

**CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS QUE NO SE CAMBIARON DE
COMERCIALIZADOR EN LOS ÚLTIMO DOS AÑOS Y SON ATENDIDOS POR UN
COMERCIALIZADOR DISTINTO AL INCUMBENTE**

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. Por favor califique la calidad de las siguientes características del **SERVICIO COMERCIAL**. (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	

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

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

4. ¿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)
---	----	---	--------------

5. ¿Por cual medio solicito atención a su actual comercializador? (Enc: RU).

	Aspectos
1	Visita a punto de atención
2	Telefónica
3	Internet o correo electrónico
4	Visita de personal del comercializador
¿Otro cual?	

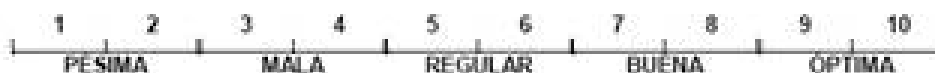
6. ¿Cuál fue el motivo de su solicitud? (Enc: RU).

	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?	

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

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

8. 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	

2	Comisión de Regulación de Energía y Gas
3	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
¿Otro cual?	

10. ¿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**).

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