

SERVICIOS PÚBLICOS ENERGÉTICOS

Reporte ACSI 2019-2020



Los clientes de servicios públicos de energía quieren Servicios más confiables y Energía Más Limpia

Servicios Públicos Energéticos

La satisfacción del cliente con el sector de servicios públicos de energía en general desciende por segundo año consecutivo, bajando 1.5% a **72.1** en la escala de 100 puntos de ACSI. Un servicio eléctrico menos confiable y una menor capacidad para restaurar la energía están atenuando las percepciones de los clientes sobre la calidad de su servicio residencial de energía. Los resultados se basan en entrevistas realizadas durante un período de 12 meses de enero a diciembre de 2019.

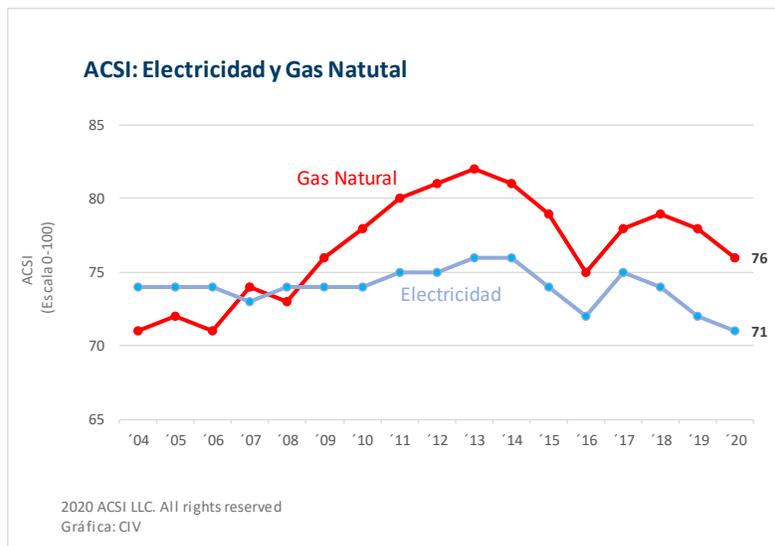
En 2019, los servicios públicos de energía se vieron afectados por desastres naturales, incluidos incendios forestales y huracanes, que continúan reforzando la necesidad del sector de modernizar las redes. Del mismo modo, las empresas de energía están bajo presión para proteger sus redes de ataques cibernéticos. Además de mantener las luces encendidas, los consumidores esperan más de sus servicios de energía, desde energía más limpia hasta tecnología más inteligente y prácticas de ahorro de energía. Si bien el gobierno federal se ha centrado en hacer retroceder las regulaciones ambientales, los gobiernos estatales y locales continúan promoviendo nuevos estándares para las energías renovables.

En 2019, el gas natural continuó dominando la combinación de energía de los EE. UU., con la energía eólica y solar ganando terreno. Se espera que la tendencia hacia las energías renovables, impulsada por el fuerte interés del consumidor, continúe en las próximas décadas, con una disminución de la participación del carbón en la generación de electricidad.

A medida que el sector de servicios de energía continúa transformándose, los clientes residenciales no están satisfechos con el estado actual de su servicio. Similar a los resultados de hace un año, la disminución en la satisfacción del cliente es generalizada. Entre las tres categorías de servicios públicos de energía (*cooperativa, propiedad de inversionistas y municipal*), no hay mejora, además existe poca diferencia en los puntajes a nivel de la industria. Las empresas de Servicios Públicos Municipales de energía retroceden un 1,4% a puntuaciones de **72**, mientras que las empresas de Servicios de Energía Cooperativa caen un 2,7% a **73**. Estas puntuaciones colocan las tres categorías entre las 11 industrias más bajas del Índice. Entre las Compañías Individuales de Servicios de Energía, la

gran mayoría son planas o bajas para la satisfacción del cliente en comparación con hace un año.

En cuanto a las tendencias de satisfacción para el servicio de electricidad y gas natural, ninguno de los dos está haciendo un buen trabajo para satisfacer las necesidades del cliente en la actualidad. Los clientes continúan prefiriendo el gas natural (-3% a **76**) al servicio de electricidad (-1% a **71**), pero ambos se han debilitado durante el año pasado. Para el gas natural, este es el segundo año consecutivo de disminución, mientras que el servicio de electricidad muestra una caída de tres años.



Servicios de Energía propiedad de inversionistas

De las 25 grandes empresas de Servicios de Energía Propiedad de Inversores, 15 registran una menor satisfacción del cliente este año, y otras 8 compañías no muestran ningún cambio. Notablemente ausentes en los resultados, hay mejoras significativas desde el punto de vista del cliente, solo dos compañías obtienen una pequeña ganancia del 1% en satisfacción. Este es el segundo año consecutivo en que la categoría de propiedad de los inversores muestra caídas de gran alcance, junto con el deterioro en muchos elementos clave de la experiencia del cliente.

Ninguna empresa de servicios públicos propiedad de inversores publica un puntaje de 80 o más. La industria en general cae 1.4% a **72**, igualando su mínimo histórico de 2016. Los proveedores de gas natural continúan dominando la parte superior de las clasificaciones de la industria, aunque *CenterPoint Energy* ha perdido el liderazgo del otro proveedor de gas, *Atmos Energy*. Después de disminuir un 2% hace un año a **80**, *CenterPoint Energy* se desliza un 4% adicional a **77**, justo detrás de un *Atmos Energy* estable (sin cambios en **78**). En febrero de 2020, después de que terminó el período de la entrevista, *CenterPoint* anunció un

acuerdo para vender su negocio minorista de gas. La medida siguió a otras desinversiones de negocios adquiridos de su fusión de 2019 con *Vectren*.

ACSI: Servicios de energía propiedad de inversionistas

	2019	2020	Variación %
Servicios públicos de energía propiedad de inversionistas	73	72	-1,4%
Atmos Energy	78	78	0%
CenterPoint Energy	80	77	-4%
NextEra Energy	77	76	-1%
Consolidated Edison	78	75	-4%
NiSource	76	75	-1%
Sempra Energy	75	75	0%
Southern Company	77	75	-3%
Berkshire Hathaway Energy	74	74	0%
Dominion Energy	76	74	-3%
Edison International	75	74	-1%
WEC Energy	76	74	-3%
Ameren	75	73	-3%
CMS Energy	73	73	0%
PPL	73	73	0%
Xcel Energy	74	73	-1%
Otros	72	72	0%
DTE Energy	72	72	0%
Energy	75	72	-4%
Exelon	73	72	-1%
Public Service Enterprise Group	72	72	0%
Duke Energy	70	71	1%
FirstEnergy	72	71	-1%
National Grid	71	70	-1%
Eversource Energy	68	69	1%
American Electric Power	68	68	0%
PG&E	70	63	-10%

2020 American Customer Satisfaction Index. All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

El tercer lugar es para *NextEra Energy*, que cae 1% a **76**. Junto con *Atmos Energy*, *NextEra Energy* es un líder en proporcionar ideas de ahorro de energía a sus clientes.

Cuatro empresas de servicios públicos están empatadas con puntajes de **75**, con *Sempra Energy* manteniendo su terreno año tras año y *NiSource* (-1%) cayendo por segundo año. La caída de dos años de la compañía sigue a su desastre del gasoducto de Massachusetts desde 2018. Posteriormente, *NiSource* acordó vender su filial *Columbia Gas of Massachusetts* a *Eversource Energy*. Mientras

tanto, *Southern Company* cae un 3% a un mínimo histórico de **75**, ya que algunos de sus clientes experimentaron temperaturas récord en el otoño.

Con una caída aún mayor, *Consolidated Edison* retrocede 4% a **75** y su servicio se considera menos confiable en comparación con hace un año. En julio de 2019, la empresa fue criticada por un apagón que impactó a los clientes en la ciudad de Nueva York, seguido de un cierre en Brooklyn durante una ola de calor del fin de semana. En una nota positiva, *Consolidated Edison*, ahora el segundo mayor productor solar en América del Norte, califica mejor en su clase por sus esfuerzos para apoyar programas ecológicos.

Varias empresas de servicios públicos se agrupan con puntajes de **74**. *Berkshire Hathaway Energy* no ha cambiado y *Edison International* marca un 1%. *WEC Energy* también obtuvo **74**, pero su disminución es del 3%. A pesar de la recesión, *WEC Energy* mantiene su posición como líder en la prestación de servicios eléctricos confiables. *Dominion Energy* también cae un 3%, su segundo descenso consecutivo. Si bien el proyecto del oleoducto de la costa atlántica de la compañía enfrenta un retroceso ambiental, también tiene planes ambiciosos para desarrollar el mayor parque eólico marino en el país. En la actualidad, *Dominion Energy* califica por debajo del promedio por su apoyo a programas ecológicos, según los clientes.

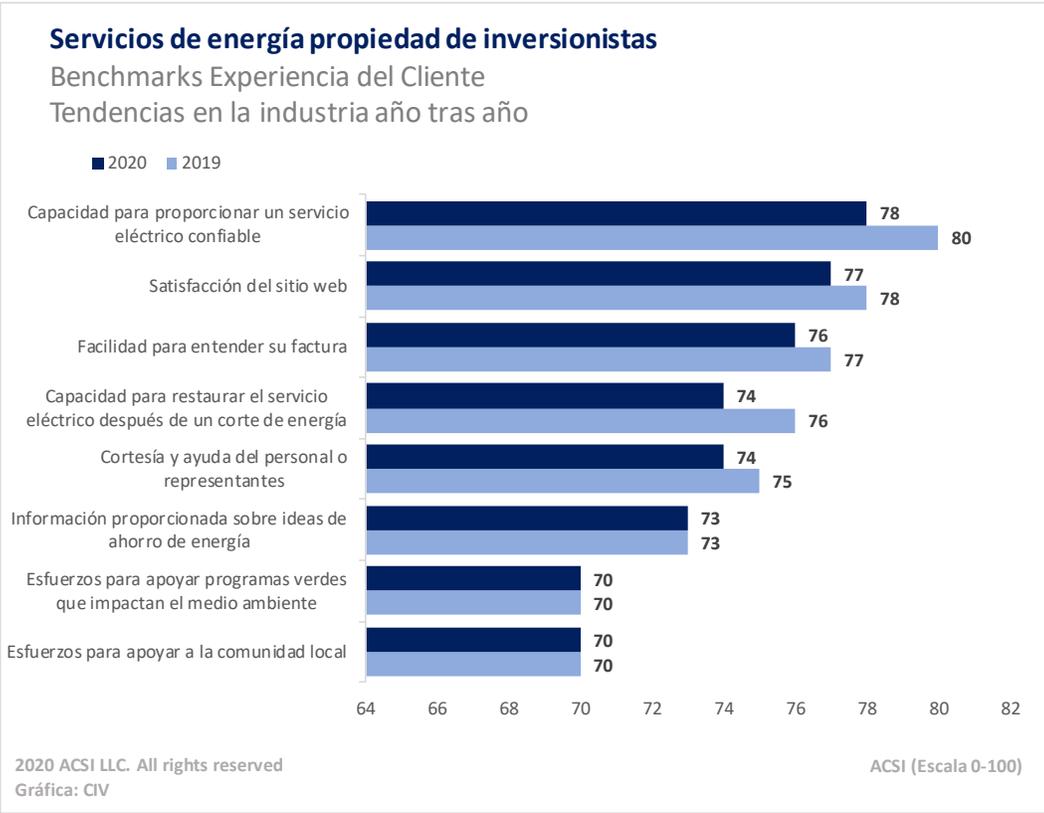
Solo un punto por encima del promedio de la industria, *Ameren* cae un 3% para vincularse con *CMS Energy* (sin cambios), *PPL* (sin cambios) y *Xcel Energy* (-1%) en **73**. Luego, un gran grupo de empresas está vinculado con el promedio de la industria en **72**, la mayoría de las cuales muestran pocos cambios año tras año. Las empresas más pequeñas en conjunto permanecen estables en **72**. Del mismo modo, *DTE Energy* y *Public Service Enterprise Group* se mantienen estables en **72**. *Exelon* retrocede 1% a **72**, mientras que *Entergy* cae 4% al mismo puntaje. Para *Entergy*, los clientes encuentran que su calidad general de servicio se ha deteriorado considerablemente en comparación con el año anterior.

En el extremo inferior de la industria, *Duke Energy* es una de las dos únicas empresas de servicios de energía que muestra una ligera ganancia. La compañía aumenta un 1% a **71**, impulsada por alguna mejora en las percepciones de valor de los clientes. Del mismo modo, *Eversource Energy* alcanza un 1% a **69**, pero se mantiene muy por debajo del promedio de la industria para la satisfacción del cliente. Si bien la compañía ha realizado inversiones para mejorar la confiabilidad, estos esfuerzos hasta ahora no han resultado en ganancias significativas de satisfacción. *FirstEnergy* cae 1% a **71**, *National Grid* baja 1% a **70**. *American Electric Power* se mantiene estable en **68**, la segunda peor calificación de satisfacción en la industria.

El fondo de la industria pertenece completamente a *PG&E*, cayendo un 10% a **63** después de otro año tumultuoso, comenzando con su presentación de protección por bancarrota en enero de 2019. El historial de la empresa de servicios públicos

incluye fallas de equipos vinculadas a incendios forestales mortales en 2018, que *PG&E* llegó a un acuerdo para en diciembre de 2019. Mientras tanto, en 2019, la empresa generó críticas por apagones preventivos generalizados que dejaron a muchos de sus clientes en la oscuridad durante los períodos de alto riesgo de incendios forestales. Según sus clientes, *PG&E* está peor en todos los aspectos de la experiencia del cliente, y especialmente en su capacidad para proporcionar un servicio eléctrico confiable y restaurar la energía.

En general, para los Servicios Públicos de Energía Propiedad de Inversores, ningún aspecto de la experiencia del cliente ha mejorado. La industria es menos capaz de proporcionar un servicio eléctrico confiable y su calificación cae un 3% a **78**, muy por debajo de los puntajes de confiabilidad para los Servicios Públicos Municipales (**83**) o cooperativos (**81**). Del mismo modo, la restauración de energía eléctrica se desliza 3% a **74**, superando a las otras categorías por un amplio espacio de 4 a 6 puntos.



Los sitios web son menos satisfactorios (**77**), las facturas son más difíciles de entender (**76**) y el personal es menos cortés y servicial (**74**). Los puntos más débiles de la industria continúan siendo áreas en las que las iniciativas de buena voluntad de la compañía no llegan a los ojos de los consumidores. En general, las empresas de servicios de energía propiedad de los inversores deben hacer un mejor trabajo al proporcionar información sobre ideas de ahorro de energía (**73**), apoyar programas ecológicos (**70**) y apoyar a la comunidad local (**70**).

Servicios Energéticos Municipales

Los clientes están menos satisfechos con su servicio de energía municipal por segundo año, ya que el puntaje de la industria disminuye en un 1,4% a **72**. Sin embargo, hace un año, la mayoría de los proveedores de energía experimentaron grandes caídas. Este año, el *Salt River Project*, líder de la industria, cae 1% a **77**, pero se mantiene muy por delante de los servicios públicos municipales restantes. La empresa de servicios públicos con sede en Arizona sobresale en lo que respecta a la confiabilidad del servicio eléctrico, superando a las empresas en las tres categorías de servicios de energía, según sus clientes.

El resto de la categoría municipal está en un punto muerto en el promedio de la industria de **72**. El grupo de servicios municipales más pequeños retrocede un 1%, mientras que *CPS Energy* se mantiene estable en **72**. Para el *Departamento de Agua y Energía de Los Ángeles (LADWP)*, el cambio es positivo ya que su puntaje aumenta un 4% a un máximo histórico de **72**. Durante una década, la satisfacción del cliente con *LADWP* ha seguido el campo, pero ahora la empresa de servicios públicos alcanza el promedio de la categoría. El aumento de satisfacción proviene de un fuerte aumento en las percepciones de valor de los clientes, aunque la utilidad aún se retrasa en lo que respecta a la facilidad para comprender las facturas. *LADWP* ha sido criticado durante mucho tiempo por los sobrecargos a sus clientes derivados del lanzamiento de un nuevo sistema de facturación en 2013, que incluye un acuerdo de demanda en 2017. Las nuevas presentaciones en 2019 podrían generar más reembolsos para los contribuyentes.

ACSI: Servicios municipales de energía

Empresa	2019	2020	Variación %
Servicios municipales de energía	73	72	-1,4%
Salt River Project	78	77	-1%
Otros	73	72	-1%
CPS Energy	72	72	0%
LA Department of Water & Power	69	72	4%

2020 American Customer Satisfaction Index. All rights reserved

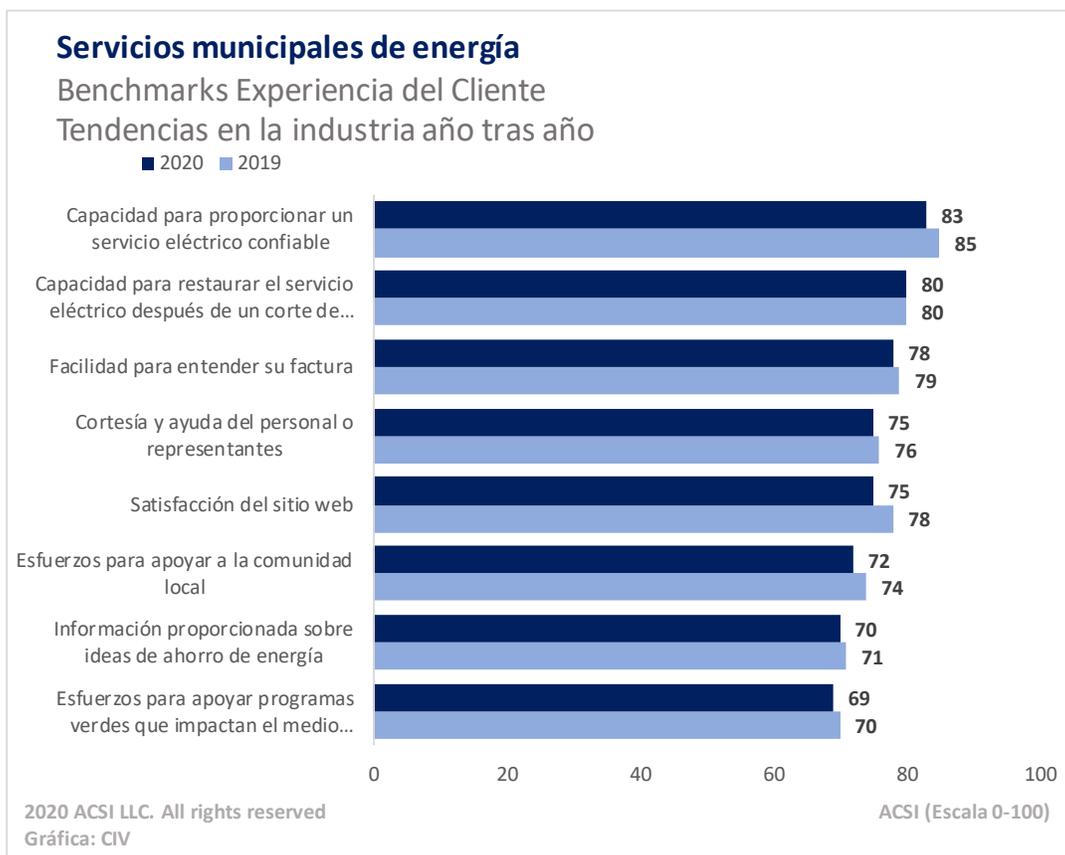
ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Ningún aspecto de la experiencia del cliente para los servicios públicos de energía municipales mejora este año, y muchos elementos se debilitan año tras año. La confiabilidad del servicio eléctrico sigue siendo un punto fuerte para la categoría a pesar de una caída del 2% a **83**. La restauración de energía luego de un apagón eléctrico también es muy apreciada con un puntaje sin cambios de **80** que supera

tanto a las empresas de servicios de energía de propiedad del inversor (**74**) como cooperativas (**78**).

Las facturas son algo menos fáciles de entender (**78**), pero otros aspectos de la experiencia del cliente muestran oportunidades de mejora. En particular, los sitios web son mucho peores en comparación con hace un año, ya que la satisfacción del sitio web retrocede un 4% a **75**, el nivel más bajo en las tres categorías de servicios públicos. La cortesía del personal también disminuye (**75**) y los esfuerzos para apoyar a la comunidad local se quedan atrás (-3% a **72**). Como se ve en las otras categorías, a los clientes les gustaría que su empresa municipal ofrezca más información sobre ideas de ahorro de energía (**70**), así como que apoyen programas de energía limpia (**69**)



Servicios de Energía Cooperativa

Las empresas de Servicios de Energía Cooperativa que prestan servicios a las pequeñas comunidades rurales pierden más terreno este año, cayendo un 2,7% a un puntaje de **73**. Hace casi una década, las cooperativas superaron en satisfacción del cliente a las empresas de servicios públicos de energía de inversionistas y municipales en una amplia brecha de 8 a 9 puntos. Su ventaja ahora disminuye a solo 1 punto por delante de las otras dos categorías (**72**).

Se produjo un movimiento similar en el sector financiero durante el mismo período en que las cooperativas de crédito (**79**) perdieron su ventaja de satisfacción del cliente sobre los grandes bancos (**80**). Los grandes bancos no solo tienen los recursos para invertir en tecnología, sino que el servicio al cliente personalizado que fue el sello distintivo de las cooperativas de ahorro y crédito más pequeñas ya no es un factor diferenciador clave. Del mismo modo, el servicio en persona para las empresas de servicios de energía cooperativa se ha deteriorado, según los miembros. Para las cooperativas, la cortesía del personal (-5% a **75**) ha disminuido más que cualquier otro elemento de la experiencia residencial, llegando aproximadamente al mismo nivel que el de los inversores (**74**) o los servicios públicos de energía municipales (**75**) este año.

Touchstone Energy, la empresa de servicios de energía cooperativa más grande, cae un 1% a un puntaje de satisfacción del cliente de **74**, luego de una caída mayor hace un año. Esto coloca a *Touchstone Energy* mucho más cerca del promedio de la industria para las empresas de servicios públicos de energía de los inversores que hace una década. El grupo de cooperativas más pequeñas cae un 6% a **72**, igualando el mínimo histórico desde 2016. Los datos de la encuesta muestran que tanto para *Touchstone* como para las cooperativas más pequeñas, los miembros buscan tarifas más bajas para su servicio.

ACSI: Servicios de energía cooperativa

Empresa	2019	2020	Variación %
Servicios de energía cooperativa	75	73	-2,7%
Touchstone Energy	75	74	-1%
Otros	77	72	-6%

2020 American Customer Satisfaction Index. All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

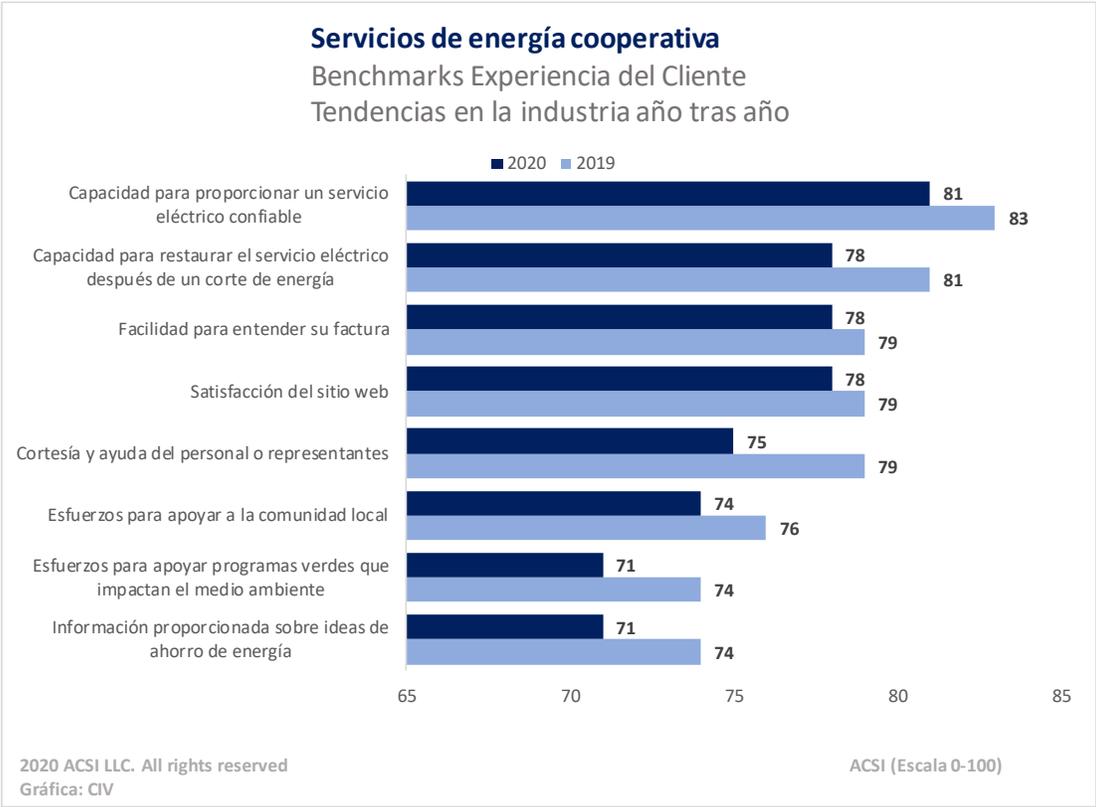
Gráfica: CIV

Los miembros de las empresas de servicios de energía cooperativa encuentran que todos los elementos de su experiencia han empeorado año tras año. Si bien el servicio eléctrico aún se considera muy confiable, vuelve a caer un 2% a **81**. La capacidad de la categoría para restaurar la energía disminuye más, cae un 4% a **78** y sigue a la de las empresas de energía municipales (**80**).

Si bien las facturas son menos fáciles de entender (**78**) y los sitios web menos satisfactorios (**78**), el cambio más grande como se describió anteriormente ocurre por cortesía y amabilidad del personal (-5% a **75**). Las cooperativas ya no muestran una ventaja sustancial en esta área como lo hicieron hace un año.

En comparación con las otras categorías de servicios de energía, las cooperativas siguen siendo líderes para apoyar a sus comunidades locales, aunque no están

haciendo un trabajo tan bueno este año (-3% a **74**). Del mismo modo, las cooperativas ahora tienen una ventaja menor por su capacidad de proporcionar ideas para ahorrar energía o apoyar programas ecológicos. Ambos factores muestran un amplio margen de mejora después de una disminución del 4% a **71**.



Sobre este informe

El Reporte 2019-2020 de Servicios Públicos Energéticos del American Customer Satisfaction Index cubre tres categorías de servicios públicos de energía (propiedad de inversores, municipal y cooperativa). Los resultados se basan en entrevistas con 26,901 clientes residenciales, elegidos al azar y contactados por correo electrónico entre el 8 de enero y el 23 de diciembre de 2019. Se les pide a los clientes que evalúen sus experiencias recientes con las mayores empresas de servicios de energía en términos de participación de mercado, más una categoría agregada que consiste en "otros", y por lo tanto más pequeñas, empresas.

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.