



# **Resultados Encuesta Satisfacción clientes 2017**

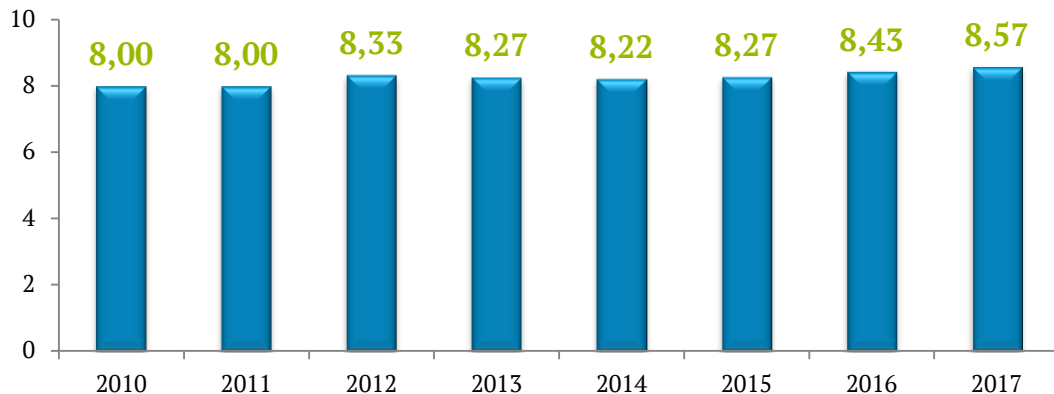
Abril 2018

# Encuesta Satisfacción Clientes 2017. Resultados globales

## Resultados Globales 2017

- Nivel global de Satisfacción: **8,57** (vs 8,43 en 2016 y 8,27 en 2015)

Base 10



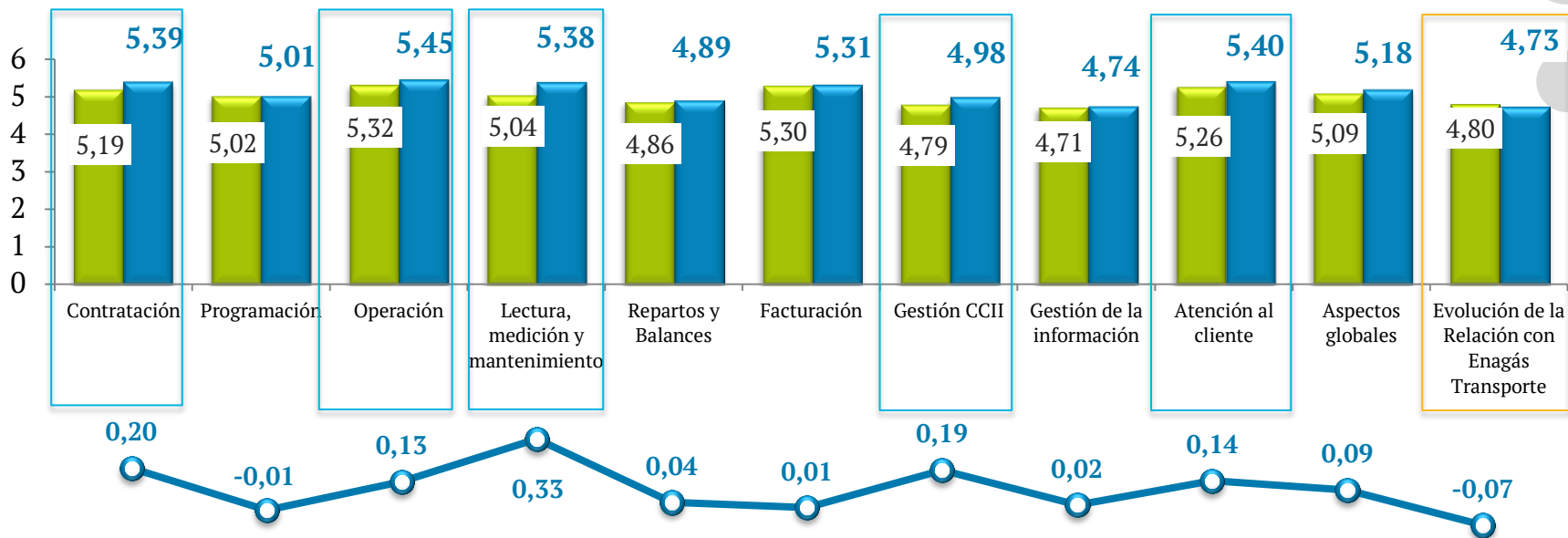
En 2017, Enagás Transporte **aumenta el Nivel global de Satisfacción** hasta los **8,57 puntos** obteniendo el valor histórico más alto.

# Encuesta Satisfacción Clientes 2017. Resultados globales por Bloques

Base 6

■ Satisfacción 2016

■ Satisfacción 2017



- ✓ Aumento de satisfacción en prácticamente todos los procesos de negocio. Destaca el aumento de los Bloques Contratación, Lectura, medición y mantenimiento y Gestión de Conexiones Internacionales.
- ✓ El descenso del bloque “Evolución de la relación con Enagás transporte” no corresponde con una disminución de la satisfacción, ya que en este Bloque, las puntuaciones por encima de 3 indican mejora.

# Plan de Mejora 2018

## PLAN de MEJORA 2018

- 1** Definición de nueva política comercial con cliente orientada a servicio más proactivo y flexible.
- 2** Traducción a inglés de novedades regulatorias 2017-2018: RD Sistema gasista, Plan Invernal, OM AASS, OM garantías, Contrato Marco de Acceso a las Instalaciones por CCII intraeuropeas.
- 3** Renovación de los canales de comunicación cliente:
  - Plan de renovación de estructura y contenido Web Enagás Transporte
  - Newsletter
- 4** Actualización simulador de peajes.
- 5** Agilización del proceso de compatibilidad de buques en plantas de Enagás.
- 6** Análisis del refuerzo en la operación de carga de cisternas en planta de Barcelona.
- 7** Estudio de mejoras en el proceso de Facturación: Actualización de la plataforma electrónica, digitalización de facturas, mejora de la comunicación de liquidaciones y análisis de la periodicidad en facturación de productos de corto plazo: diarios e intradiarios.
- 8** Análisis para el desarrollo de la cesión de derechos de uso de contratos entre usuarios en CCII intraeuropeas.



**Estamos a  
vuestra disposición**