

**CUESTIONARIO PARA USUARIOS QUE SE HAN CAMBIADO DE  
COMERCIALIZADOR EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS**

1. ¿Conoce usted quien es su comercializador de energía eléctrica?

Cuál es? \_\_\_\_\_

2. ¿Conoce usted quien es la empresa distribuidora de energía eléctrica en su zona?

Cuál es? \_\_\_\_\_

AQUI SE DEBE DEJAR CLARO SI EL USUARIO NO LO SABE, QUIEN ES EL COMERCIALIZADOR Y EL DISTRIBUIDOR DE ENERGIA ELECTRICA.

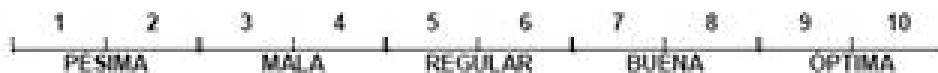
3.Cuál fue el mecanismo por el cual se enteró de la posibilidad de cambiar de prestador del servicio de energía eléctrica? **(Enc: RU)**.

<b>1</b>	Contacto directo con un comercializador
<b>2</b>	Conocimiento de la regulación del sector
<b>3</b>	Medios de comunicación
<b>4</b>	Otro usuario
¿Otro Cual?	

4 ¿De acuerdo con las siguientes razones que le voy a leer a continuación, por favor ordene de 1 a 4, siendo 1 la más importante y 4 la menos importante, las razones que lo llevaron a tomar la decisión de cambiar de comercializador. **(Enc: escriba de 1 a 4 las razones)**.

	<b>RAZONES</b>	ORDEN
<b>A</b>	Calidad del servicio comercial del anterior comercializador	
<b>B</b>	Dificultades con la facturación	
<b>C</b>	Atención oportuna de quejas y reclamos	
<b>D</b>	Costo de la energía	

5. Pensando en el **SU ACTUAL COMERCIALIZADOR**, por favor califique los aspectos que le voy a leer a continuación **(Enc: RU)**



	<b>RAZONES</b>	Calificación
<b>1</b>	Claridad de las propuestas recibidas	
<b>2</b>	Consecución y alistamiento de los equipos asociados con la medición de energía.	
<b>3</b>	Programación y ejecución de las maniobras requeridas para llevar a cabo el cambio de comercializador.	
<b>4</b>	Firma del contrato con el nuevo prestador del servicio	

5. ¿Se hicieron exigencias de carácter técnico para efectuar el cambio de comercializador? **(Enc: RU)**.

<b>1</b>	Si	<b>2</b>	No
----------	----	----------	----

<b>1</b>	Si	<b>2</b>	No
----------	----	----------	----

8. ¿Cuánto tiempo se tomó el proceso completo de cambio de comercializador, una vez oficializó la solicitud de cambio? (**Enc: RU**).

<b>1</b>	Menos de 2 semanas
<b>2</b>	Entre 2 y 4 semanas
<b>3</b>	Entre 4 y 8 semanas
<b>4</b>	Más de 8 semanas

9. Enumere los costos en que incurrió para el cambio de comercializador, indicando (**Enc: RM**).

10. Cuál fue el monto aproximado de cada uno de los conceptos que mencionó? (**Enc: RM**).

P12	Concepto	P12A Cantidad de dinero invertida
1	Cambio de contador	
2	Cláusulas de penalidad con el antiguo contrato	
3	Cláusulas en el nuevo contrato	
¿Otro cual?		
¿Otro cual?		
¿Otro cual?		

11. Por favor califique la calidad de las siguientes características del **SERVICIO COMERCIAL**, después del cambio de comercializador. (**Enc: RU**).



	RAZONES	Calificación
1	Oportunidad en la entrega de la factura	
2	Alternativas para efectuar el pago	
3	Cantidad de puntos de pago - NA	
4	Plazo para la cancelación de la factura	
5	Oportunidad en el aviso de interrupciones programadas	
6	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	
7	Calidad de la medición del consumo	
8	Claridad de la factura	
9	Exactitud de cobros en relación con el consumo	
10	Oportunidad en reconexión del servicio después de efectuado el pago - NA	
11	Asistencia técnica	

12. Señale (con un círculo) los aspectos que considera más positivos a raíz del cambio de comercializador (**Enc: RM**).

	ASPECTOS
1	Oportunidad en la entrega de la factura
2	Alternativas para efectuar el pago
3	Cantidad de puntos de pago

¿Otro Cual?	Mejor tarifa
-------------	--------------

.....  
 .....  
 Información y Comunicación

- Notificación previa en el caso de interrupción programada
- Orientaciones para el uso eficiente de la energía
- Orientaciones sobre los riesgos y peligros
- Aclaración sobre sus derechos y deberes como consumidor

Atención  
al  
Cliente

- Facilidad para entrar en contacto con la empresa
- Tiempo esperando hasta ser atendido
- Agilidad en la atención al cliente
- Conocimiento que los empleados tienen sobre el asunto
- Claridad en la información brindada
- Calidad de la atención
- Plazo informado para la realización de los servicios
- Solución definitiva de los problemas
- Cumplimiento de los plazos solicitados

Imagen

- Empresa humana, que respeta los derechos de los clientes
- Empresa justa, correcta, que si comete errores los corregirá
- Empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad
- Empresa que busca informar y aclarar a sus clientes respecto a su actuación
- Empresa que se ocupa de evitar fraudes como hurtos, robos de energía, etc.
- Empresa que brinda la misma atención a todos los clientes
- Empresa flexible, que está dispuesta a negociar con sus clientes
- Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza

13. Señale (con un círculo) los aspectos que considera más negativos a raíz del cambio de comercializador? (Enc: RM).

	ASPECTOS
1	No hay oportunidad en la entrega de la factura
2	No hay alternativas para efectuar el pago
3	No hay suficiente cantidad de puntos de pago
4	No dan suficiente plazo para la cancelación de la factura
5	No son oportunos los avisos de las interrupciones programadas
6	No son oportunas las respuestas a quejas y reclamos
7	No es buena la calidad de la medición del consumo
8	No hay claridad en la factura
9	No hay exactitud de cobros en relación con el consumo
10	No hay oportunidad en la reconexión del servicio después de efectuado el pago
11	No hay asistencia técnica
¿Otro Cual?	No hay nada negativo

14 ¿En el último año acudió a algún punto de atención de la empresa o solicitó alguna atención específica a su actual comercializador? (Enc: RU).

1	Si	2	No (Pase 21)
---	----	---	--------------

¿Otro cual?	
-------------	--

16. ¿Cuál fue el motivo de su solicitud? (Enc: RU).

	Aspectos
1	Solicitar información
2	Presentar una queja sobre la calidad del servicio
3	Reclamo sobre la factura
4	Seguimiento a un reclamo o petición anterior
5	Solicitar un servicio
6	Pago de la factura
7	Solicitar refinanciación
¿Otro cual?	

17. Considera usted que la atención, en términos de tiempo, fue (Enc: RU).

1	Muy ágil
2	Ágil
3	Normal
4	Lenta
5	Muy lenta

18. Por favor califique la atención que recibió de su comercializador actual al momento de atenderlo. (Enc: RU)



RAZONES	Calificación
A. Amabilidad en la atención del personal que recibe su solicitud	
B. Accesibilidad de los mecanismos para recepción de solicitudes	
C. Tiempo que tardó la empresa en responder efectivamente su queja o petición	
D. Claridad de la respuesta positiva o negativa	

19. ¿Considera usted que el cambio de comercializador cumplió con sus expectativas frente al servicio de energía eléctrica? (Enc: RU).

		¿Porque razón?
1	SI	
2	NO	

20. Con el cambio de comercializador, el servicio prestado desde el punto de vista comercial en temas como: atención al cliente, temas relacionados con la facturación y puntos de atención ¿Usted considera que? (Enc: RU).

1	Mejóro	2	Empeoró	3	Indiferente
---	--------	---	---------	---	-------------

21. Con el cambio de comercializador el servicio prestado desde el punto de vista de calidad

1	Bajó	2	Subió	3	Sigue Igual
---	------	---	-------	---	-------------

23. ¿Cree que la posibilidad de cambio de comercializador para el usuario es? **(Enc: RU)**.

1	Muy Buena	2	Buena	3	Irrelevante
---	-----------	---	-------	---	-------------

24. ¿Cuál considera usted que es la entidad encargada de ejercer las funciones de vigilancia y control, de los prestadores de servicios públicos domiciliarios? **(Enc: RU)**.

<b>Aspectos</b>	
1	Ministerio de Minas y Energía
2	Comisión de Regulación de Energía y Gas
3	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
¿Otro cual?	

25. ¿Cuál considera usted que es la entidad encargada de establecer la regulación a que debe sujetarse el proceso de cambio de comercializador de energía eléctrica? **(Enc: RU)**.

<b>Aspectos</b>	
1	Ministerio de Minas y Energía
2	Comisión de Regulación de Energía y Gas
3	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
¿Otro cual?	