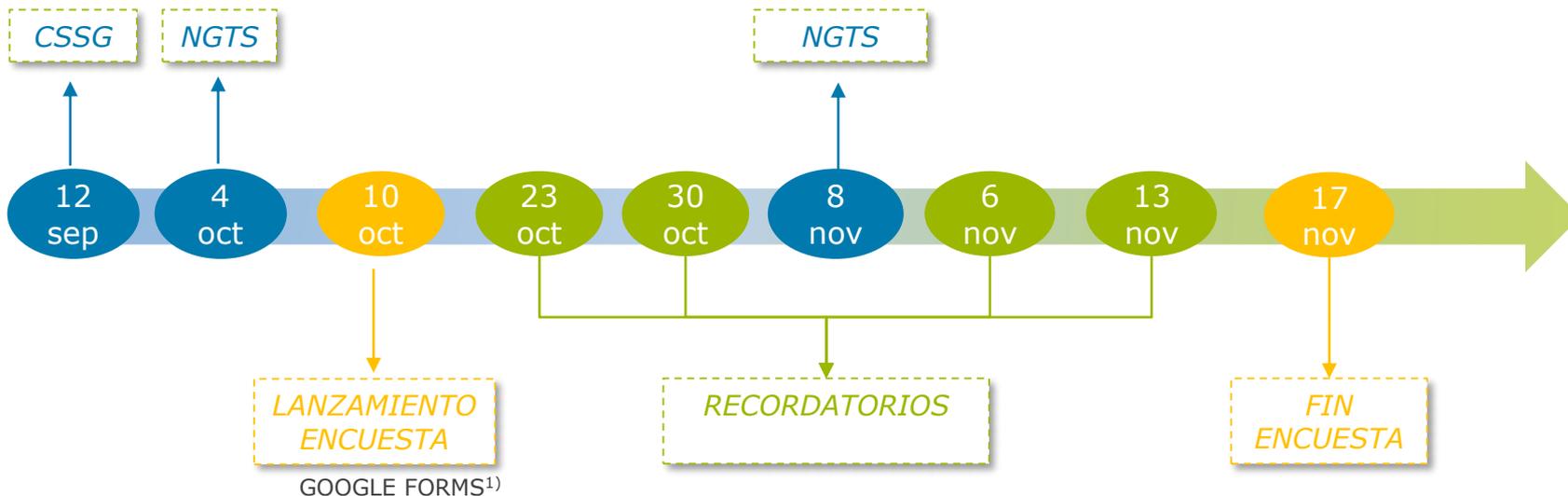
Apartado II: Valoración general

Generalidades
(no aplica al cálculo de incentivos)

5 preguntas test
1 pregunta abierta

Se ha reducido el número de preguntas, para una mayor comodidad de los usuarios, desde las 109 del año anterior a 42.

Planificación y consideraciones



1) Previo correo informativo del GTS el 9 de octubre

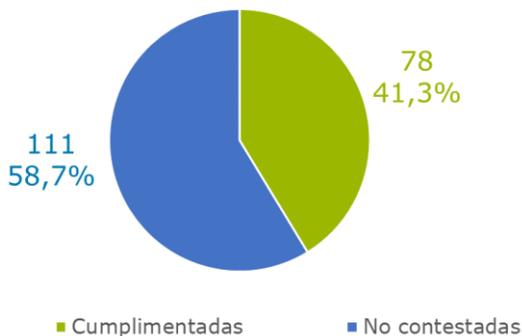
- La fecha de lanzamiento fue el 10 de octubre, con plazo límite hasta el 17 de noviembre incluido.
- Apoyo externo con GRUPO SINERGIA: automatización, **garantiza anonimato de las respuestas**, recordatorios (4), seguimiento semanal y fichero Excel con resultados.
- Se enviaron 189 encuestas en castellano 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 GRUPO SINERGIA.**
- El 18 de noviembre a las 00:00 h GOOGLE FORMS cerró la encuesta.

Participación

Objetivo: 30% participación → 57 encuestas válidas

Conseguido: 41,3% participación → 78 encuestas válidas

% Participación



De los **189** sujetos activos en 2023, los resultados una vez cerrada la encuesta, han sido:

- **78** han cumplimentado la encuesta de forma válida
- **111** no han cumplimentado la encuesta

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

$I_5: 8,85 \rightarrow + 6,5\%$ vs. 8,31 en 2022

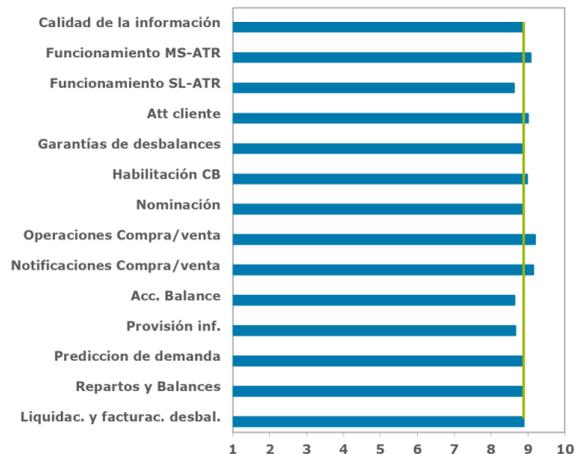
Bloque 1. ATR

$I_{5,1}: 8,61$



Bloque 2. Balances

$I_{5,2}: 8,88$



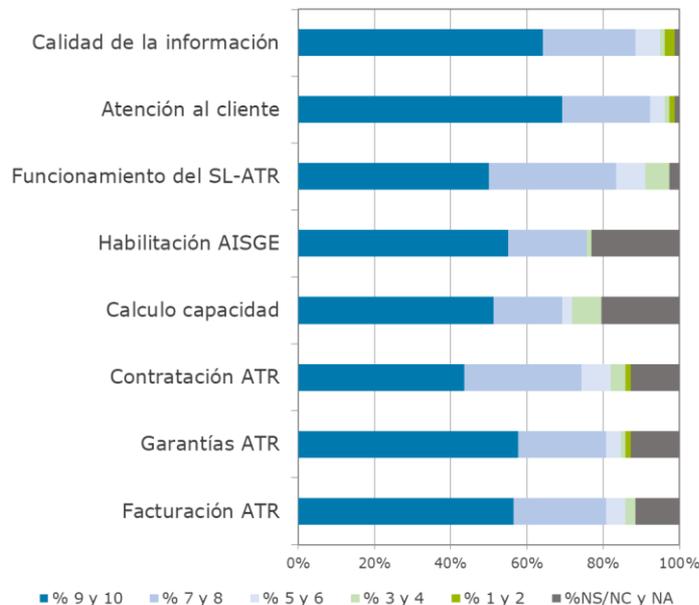
Bloque 3. Operación

$I_{5,3}: 9,05$



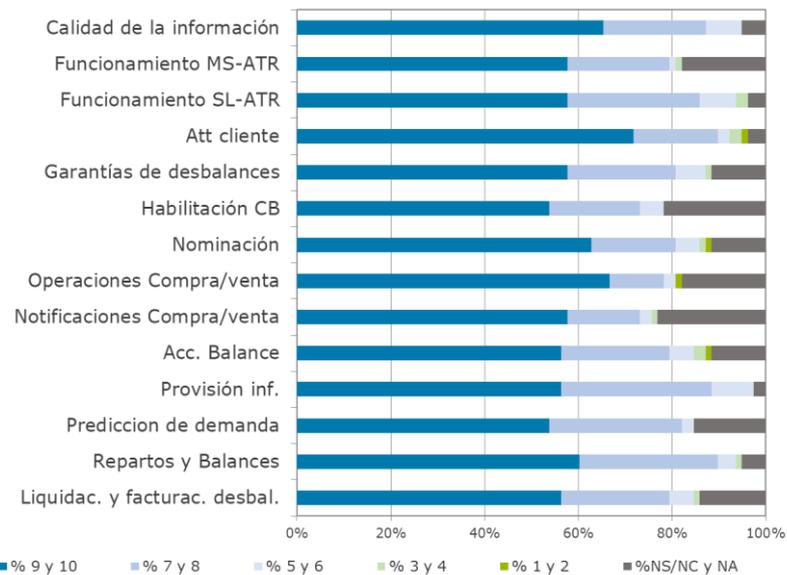
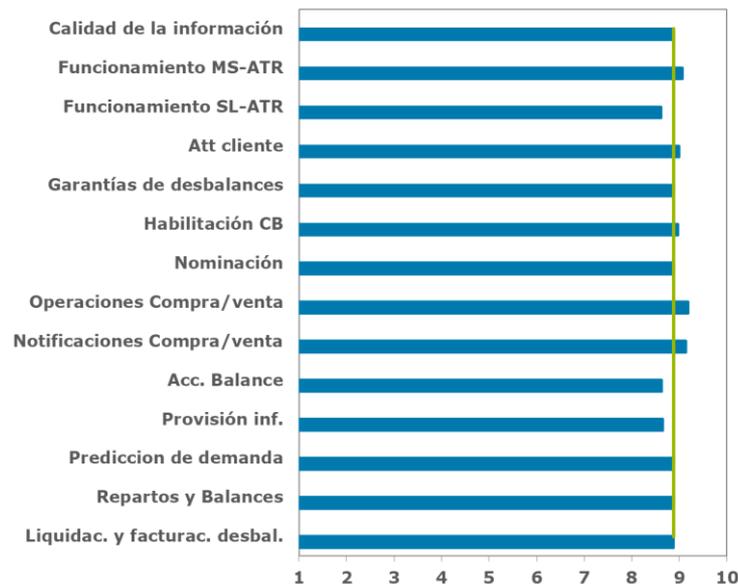
- La encuesta se ha dirigido a **189 usuarios activos**, de los cuales **han contestado de forma válida un 41,3%** (78 usuarios).
- En un primer análisis de la información recibida, destacar:
 - Las **valoraciones de todas las cuestiones son elevadas**, por encima del 8.
 - Entre los **aspectos mejor valorados**, destacan:
 - en el bloque 1, la **Atención al cliente y la habilitación**,
 - en el bloque 2, las **operaciones y las notificaciones de c/v de gas** entre usuarios en plataformas de mercado
 - y en el bloque 3 la **seguridad de suministro y la gestión antes SOE,s**.

Bloque 1 Acceso de terceros al sistema



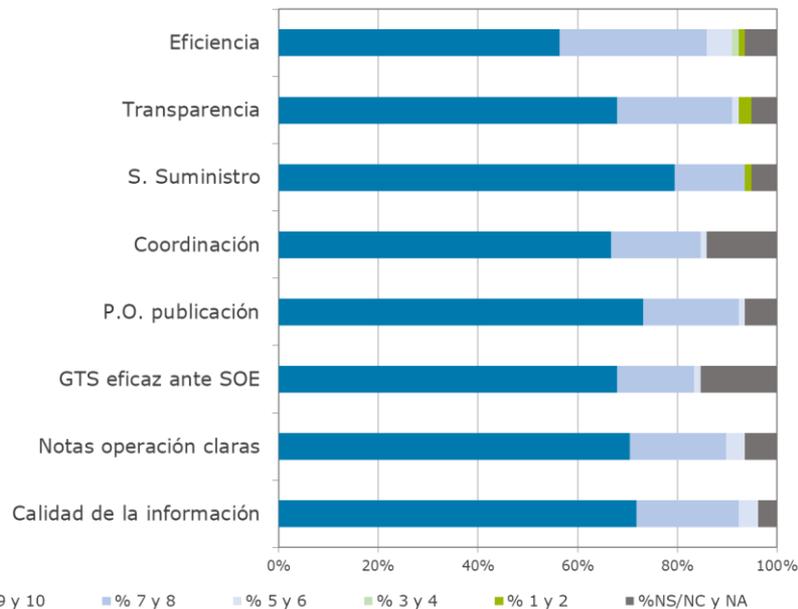
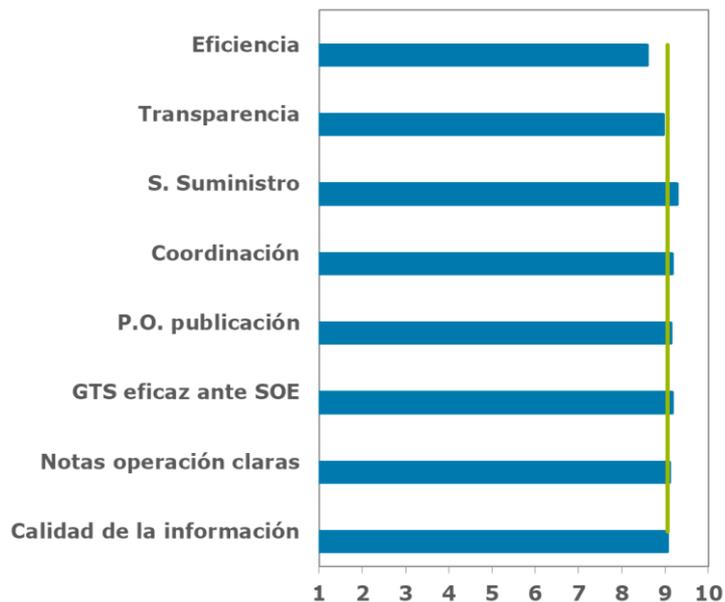
- Como se puede apreciar **todas las cuestiones consultadas obtienen una nota media superior a 8**
- Así mismo, **la mayoría de los aspectos valorados tienen un porcentaje de valoración entre 9 y 10 mayor al 50%** excepto: Contratación ATR.

Bloque 2 Balance del usuario y balance del sistema



- Como se puede apreciar **todas las cuestiones consultadas obtienen una nota media superior a 8,5**
- Así mismo, **todas ellas** obtienen un porcentaje de **notas entre 9 y 10 superior al 50%**

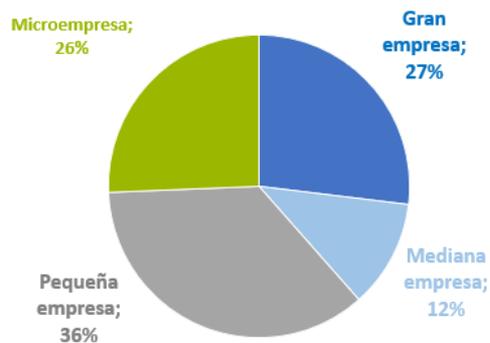
Bloque 3 Operación del sistema



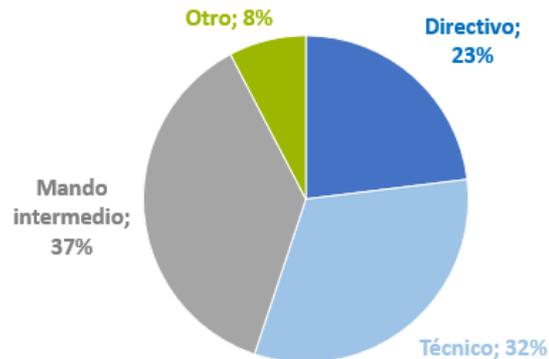
- Como se puede apreciar **todas las cuestiones consultadas obtienen una nota media superior a 8,5**
- Así mismo, **todas ellas** obtienen un porcentaje de **notas entre 9 y 10 superior al 50%**

Tipología del sujeto

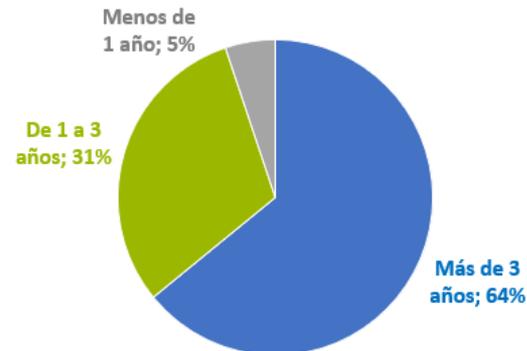
Tipo de empresa



Cargo en la empresa



Antigüedad



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

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

NPS₂₀₂₃: **56%**

NPS₂₀₂₂: **30%**

NPS₂₀₂₁: **21%**

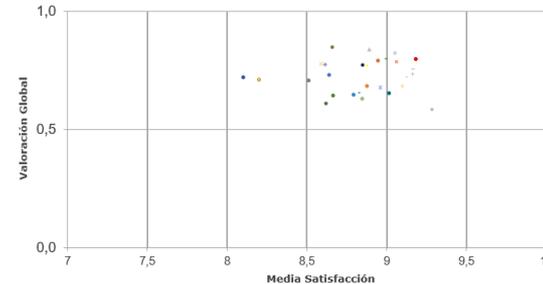
$$\text{NPS} = \frac{(\text{cantidad de promotores} - \text{cantidad de detractores})}{(\text{cantidad de encuestados})} \times 100$$

| TIPO | VALOR |
|-------------------------------|------------|
| Promotores | 49 |
| Pasivos o indiferentes | 16 |
| Detractores | 5 |
| NPS | 56% |

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

Matrices de Importancia vs. Satisfacción de todos los procesos

- B1.1.1. Habilitación en contrato marco de acceso
- B1.1.2. Cálculo de la capacidad técnica de las instalaciones
- B1.1.3. Contratación de Productos y Servicios de capacidad
- B1.1.4. Garantías de contratación
- B1.1.5. Facturación de servicios
- B1.1.6. Funcionamiento SL-ATR
- B1.1.7. Atención al cliente
- B1.1.8. Calidad de la información
- B2.1.1. Habilitación en contrato marco de cartera de balance
- B2.1.2. Nominación
- B2.1.3. Operaciones de compra/venta de gas entre usuarios en el MS-ATR
- B2.1.5. Acciones de balance
- B2.1.6. Provisión de información
- B2.1.7. Predicción de demanda del GTS
- B2.1.8. Repartos y balances
- B2.1.9. Liquidación y facturación de desbalances
- B2.1.10. Garantías de desbalance
- B2.1.11. Atención al cliente
- ◆ B2.1.12. Funcionamiento SL-ATR
- ◆ B2.1.13. Funcionamiento MS-ATR
- ▲ B2.1.14. Calidad de la información
- × B3.1. La forma de operar el Sistema por parte del GTS es eficiente:
- × B3.2. El GTS da transparencia a la operación del Sistema, preservando la confidencialidad de la información comercial:
- B3.3. El GTS utiliza los medios adecuados para garantizar la seguridad de suministro:
- + B3.4. El GTS realiza la coordinación con los operadores/titulares de las instalaciones de forma adecuada:
- B3.5. El GTS publica el Plan de Operación en plazo y forma:
- B3.6. El GTS, ante situaciones de operación "excepcional, alerta o emergencia", actúa de forma eficaz:
- B3.7. La información contenida en las notas de operación es clara:
- B3.8. La calidad de la información facilitada es adecuada:



- 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 especialmente en aspectos relacionados con el funcionamiento del SL-ATR y la contratación

Principales comentarios recibidos (entre paréntesis nº de comentarios)

Bloque I

Plataforma Contratación:

- Petición automatización subastas diarias con archivo modelo o aumento duración proceso (9)
- Índice de riesgo ineficiente ante llegada de buque (1)
- Saturación, paradas o incidencias en subastas diarias (9)
- Baja fiabilidad dato consulta producto, opacidad (4)
- Funcionamiento subasta provoca prima "irreal" (1)

Cálculo capacidad

- No reproducible (3)

Garantías

- Consultas poco intuitivas (1)

Facturación

- Problemas administración, facturas desbalances, notas (2)

SL-ATR

- Poco intuitivo (6)
- Web services muy complejos y no estandarizados (2)
- Area publicaciones dificultosa (1)

Atención al cliente

- Nuevo portal muy interesante y rápido (1). Impecable (2)
- Necesidad de ticket, poco eficiente (2)

Bloque II

Nominación:

- Discriminación Slots 950/1000 GWh (1)

Acciones de balance:

- Volver a recibir notificaciones on-line (1)

Desbalances

- Mejorar algoritmos para provisionales (2)
- Implantar detalle cálculo nivel de riesgo (1)

Atención al cliente

- Necesidad de mejora (1)
- Ejemplar (1)

SL-ATR

- Poco intuitivo (1)
- Sugerencias mejora de funcionalidades (3)
- Web services muy complejos y no estandarizados (1)
- Textos en inglés incorrectos (1)

Bloque III

Eficiencia

- Dar mayor libertad a los usuarios (2)
- Cargas buques ineficientes (1)

Seguridad de suministro

- Intervención manual sin aviso (1)

Notas de operación

- Necesaria información adicional (1)

Calidad de la información

- Notificar indisposiciones servicios Web del SL-ATR (1)

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

Muchas
gracias

