18/05/2018

ECONOMIST&JURIST

Redacción

El nuevo Informe de la CNMC muestra la escasa satisfacción de los clientes en las empresas de gas y electricidad

La CNMC ha publicado "Informe de supervisión de los servicios de atención al cliente de las empresas comercializadoras de gas y de electricidad" (IS/DE/024/16) para saber la calidad de atención comercial de cada empresa de gas y electricidad.

En este Informe, se tuvo en cuenta el grado de satisfacción del consumidor, la regulación sobre la protección del consumidor y el anterior Informe de 2015 de Supervisión de los Servicios de Atención al Cliente (SAC). Para elaborarlo, se han basado en 34 preguntas realizadas a 79 empresas (59 de electricidad y 19 de gas) sobre aspectos críticos encontrados en el Informe de 2015 a través de un mistery shooper (una empresa que simula ser un cliente que realiza llamadas a las empresas para contratar un supuestos servicio).

El resultado ha sido que se mantiene el escaso grado de satisfacción de los consumidores. La CNMC considera necesario realizar actuaciones en materia de imagen de marca. Algunos comercializadores usan expresiones negativas para disuad

...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |