

# SERVICIOS ENERGÉTICOS

Reporte ACSI 2020-2021

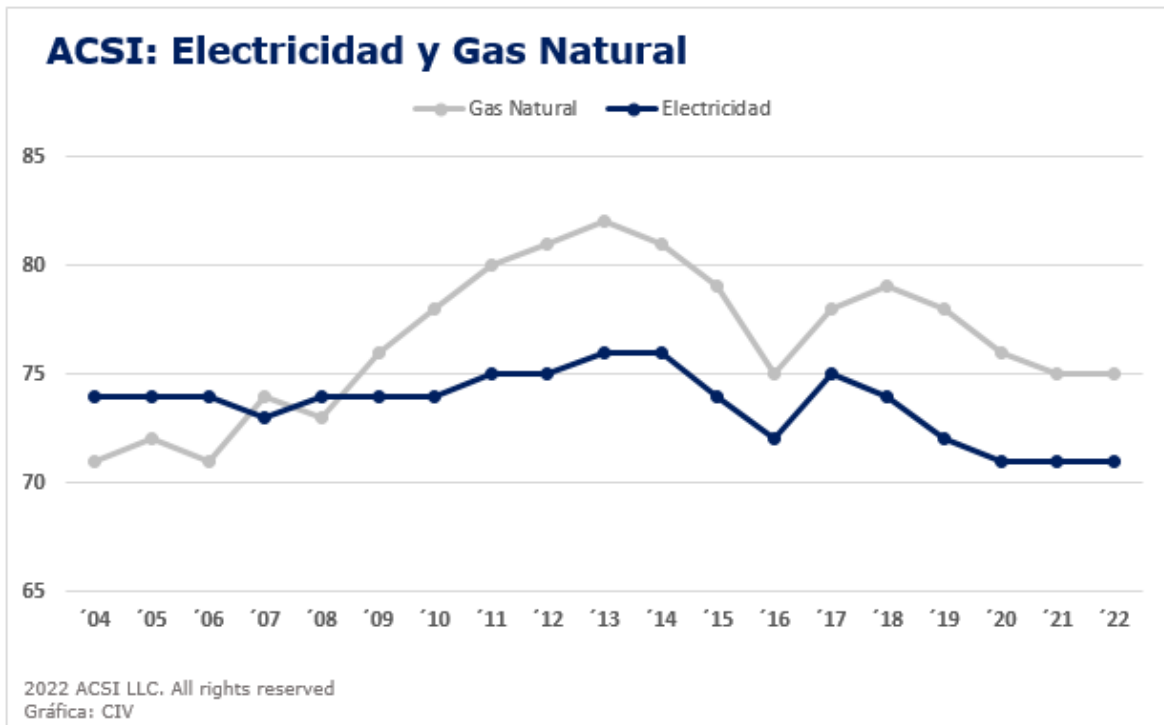


## AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX

### Servicios Energéticos 2021-2022

La satisfacción del cliente es una fuerza motriz que influye en las perspectivas financieras de las empresas individuales y en la salud de la economía estadounidense en general. Los nuevos resultados del American Customer Satisfaction Index (ACSI®) proporcionan puntos de referencia sobre la satisfacción del cliente para tres categorías de empresas de energía: *Las de Propiedad de los Inversores*, *Las Municipales* y *Las Cooperativas*. El ACSI también recoge las opiniones de los consumidores sobre elementos críticos de la experiencia del cliente, adaptados específicamente a cada sector. En general, la satisfacción de los clientes con el sector de los servicios energéticos ha subido un 0,3% hasta alcanzar una puntuación ACSI de **72,2** (escala de 100 puntos).

El Estudio ACSI sobre Servicios Energéticos 2021-2022 se basa en entrevistas con 21.929 clientes residenciales, elegidos al azar y contactados por correo electrónico entre el 11 de enero de 2021 y el 21 de diciembre de 2021. Se pide a los clientes que evalúen sus experiencias recientes con las empresas de energía más grandes en términos de cuota de mercado, además de una categoría agregada llamada "otros" y, por tanto, empresas más pequeñas.



## ACSI: Empresas de Energía Propiedad de Inversores

Empresa	2021	2022	% Variación
<b>Empresas de Energía Propied</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0,00%</b>
CenterPoint Energy	76	78	3%
Atmos Energy	76	76	0%
NextEra Energy	76	75	-1%
Southern Company	75	75	0%
WEC Energy Group	73	75	3%
Dominion Energy	73	74	1%
Berkshire Hathaway Energy	73	73	0%
Consolidated Edison	73	73	0%
NiSource	75	73	-3%
Sempra	72	73	1%
Otros	70	72	3%
Ameren	73	72	-1%
CMS Energy	71	72	1%
Duke Energy	71	72	1%
Exelon	72	72	0%
PPL	74	72	-3%
Xcel Energy	72	72	0%
Public Service Enterprise Group	73	71	-3%
FirstEnergy	72	70	-3%
American Electric Power	70	69	-1%
DTE Energy	73	69	-5%
Edison International	72	69	-4%
Entergy	72	69	-4%
National Grid	70	69	-1%
Eversource	65	66	2%
PG&E	61	61	0%

2022 ACSILLC. All rights reserved

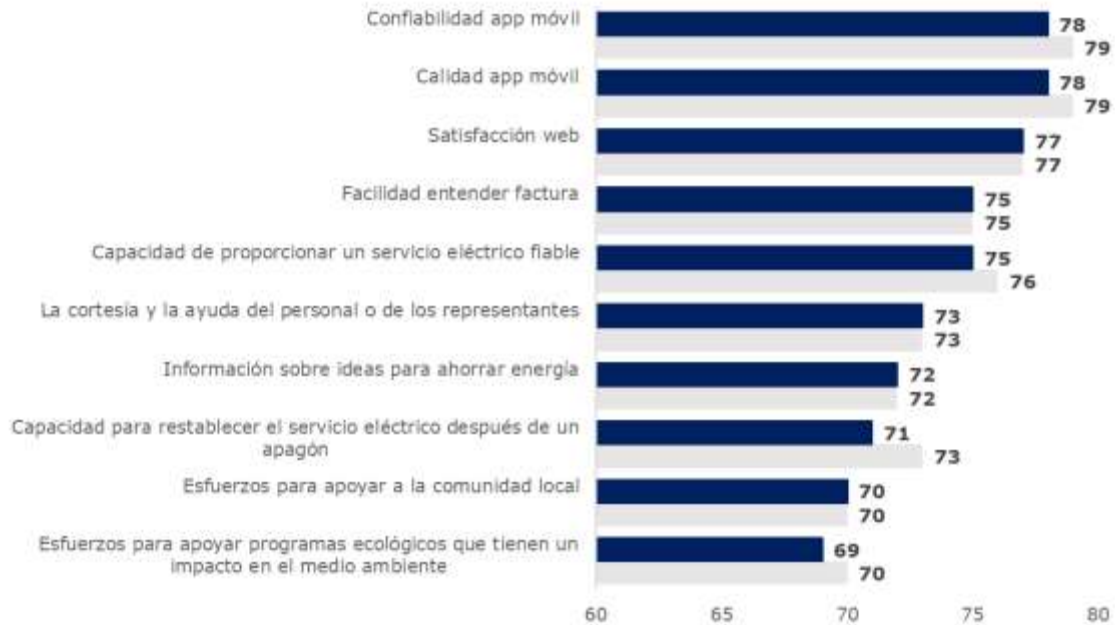
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

## ACSI: Empresas de Energía Propiedad de Inversores

Benchmarks Experiencia del Cliente

■ 2022 ■ 2021



2022 ACSI LLC. All rights reserved  
Gráfica: CIV

## ACSI: Empresas Municipales de Energía

Empresa	2021	2022	% Variación
<b>Empresas Municipales de Energía</b>	<b>71</b>	<b>73</b>	<b>2,80%</b>
Salt River Project	75	76	1%
Otros	71	73	3%
Los Angeles Department of Water and Power	68	68	0%
CPS Energy	73	63	-14%

2022 ACSILLC. All rights reserved

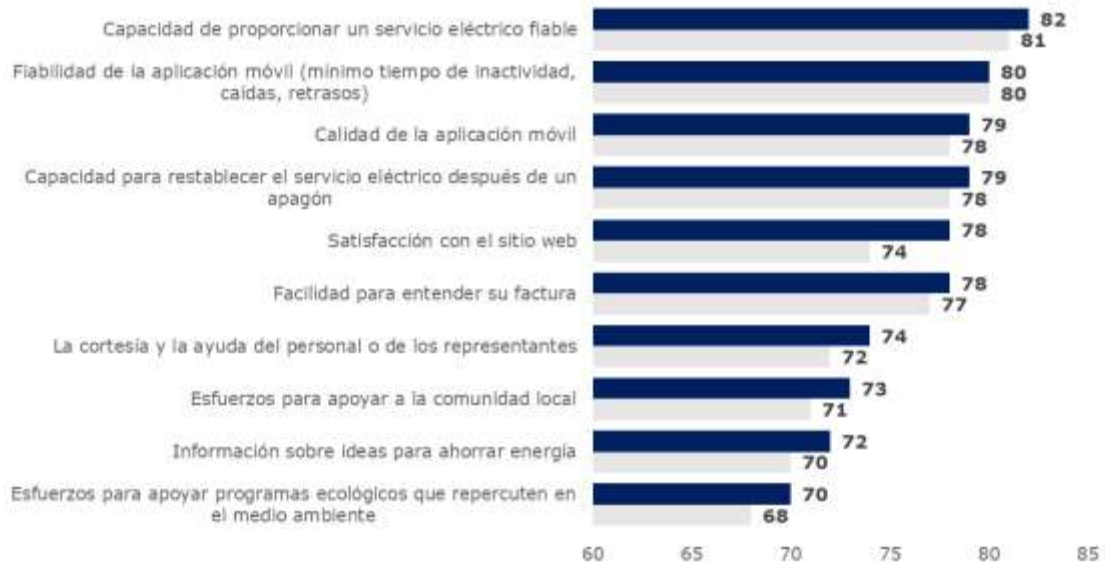
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

## ACSI: Empresas Municipales de Energía

Benchmarks Experiencia del Cliente

■ 2022 ■ 2021



2022 ACSI LLC. All rights reserved  
Gráfica: CIV

## ACSI: Cooperativas de Energía

Empresa	2021	2022	% Variación
<b>Cooperativas de Energía</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>0,00%</b>
Otros	73	74	1%
Touchstone Energy	73	73	0%

2022 ACSI LLC. All rights reserved

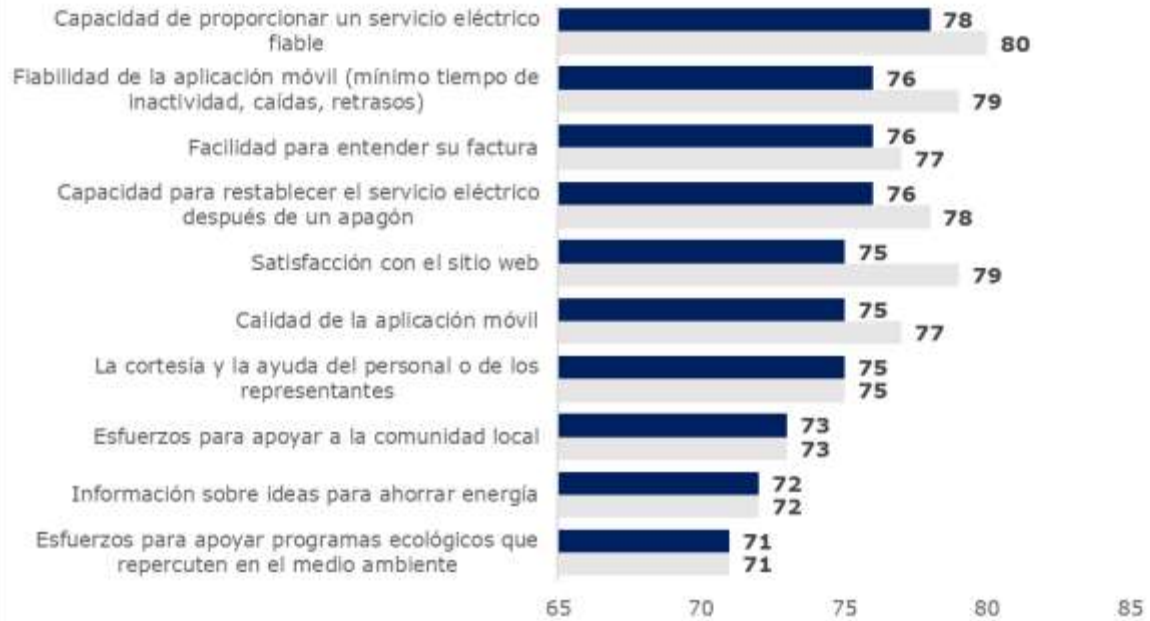
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

## ACSI: Cooperativas de Energía

Benchmarks Experiencia del Cliente

■ 2022 ■ 2021



2022 ACSI LLC. All rights reserved  
Gráfica: CIV

## **Sobre este informe**

---

Los datos de la encuesta se utilizan como datos de entrada al modelo econométrico de causa y efecto de ACSI, que estima la satisfacción del cliente como resultado de los datos medidos por la encuesta de las expectativas del cliente, las percepciones de calidad y las percepciones de valor. El modelo ACSI, a su vez, vincula la satisfacción del cliente con los resultados medidos por la encuesta de las quejas y la lealtad del cliente. Los clientes ACSI reciben datos confidenciales competitivos de la industria y los mejores en su clase sobre todas las variables modeladas y puntos de referencia de la experiencia del cliente.

**ACSI y su logotipo son marcas registradas de la Universidad de Michigan, con licencia mundial otorgada exclusivamente a American Customer Satisfaction Index LLC con el derecho de sublicenciar.**

---

*No se puede hacer publicidad u otro uso promocional de los datos e información en este informe sin el consentimiento previo por escrito de ACSI LLC.*