

# ENCUESTA DE CLIENTES 2025

Gerencia de Customer Centric y Contratación GTS

Noviembre 2025



# 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 2025. Como en años anteriores, la escala de valoración es de 1 a 10.

Destacar los siguientes aspectos relevantes:

- ✔ **Incremento** en el **Net Promoter Score**, que este año se eleva al **75% vs 47% del año anterior**
- ✔ **Cruzando la media de satisfacción con la importancia que el usuario le da a dicho ítem, se observa que todos los aspectos se encuentran en el área de excelencia**
- ✔ **La mayoría de las valoraciones medias recibidas para todas las cuestiones planteadas superan un 9 de puntuación.** La excepción es el funcionamiento del SL-ATR tanto para el Bloque 1 ATR y Bloque 2 Balances, si bien sus puntuaciones se aproximan al 9
- ✔ **Las valoraciones mayores o iguales que 9 representan la gran mayoría de respuestas**, más del 70% en todas las categorías
- ➡ Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el estudio efectuado en este año, destacar que de cara al periodo 2027-2029, el **GTS se enfrenta a un escenario de creciente complejidad funcional**, derivado de la asunción de nuevas competencias regulatorias, el refuerzo de la ciberseguridad y licenciamiento (derivado de las exigencias regulatorias que implican la modificación de módulos del SL-ATR) la integración de gases renovables y la digitalización de procesos críticos, de ahí **el ambicioso plan de inversiones del periodo que tiene como objetivo la renovación, adaptación funcional, mejora de la ciberseguridad y refuerzo de la resiliencia del sistema SL-ATR 3.0**

## 2. Antecedentes

En **la Circular 6/2021**, de 30 de junio, de la CNMC, modificada posteriormente por la Circular 3/2025, 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 2024 son un total de 248 usuarios.

### 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

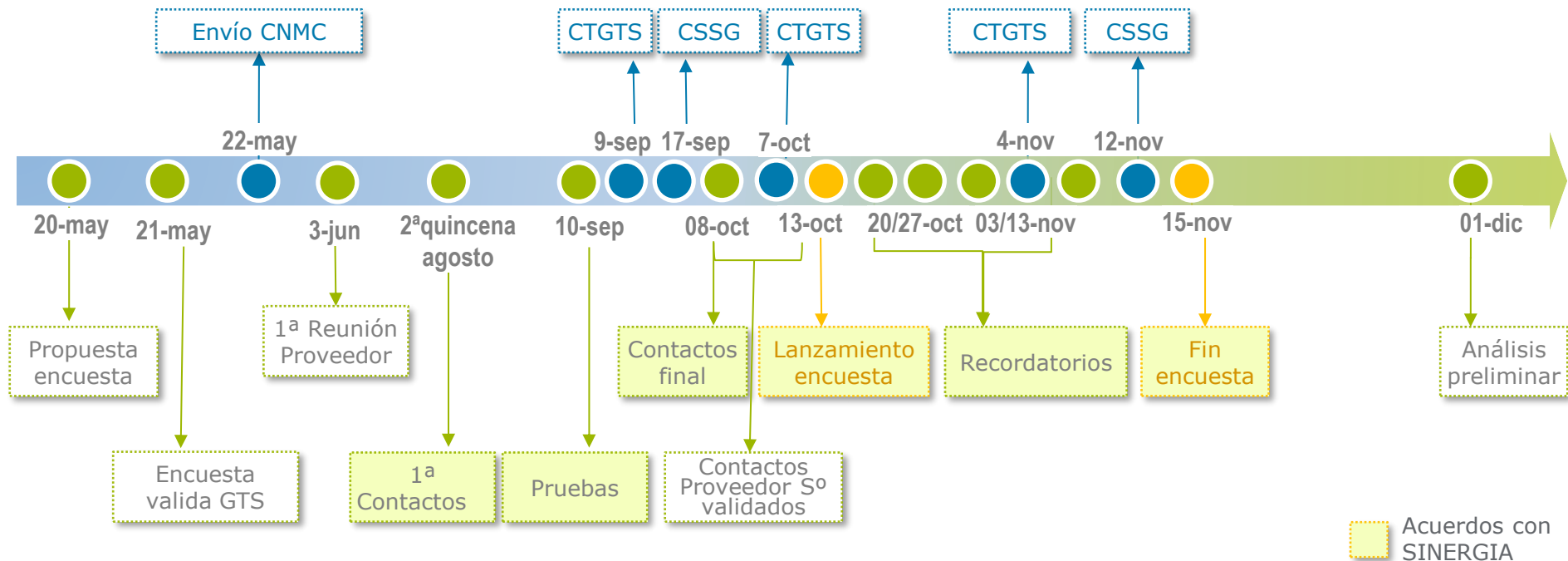
#### **Apartado II. Opcional.** Cuestiones generales

**Compromiso del GTS con la mejora continua**



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

# 3. Cronograma



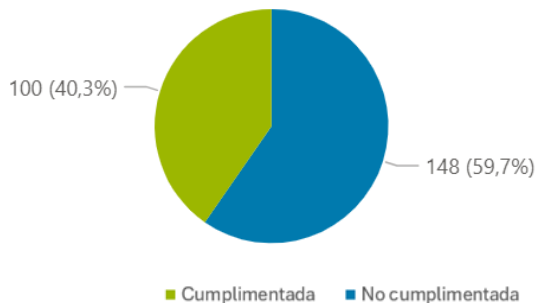
- La fecha de lanzamiento fue del 13 de octubre, con plazo límite del 15 de noviembre.
- Desde el GTS se envió un correo informativo el 10 de octubre, indicando que desde la empresa SINERGIA recibirían el link a la encuesta, además de un correo recordatorio el 7 de noviembre.
- A la empresa SINERGIA, se les facilitó contactos/cuentas de correo electrónico de dichos sujetos activos.
- La empresa SINERGIA envió recordatorios, cada lunes a media mañana, y un último correo el 13 de noviembre.

# 4. Participación

Objetivo: 30% participación → 75 encuestas válidas

Conseguido: 40% participación → 100 encuestas válidas

nº encuesta  
% participación



De los **248** sujetos activos, los resultados una vez cerrada la encuesta, han sido:

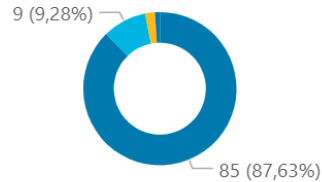
- **100** han cumplimentado la encuesta de forma válida
- **148** no han cumplimentado la encuesta

*Definición de 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

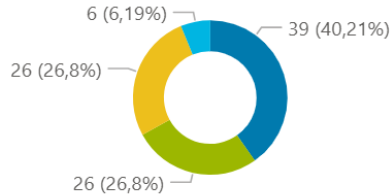
## Actividad

- Comer/CDM
- Transportista
- Distribuidor
- Operador de mercado



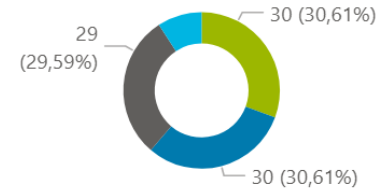
## Tipo de Empresa

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



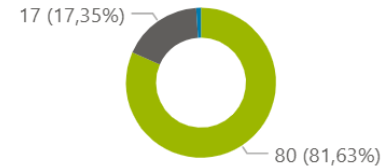
## Cargo en la empresa

- Mando intermedio
- Técnico
- Directivo
- Otro



## Antigüedad en la empresa

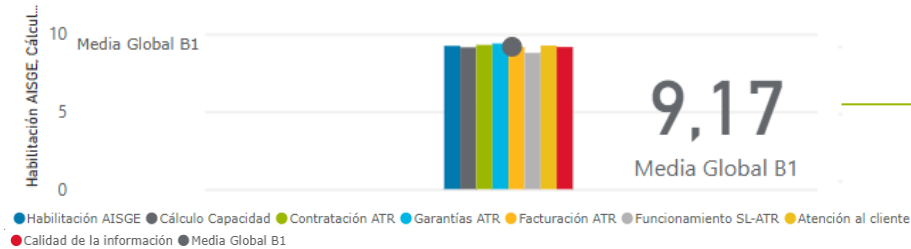
- Más de tres años
- De uno a tres años
- Menos de un año



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



- En un primer análisis de la información recibida, destacar:
  - Las **valoraciones de todas las cuestiones son elevadas**, por encima del 9 (salvo el funcionamiento del SL-ATR en el bloque 1 ATR y bloque 2 de balances puntuado con un 8,8).
  - Entre los **aspectos mejor valorados** (en torno a 9,3) destacan:
    - Bloque 1 ATR → **garantías y contratación**, como en el año anterior.
    - Bloque 2 Balances → **operaciones de compra/venta**, como en el año anterior, junto con la **habilitación**.
    - Bloque 3 Operación → **seguridad de suministro** como en el año anterior.

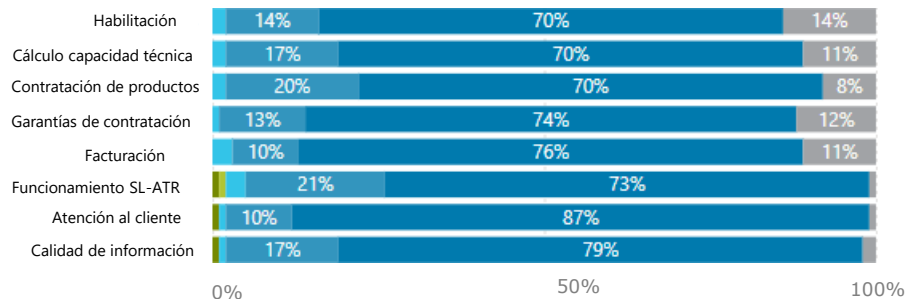
El **bloque 2 destaca** levemente sobre los demás, y las diferencias en cada bloque son marginales.

**La respuesta general es muy positiva**

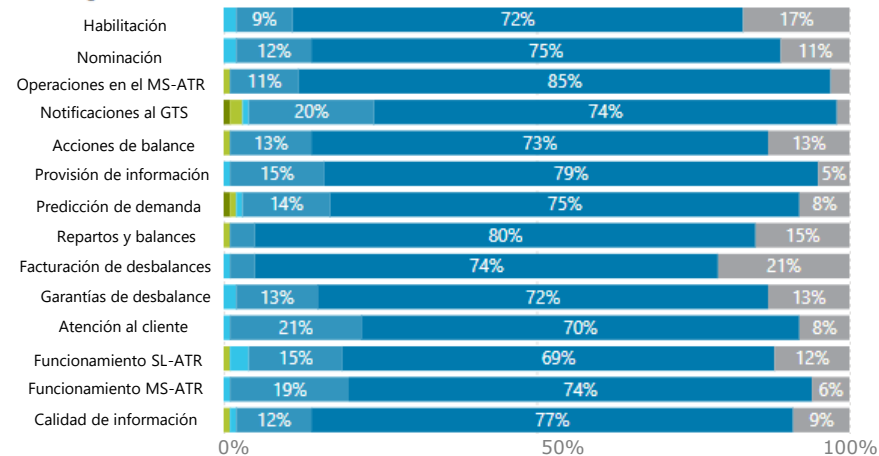
*La nota 9,2 habría sido 8,7 si no se cuentan todos los CDMs*

# 7. % de Satisfacción

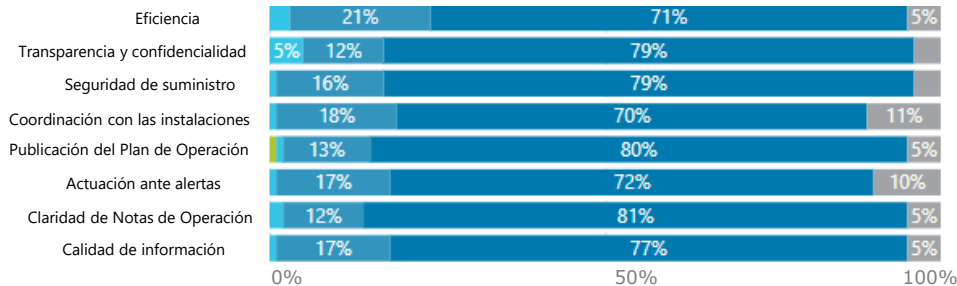
## Bloque 1. ATR



## Bloque 2. Balances



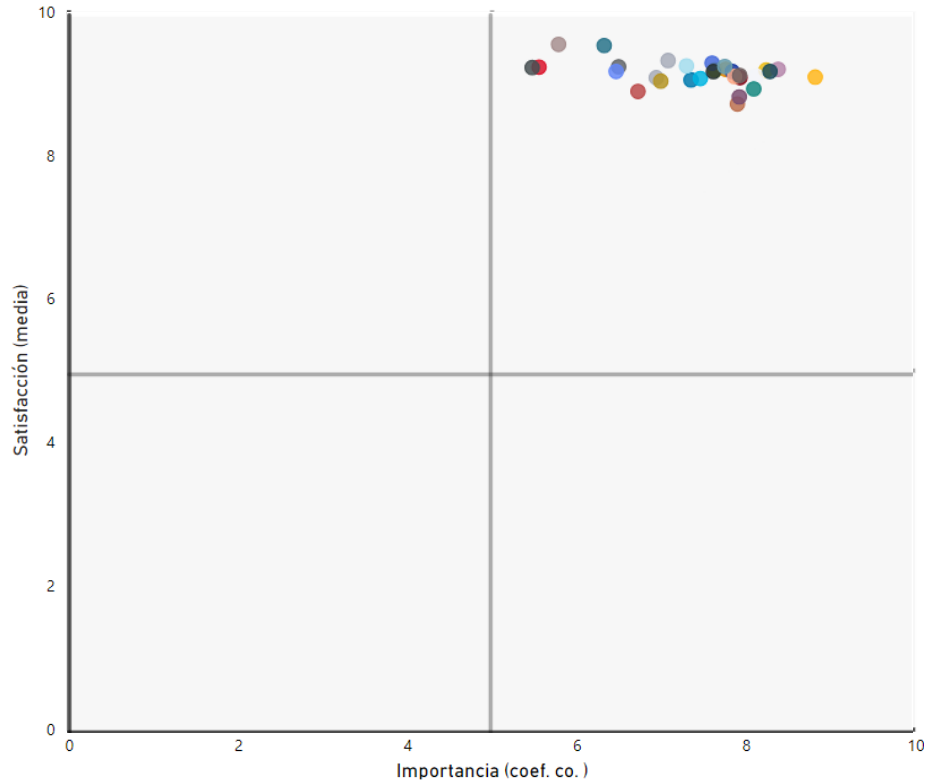
## Bloque 3. Operación



● % 1 y 2 ● % 3 y 4 ● % 5 y 6 ● % 7 y 8 ● % 9 y 10 ● NS/NC y NA

- En los tres bloques, para cada ítem de la encuesta, en más del 70% de las respuestas, tienen puntuaciones superiores o iguales a 9, a excepción de la "Predicción de demanda" del Bloque 2 Balances
- Destacar que, en el caso del bloque 1 de ATR, se alcanza un **87% de respuesta mayor o igual que 9 en atención al cliente.**

# 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 gráfico que, en general, **todos los aspectos se encuentran en el área de excelencia, destacando levemente la eficiencia en Situaciones de Operación Excepcional (SOE) y el contenido de las notas de operación.**
- Dentro del área de excelencia, se podrían mejorar aspectos relacionados con el funcionamiento del SL-ATR tanto en el Bloque 1 como el 2.

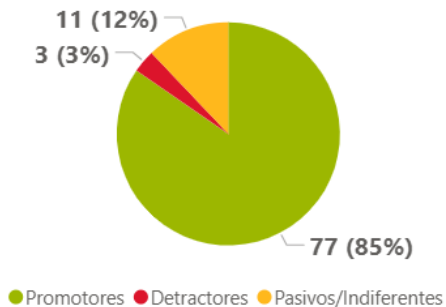
# 9. NPS: Net Promoter Score

## 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:

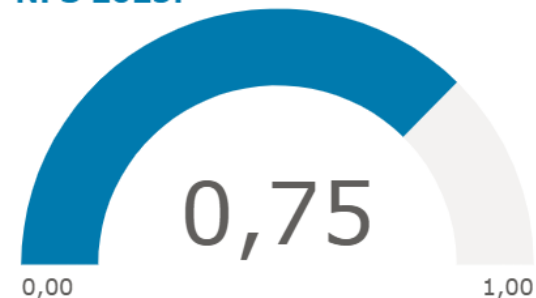
**"Considero que el nivel de prestación de nuestros servicios es igual o superior a otros operadores de sistemas del sector energético"**

### 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**

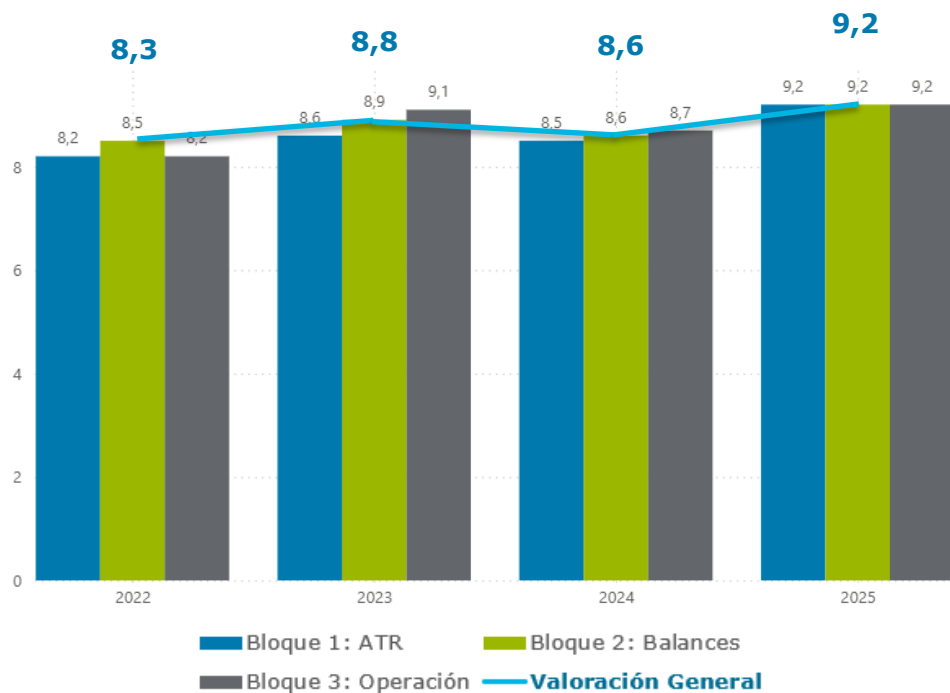
**NPS 2025:**



**NPS 2024: 0,47**

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

# 10. Evolución de la valoración global y por bloques



La evolución de la valoración global es positiva en los últimos años, notándose un leve decremento de 2023 a 2024 pero recuperándose la tendencia del 2024 al 2025. Esta tendencia es similar en cada bloque.

# Anexos:



- Encuesta 2025
- Literales respuestas abiertas de la encuesta

# 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:

- a. Técnico
- b. Mando intermedio
- c. Directivo
- d. Otro (Respuesta abierta)

### II.2 Antigüedad en la compañía:

- a. Menos de un año
- b. De uno a tres años
- c. Más de tres años

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

- a. Microempresa (<=10 personas)
- b. Pequeña empresa (<=50 personas)
- c. Mediana empresa (<= 250 personas)
- d. 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).

# Literales respuestas de preguntas abiertas

Comentarios bloque 1	
Att. cliente	Me gustaria resaltar la disponibilidad, atencion y ganas de colaborar de todo el equipo GTS ante cualquier duda o necesidad.
	Atención al cliente: Es de agradecer la rapidez con la que responden a las dudas planteadas y las ganas de ayudar.
	Muy bien el funcionamiento de los aviso sobre aspectos relevantes.
Procesos	Siempre atentos y profesionales
	En la capacidad a ofertar parece que siempre se guarda capacidad para la tranquilidad del funcionamiento del sistema, en detrimento de los usuarios. Que al final son los que pagan las facturas.
	Habilitación en contrato marco de acceso.Seria de utilidad en el listado de usuarios habilitados publicado se incluyera el campo de código SIFCO.
	El proceso de firma es ralentiza. En nuestro caso este año hemos dado de alta una nueva comercializadora con los mismos apoderados que ya estan validados por otras, y han tenido que volver a validarse a pesae de tener los DNIs apostillados
SL-ATR	En la pregunta sobre facturación, nos gustaría que se tuviera en cuenta la necesidad que tenemos de acceder a las facturas disponibles en la plataforma Agikley a través de un webservice. Nos facilitaría mucho la operativa. Muchas gracias.
	Con las actualizaciones de este año hemos perdido información. Por ejemplo, en la subasta de capacidad de almacenamiento si no has ido no puedes saber la prima final. Por otro lado, creemos que la prima de los slots debe ser pública como hemos comentado en varias ocasiones. También nos gustaría añadir que el SL-ATR tiene muchos fallos y vemos muchas mejoras. Por ejemplo, en la solicitud de slots de carga. Además, en nuestra opinión, creemos que el sistema de subastas no es el más adecuado para este sistema.
	Several calls from the customer to billing and they are never answered.
	En la web SL-ATR cuesta acceder a los despleables por que no se quedan fijos una vez seleccionados
	Hemos detectado últimamente demoras en lo que se refiere a tiempo de respuesta de los tickets abiertos en el Portal.El funcionamiento del SL-ATR sería mejorable en varios aspectos: el tiempo que tarda en cerrarse cuando se está utilizando. El menú que se despliega a la izquierda y derecha del apartado de procesos es diferente. Sería de utilidad un procedimiento del SL-ATR genérico en donde se pueda encontrar las funcionalidades requeridas (por ejemplo: cómo hacer un Split; cómo renunciar a un producto; etc)Agradeceríamos una consulta donde se pueda ver el GNL no ruso del que dispone un agente. Hemos detectado últimamente demoras en lo que se refiere a tiempo de respuesta de los tickets abiertos en el Portal.El funcionamiento del SL-ATR sería mejorable en varios aspectos: el tiempo que tarda en cerrarse cuando se está utilizando. El menú que se despliega a la izquierda y derecha del apartado de procesos es diferente. Sería de utilidad un procedimiento del SL-ATR genérico en donde se pueda encontrar las funcionalidades requeridas (por ejemplo: cómo hacer un Split; cómo renunciar a un producto; etc). Agradeceríamos una consulta donde se pueda ver el GNL no ruso del que dispone un agente. También sería de utilidad que la oferta de slots 15 años se pudiera descargar automáticamente, y no tener que sacar la información año a año. Que las modificaciones de usuarios, altas, bajas, recepciones de e-mails, etc, se pudieran modificar desde el propio SL-ATR y no rellenando un formulario en Excel. Que desde el SL-ATR se pueda sacar el listado de la gente que tiene acceso al sistema del mismo grupo. Quitar la gráfica de inicio de subasta con la información del total solicitado para cualquier servicio que no sea slot. Que en los emails recibidos con la confirmación de los contratos no solo se incluyan garantías, sino también la prima de asignación. Los correos de confirmación de flexibilidad de slots que sean más claro e indican lo que se ha modificado. Echamos en falta el organigrama actualizado de la empresa. Desde que se aplican los mecanismos de anticaparamiento es imposible reproducir el cálculo de capacidad a ofertar dado que se desconoce y no se puede visualizar la capacidad que ha sido descontada a los usuarios mediante este mecanismo. Que se pueda cargar masivamente mediante plantilla las solicitudes de cargas y descargas; sobre todo en las subastas anuales de 15 años. Hemos detectado que en aquellos contratos adquiridos mediante transferencia de un slot de terceros el comprador pierde la información del histórico de la fecha En general creemos que se puede mejorar toda la traducción del SL-ATR al inglés especialmente algunos encabezados. Solicitamos que en el reporte de contratos se pueda visualizar el precio de venta del slot si éste se ha realizado a través del MSOC/Renuncia.

# Literales respuestas de preguntas abiertas

Comentarios bloque 2	
Att. cliente	Las consultas que hemos realizado se nos han atendido satisfactoriamente
Procesos	<p>El proceso es lento. Además hemos tenido incidencias que se han cerrado automáticamente a pesar de no estar resueltas. Consideramos que en algunos servicios el margen de facturación es muy reducido lo que a veces dificulta el cumplimiento del pago en fecha y forma sabiendo que debemos de satisfacer también con el procedimiento interno.</p> <p>Repartos y balances: cuando una descarga tiene lugar en dos días consecutivos, para el balance de GNL no ruso el sistema solo tiene en cuenta el stock del primer día se abrió un ticket al respecto y no tenemos resolución.</p> <p>The customer comments that the invoice payment time is insufficient</p> <p>La previsión de la demanda y la información comercial de los usuarios redundan en un programa de operación muy variable que afecta al funcionamiento de las instalaciones, no publicando programas de operación reales, sino "viables". Respecto al funcionamiento del SL-ATR, no es cómodo para el usuario acceder cuando se gestionan diferentes sociedades ya que te obliga a salir y volver a entrar en nuestro caso son 3 veces con el doble factor. Por otro lado, el sistema desplegable del menú en el que pones el ratón y en un sitio y despliegan las opciones de menú tampoco es cómodo. En la consulta de repartos aparece el GTS como contraparte estaría bien que en su lugar apareciera el comercializador que mandamos en el fichero. Como propuesta, nos sería muy útil disponer de una consulta con la información enviada a las 10h para no tener que esperar hasta las 12:30h.</p>
SL-ATR	<p>ya se está poniendo foco en la mejora de envío de información a SLATR</p> <p>As mentioned in the previous section, Equinor has had minimal activity in the Spanish gas network the last gas year, therefore we have scored N/A. However, a more general comment is that it is not easy to navigate and find the relevant reports etc. on SL-ATR/MS-ATR. Perhaps better search function for different reports could be an idea? Also, please, could the process of setting up of new users for a company be easier? Perhaps a new screen in the SL-ATR portal for "registration of new users" could be an idea? A couple of users from each company could have an Admin role, so that when a new user needs to be registered, the Admin role can log on and apply for access directly on SL-ATR on behalf of the new user. This way Enagas would know that the application is legit, as it is done by an Admin role that has logged on to SL-ATR to apply for a new user.</p> <p>It is impossible to have a clear and easy picture of the shipper position from SL-ATR, the nomination procedure, if not done with Edigas, seems to have a bad implementation on SL-ATR.</p> <p>Es complicado a veces seguir el PO con la demanda y los niveles comerciales vs físicos</p>

# Literales respuestas de preguntas abiertas

Comentarios bloque 3	
Procesos	<p>Sería bueno dejar mayor libertad a los agentes en cuanto a la gestión del Sistema, basada en su responsabilidad como usuario. El GTS parece que interviene bastante sosteniendo el sistema y sin dejar la libertad a cada usuario para meter/sacar el gas basada en sus capacidades y normativa</p>
Comunicación	<p>Mejorar la comunicación en cuanto a solicitudes de inviabilidad, cesiones/reasignaciones, ajustes de la planta saliente, repartos de asignación de regasificación. Hay más situaciones de SOE que las que se publican.</p> <p>El Plan de Operaciones se sube a tiempo pero en repetidas ocasiones con errores. Nosotros hemos podido darnos cuenta de los que nos influían y también porque alguna vez hemos actuado en función de esa información y no estaba bien actualizado. Por favor, pedimos que se chequee más este documento ya que para nosotros es importante tener esta información actualizada correctamente. Por otro lado, estamos inconformes con los nuevos peajes, no entendemos cómo se han podido incrementar tanto para el año gasista que viene y nos gustaría ver los cálculos aplicados.</p> <p>We get a lot of auto-generated e-mails from Enagas, is there a way that a shipper/Market operator can decide which type of e-mails to receive? (For example, if you are not active on AVB, you don't have to receive auto-generated e-mails about this?)</p>

# Literales respuestas de preguntas abiertas

Sugerencias de mejora	
Att cliente	<p>Dar respuesta a los comentarios realizados. Por otro lado, en tema de sistemas se debería de mejorar la comunicación entre transportistas y GTS a la hora de realizar modificaciones de forma que podamos adaptarnos eficazmente a los cambios del SL-ATR. Atender las solicitudes de desarrollos de sistemas solicitados.</p> <p>El servicio de atención al comercializador es eficiente</p> <p>Improve telephone service when responding to customer calls.</p>
Procesos	<p>Mayor información en caso de incidencia, y flexibilidad en dichos casos.</p> <p>Seguir mejorando la flexibilidad de los servicios</p> <p>Tener mas sensibilidad a cuestiones de mercado en determinados momentos.</p> <p>Que el SL tenga mayor tiempo en su caducidad. Que la plataforma de subastas sea mas agil, en un formato mas comodo.</p> <p>Mejorar la experiencia SL-ATR y usuario a nivel de web mas accesible En ocasiones hemos tenido incidencias del webservice que nos han impedido funcionar de forma automatica Cuando somos usuarios de varias comercializadoras; tenemos que cambiar de usuario para volver a entrar. Quizas pudiera hacerse mas automatico para facilitar los trabajos</p>
SL-ATR	<p>Your customer service is great, but as a shipper/market operator, the different processes, such as setting up new Edigas messages and new users for SL-ATR, would be great if could be simplified and similar to what we experience with other system operators in the energy sector. Thank you.</p> <p>SLATR window closes too often and too fast // issues with auctions // not clear how to see slot auctions calendar (contratacion vs programacion) // ticket system is very cumbersome and annoying and not user friendly (window always closes)</p> <p>Strongly improve SL-ATR and documentation</p>

Muchas  
gracias

