

# Encuesta de clientes 2024

Gerencia de Habilitación y Sistemas GTS

Diciembre 2024



# Índice:



1. Conclusiones y acciones de mejora
2. Antecedentes
3. Cronograma
4. Participación
5. Tipología de sujeto
6. Cálculo de Incentivos
7. % Satisfacción
8. Matriz Importancia vs. Satisfacción
9. Net Promoter Score
10. Evolución valoración Global y por bloques
11. Anexos. Encuesta y Literales de respuestas de preguntas abiertas

# 1. Conclusiones y acciones de mejora

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 2024. Como en años anteriores, la escala de valoración es de 1 a 10.

Destacar los siguientes aspectos relevantes:

- ✔ **La mayoría de las valoraciones medias recibidas para todas las cuestiones planteadas superan un 8 de puntuación.** La excepción es el funcionamiento del SL-ATR para el Bloque 1 ATR con un 7,8. **Entre los aspectos mejor valorados, con puntuaciones en torno a 9, destacan: atención al cliente, operaciones de compra/venta y seguridad de suministro.**
- ✔ **En el caso del bloque 3 de Operación, para todos los ítems + del 50% de las puntuaciones obtenidas han sido 9 y 10.**
- ✔ Las cuestiones relacionadas con el **“funcionamiento del SL-ATR”** que se encuentran en el bloque 1 ATR y bloque 2 Balances, son las que han obtenido **puntuaciones más bajas.**
- ✔ **El proceso mejor valorado tanto en media como en % de satisfacción por todos los sujetos, es el relacionado con la atención al cliente.**
- ➡ Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el estudio efectuado en este año, destacar **como área de mejora** a desarrollar por el GTS en los próximos años la **“Modernización del SL-ATR”, iniciativa considerada como crítica y por tanto, incluida en el Plan de Transformación 2024-26 de la compañía.** Dicha iniciativa se compone de los siguientes proyectos: mejora de la obsolescencia, user experience, cloud y contenerización y nuevo modelo de gobierno. Se irá informando del avance de esta iniciativa en los siguientes foros: CSSG, Grupo NGTS y workshops específicos.

## 2. 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 **I<sub>5</sub> “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.

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 **212 sujetos activos**.

### Estructura de la encuesta

*Disponible en anexos*

#### Apartado I. Obligatorio para el cálculo del I<sub>5</sub>

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

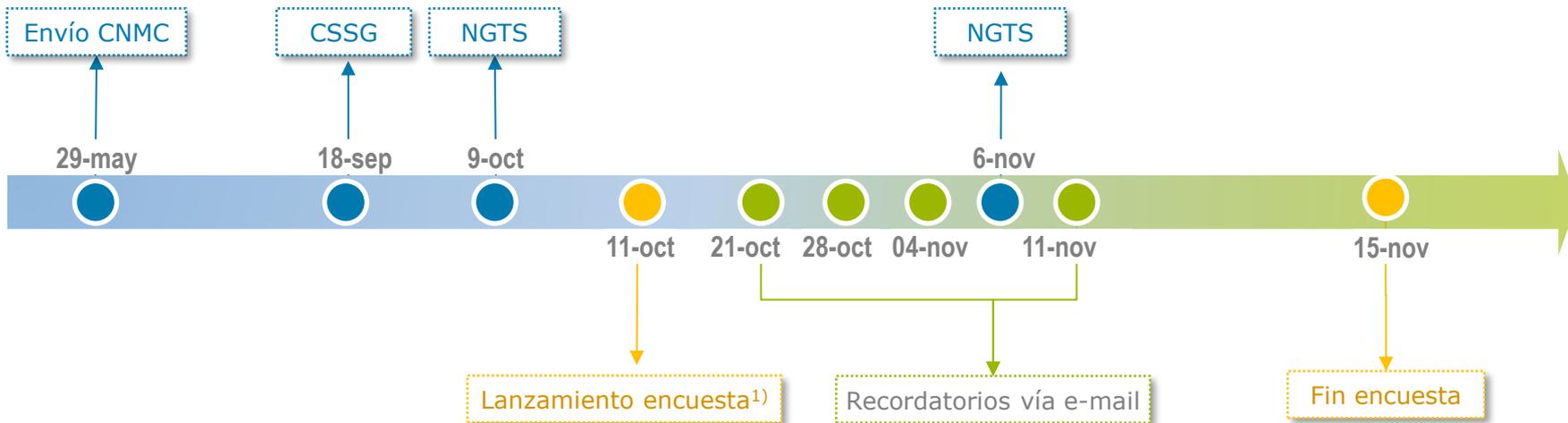
#### Apartado II. Opcional. Cuestiones generales

**Compromiso del GTS con la mejora continua**



Ver encuesta en anexos del represente documento [link](#)

# 3. Cronograma



1) Previo correo informativo del GTS el 10 de octubre

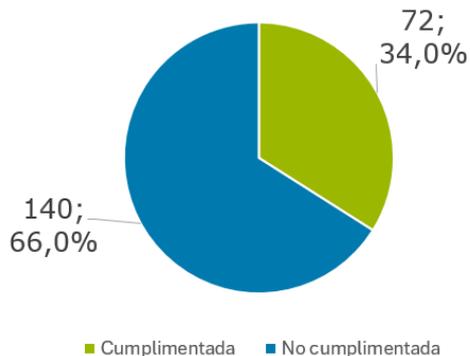
- La fecha de lanzamiento fue el 11 de octubre, con plazo límite hasta el 15 de noviembre incluido.
- Apoyo externo con el GRUPO SINERGIA: automatización, **garante del anonimato de las respuestas**, apoyo a los usuarios en la resolución de incidencias al cumplimentar la encuesta, envío de 4 recordatorios vía e-mail ...
- Se enviaron **212 encuestas en castellano e inglés, siendo accesibles desde ordenador, tablet y móvil.**
- Desde el GTS, se animó a los agentes a participar en la encuesta en distintos foros: CSSG y Grupo de NGTS. Adicionalmente, se efectuaron contactos telefónicos semanales con usuarios.

# 4. Participación

Objetivo: 30% participación → 64 encuestas válidas

Conseguido: 34% participación → 72 encuestas válidas

nº encuesta  
% participación



De los **212** sujetos activos, los resultados una vez cerrada la encuesta, han sido:

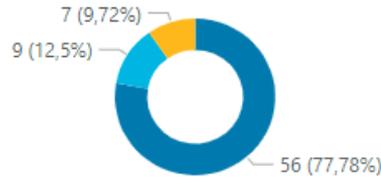
- **72** han cumplimentado la encuesta de forma válida
- **140** no han cumplimentado la encuesta

*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.*

# 5. Tipología de sujeto encuestado

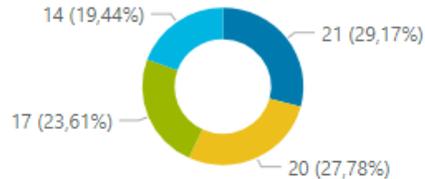
## Actividad

- Comer/CDM
- Transportista
- Distribuidor



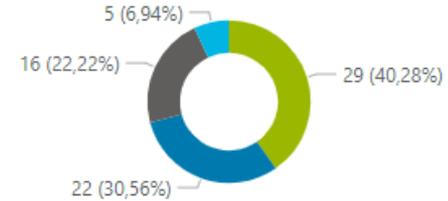
## Tipo de Empresa

- Pequeña (<=50 p)
- Mediana (<= 250 p)
- Grande (> 250 p)
- Micro (<=10 p)



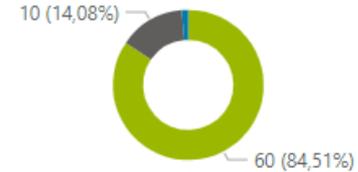
## Cargo en la empresa

- Mando intermedio
- Técnico
- Directivo
- Otro



## Antigüedad en la empresa

- Más de tres años
- De uno a tres años
- Menos de un año



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

# 6. Cálculo incentivo I5

## Bloque 1. ATR



## Bloque 2. Balances



## Bloque 3. Operación



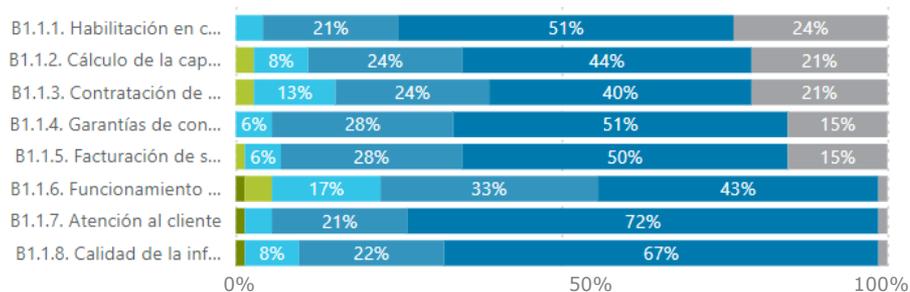
8,60

I5

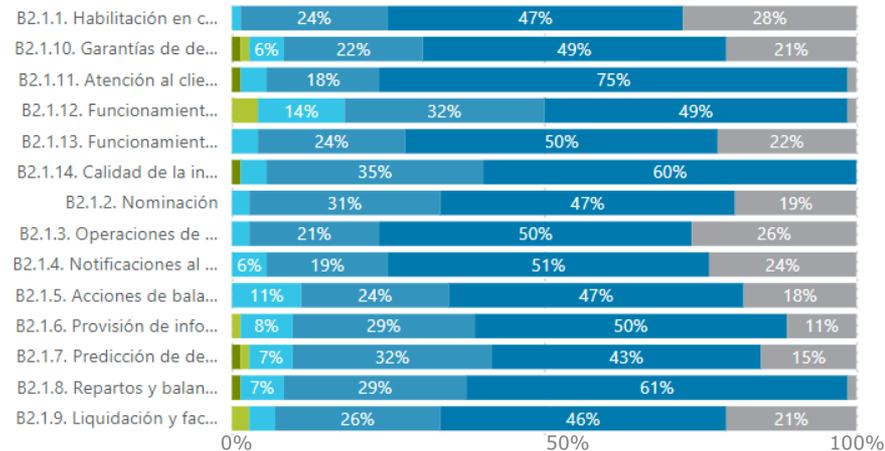
- En un primer análisis de la información recibida, destacar:
  - Las **valoraciones de todas las cuestiones son elevadas**, por encima del 8 (salvo el funcionamiento del SL-ATR en el bloque 1 ATR puntuado con un 7,8, siendo de 8,1 en el bloque 2 de Balances).
  - Entre los **aspectos mejor valorados** (en torno a 9) destacan:
    - Bloque 1 ATR → **atención al cliente y habilitación**, como en el año anterior.
    - Bloque 2 Balances → **operaciones y notificaciones de c/v de gas** entre usuarios en plataformas de mercado, como en el año anterior, junto con la **atención al cliente**.
    - Bloque 3 Operación → **seguridad de suministro y gestión antes SOE,s**, como en el año anterior.

# 7. % de Satisfacción

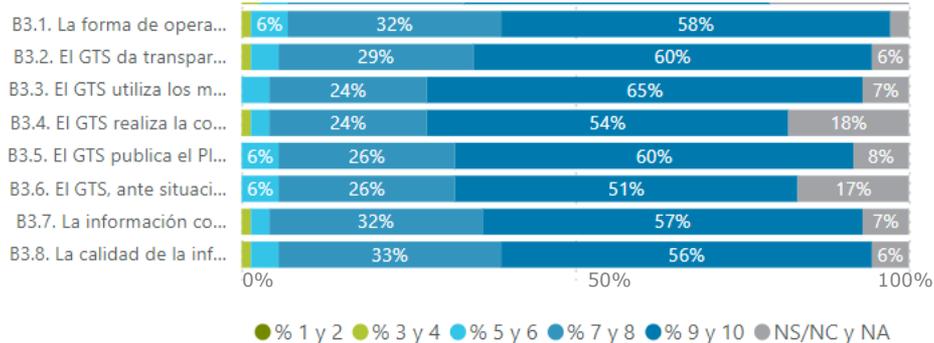
## Bloque 1. ATR



## Bloque 2. Balances

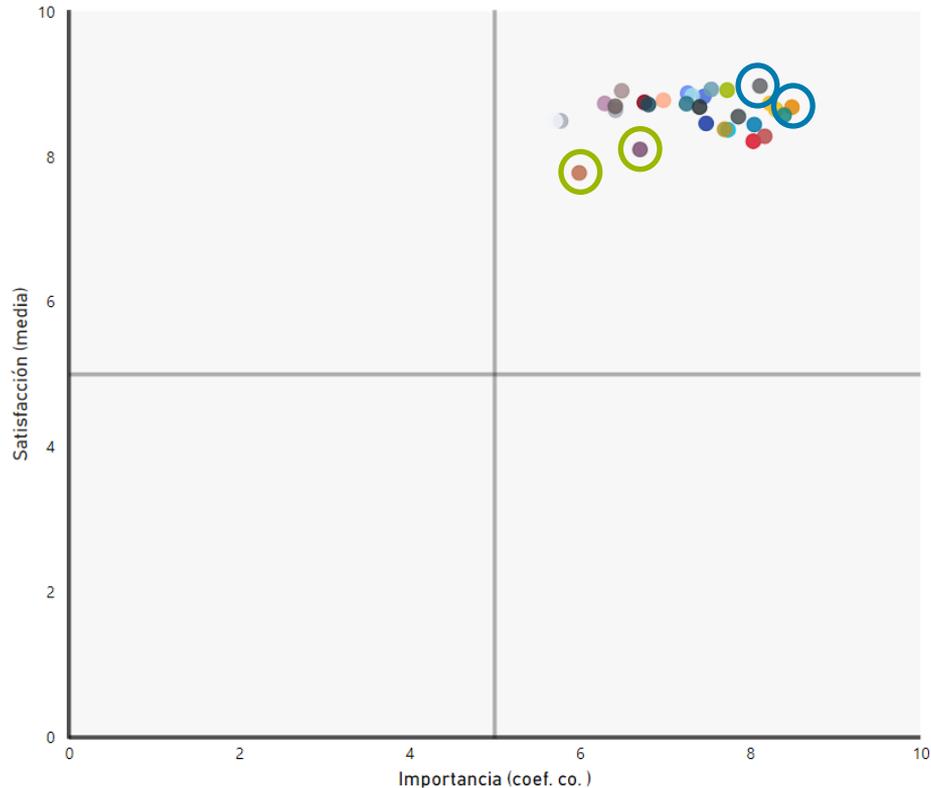


## Bloque 3. Operación



- En los tres bloques, para cada ítem de la encuesta, en más del 80% de las respuestas, tienen puntuaciones superiores o iguales a 7, a excepción del "Funcionamiento del SL-ATR", tanto en el bloque 1 ATR como en el bloque 2 de Balances.
- Destacar que, en el caso del bloque 3 de Operación, para todos los ítems, más del 50% de las puntuaciones han sido 9 y 10.

# 8. Matriz de Importancia vs. Satisfacción



### Legenda

- Acciones Blce
- Garantías ATR
- Operación
- Atención Cliente1
- Garantías CB
- PO en plazo y forma
- Atención Cliente2
- Habilitación ATR
- Predic. Dda
- Cálculo Capacidad
- Habilitación CB
- Provis. Info
- Calidad info1
- Liquidac. desbal
- Repartos y Blce
- Calidad info2
- MS-ATR
- Seg. Suministro
- Calidad info3
- Nominación
- SL-ATR1
- Contratación ATR
- Notas Oper
- SL-ATR2
- Coordinación operadores
- Notific. C/V
- SOE
- Facturación ATR
- Oper.C/V
- Transparencia

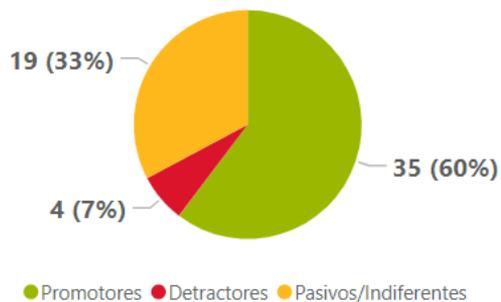
- Cruzando la media de satisfacción con la importancia que el usuario le da a dicho ítem (coeficiente de correlación con la valoración global), se puede observar en el grafico que, en general, **todos los aspectos se encuentran en el área de excelencia, en especial atención al cliente y calidad de la información.**
- Dentro del área de excelencia, se podrían mejorar aspectos relacionados con el funcionamiento del SL-ATR.

# 9. NPS: Net Promoter Score

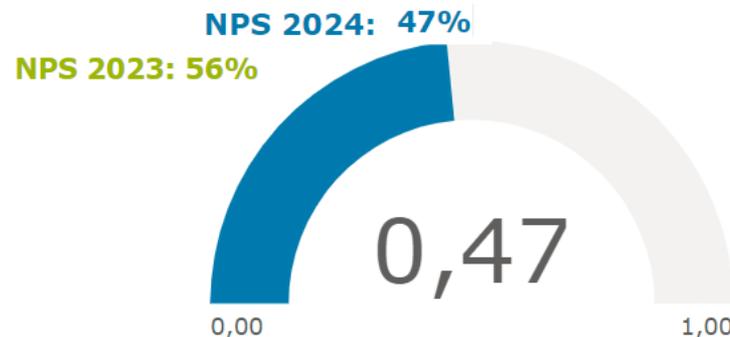
El indicador NPS en programas de experiencia del cliente, se utiliza para conocer el nivel de recomendación de dichos clientes a una compañía, a través de una pregunta de la encuesta. En nuestro caso mediante la siguiente afirmación:

**"Considero que el nivel de prestación de nuestros servicios es igual o superior a otros operadores de sistemas del sector energético"**

Nº y % de PR, DE y PA/I

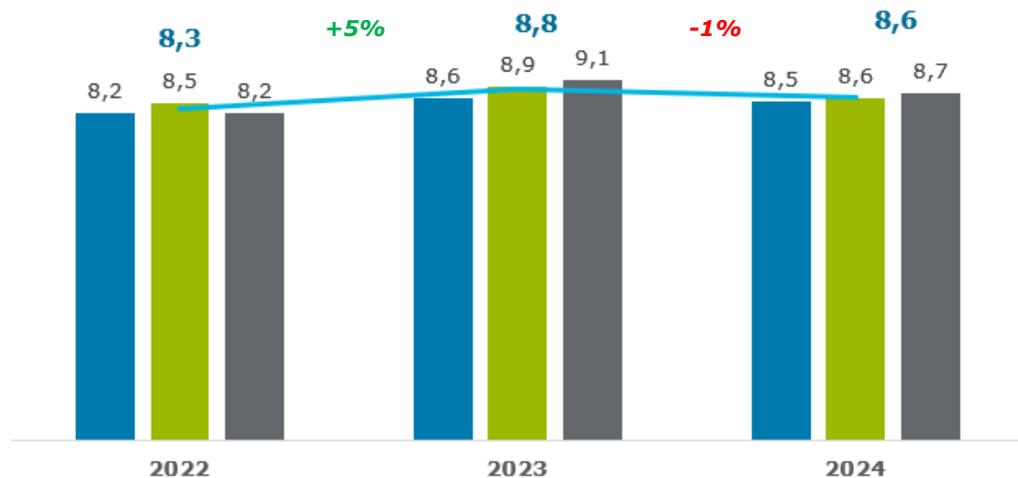


- 😊 **PR:** Promotores, los que responden asignando **9** o **10** puntos
- 😐 **PA/I:** Pasivos o indiferentes, los que asignan **7** u **8** puntos
- 😞 **DE:** Detractores, los que otorgan **6** puntos o **menos**



$$\text{NPS} = \frac{\text{PR} - \text{DE}}{\text{Total}}$$

# 10. Evolución de la valoración global y por bloques



• La evolución de la valoración global experimentó un incremento significativo (+5%) del año 2022 al 2023, así como un leve decremento (-1%) del año 2023 al 2024. Esta tendencia es similar en cada bloque.

■ Bloque 1: ATR      ■ Bloque 2: Balances  
■ Bloque 3: Operación      — Valoración General

# Anexos:



- Encuesta 2024

# 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

8 preguntas test  
2 preguntas abiertas

**$I_{5,2}$**

2. Balance de los usuarios y del sistema

14 preguntas test  
2 preguntas abiertas

**$I_{5,3}$**

3. Operación del sistema

8 preguntas test  
2 preguntas abiertas

✓ Participantes: todos los sujetos activos

## Apartado II: Valoración general

Generalidades  
(no aplica al cálculo de incentivos)

5 preguntas test  
1 pregunta abierta

# Encuesta de satisfacción del cliente de Enagás GTS



## APARTADO I: PARA EL CÁLCULO DEL INCENTIVO

### BLOQUE 1. ACCESO DE TERCEROS AL SISTEMA

Las cuestiones de este bloque están orientadas a conocer su valoración sobre la asistencia prestada y la calidad de la información comunicada en relación a los procesos relacionados con el acceso de terceros al sistema (acceso a las instalaciones del sistema gasista), principalmente: contratación, subastas y asignación de capacidad, garantías asociadas al proceso de contratación, facturación de los servicios asociados por el GTS y atención al cliente.

**B1.1. Valore la satisfacción de cada uno de nuestros servicios (siendo 1 la mínima y 10 la máxima) en relación con el acceso a las instalaciones del sistema gasista durante el último año de gas (octubre de 2023 a septiembre de 2024):**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Habilitación en contrato marco de acceso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cálculo de la capacidad técnica de las instalaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratación de Productos y Servicios de capacidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantías de contratación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Facturación de servicios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funcionamiento SL-ATR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al cliente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Calidad de la información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**B1.2. ¿Quiere añadir algún comentario o matización sobre las puntuaciones que ha asignado en alguna de las preguntas anteriores? Si en alguna de las respuestas su valoración ha sido inferior a 5, nos sería de gran utilidad que nos indicara el porqué de dicha puntuación. (Respuesta abierta y que no computa para incentivo).**

**B1.3. ¿Echa en falta algún aspecto relevante relacionado con el acceso a las instalaciones del sistema gasista y que deba computar en el indicador I<sub>5</sub> (Respuesta abierta y que no computa para incentivo).**

## BLOQUE 2. BALANCE DEL USUARIO Y BALANCE DEL SISTEMA

Las cuestiones de este bloque están enfocadas a conocer su valoración acerca de la atención prestada por el Gestor Técnico del Sistema respecto al balance de los usuarios y al balance del sistema, principalmente: la habilitación en contrato marco de cartera de balance, las agrupaciones de usuarios, la utilización de la capacidad contratada, las operaciones de compra/venta de gas, la provisión de información, el reparto y el balance, las garantías asociadas al desbalance, la facturación y la liquidación de los desbalances, la realización de las acciones de balance y la atención al cliente.

**B2.1. Valore la satisfacción (siendo 1 la mínima y 10 la máxima) de cada uno de nuestros servicios en relación con los siguientes procesos asociados al balance de los usuarios y del sistema durante el último año de gas (octubre de 2023 a septiembre de 2024):**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Habilitación en contrato marco de cartera de balance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nominación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Operaciones de compra/venta de gas entre usuarios en el MS-ATR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Notificaciones al GTS de compra/venta de gas entre usuarios en plataformas de Mercado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Acciones de balance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Provisión de información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Predicción de demanda del GTS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Repartos y balances	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Liquidación y facturación de desbalances	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantías de desbalance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al cliente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funcionamiento SL-ATR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funcionamiento MS-ATR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Calidad de la información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**B2.2. ¿Quiere añadir algún comentario o matización sobre las puntuaciones que ha asignado en alguna de las preguntas anteriores? Si en alguna de las respuestas su valoración ha sido inferior a 5, nos sería de gran utilidad que nos indicara el por qué de dicha puntuación. (Respuesta abierta y que no computa para incentivo).**

**B2.3. ¿Echa en falta algún aspecto relevante relacionado con el balance de usuario y del sistema y que deba computar en el indicador I<sub>5</sub> (Respuesta abierta y que no computa para incentivo).**

## BLOQUE 3. OPERACIÓN DEL SISTEMA

Las cuestiones de este bloque están enfocadas a obtener su valoración acerca de la atención prestada por el Gestor Técnico del Sistema respecto a la operación del sistema.

**B3.1. La forma de operar el Sistema por parte del GTS es eficiente:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Completamente de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**B3.2. El GTS da transparencia a la operación del Sistema, preservando la confidencialidad de la información comercial:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Completamente de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**B3.3. El GTS utiliza los medios adecuados para garantizar la seguridad de suministro:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Completamente de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**B3.4. El GTS realiza la coordinación con los operadores/titulares de las instalaciones de forma adecuada:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Completamente de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**B3.5. El GTS publica el Plan de Operación en plazo y forma:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Completamente de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

# Encuesta de satisfacción del cliente de Enagás GTS



## BLOQUE 3. OPERACIÓN DEL SISTEMA

**B3.6. El GTS, ante situaciones de operación "excepcional, alerta o emergencia", actúa de forma eficaz:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Completamente de acuerdo

**B3.7. La información contenida en las notas de operación es clara:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Completamente de acuerdo

**B3.8. La calidad de la información facilitada es adecuada:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Completamente de acuerdo

**B3.9. ¿Quiere añadir algún comentario o matización sobre las puntuaciones que ha asignado en alguna de las preguntas anteriores? Si en alguna de las respuestas su valoración ha sido inferior a 5, nos sería de gran utilidad que nos indicara el porqué de dicha puntuación. (Respuesta abierta y que no computa para incentivo).**

**B3.10. ¿Echa en falta algún aspecto relevante relacionado con la operación del sistema y que deba computar en el indicador I<sub>5</sub>? (Respuesta abierta y que no computa para incentivo).**

## APARTADO II: VALORACIÓN GENERAL

Las cuestiones de este bloque están enfocadas a obtener su valoración general acerca de la atención prestada por el Gestor Técnico del Sistema y no computan para el incentivo. Por favor, responda a las siguientes preguntas:

### II.1 Cargo desempeñado dentro de la compañía:

- Técnico
- Mando intermedio
- Directivo
- Otro (Respuesta abierta)

### II.2 Antigüedad en la compañía:

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

### II.3 Número de empleados en la compañía:

- Microempresa (<=10 personas)
- Pequeña empresa (<=50 personas)
- Mediana empresa (<= 250 personas)
- Gran empresa (> 250 personas)

### II.4. Indique el grado de satisfacción global con los servicios prestados por el GTS (siendo 1 la mínima y 10 la máxima)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Valoración global	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

### II.5. Indique su grado de conformidad con la siguiente afirmación: Considero que el nivel de prestación de nuestros servicios es igual o superior a otros operadores de sistemas del sector energético (siendo 1 el mínimo y 10 el máximo)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Completamente de acuerdo

### II.6. ¿Qué nos sugiere hacer para mejorar su experiencia como cliente? (Respuesta abierta).

Muchas  
gracias

