

# SERVICIOS PÚBLICOS ENERGÉTICOS

Reporte ACSI 2018-2019

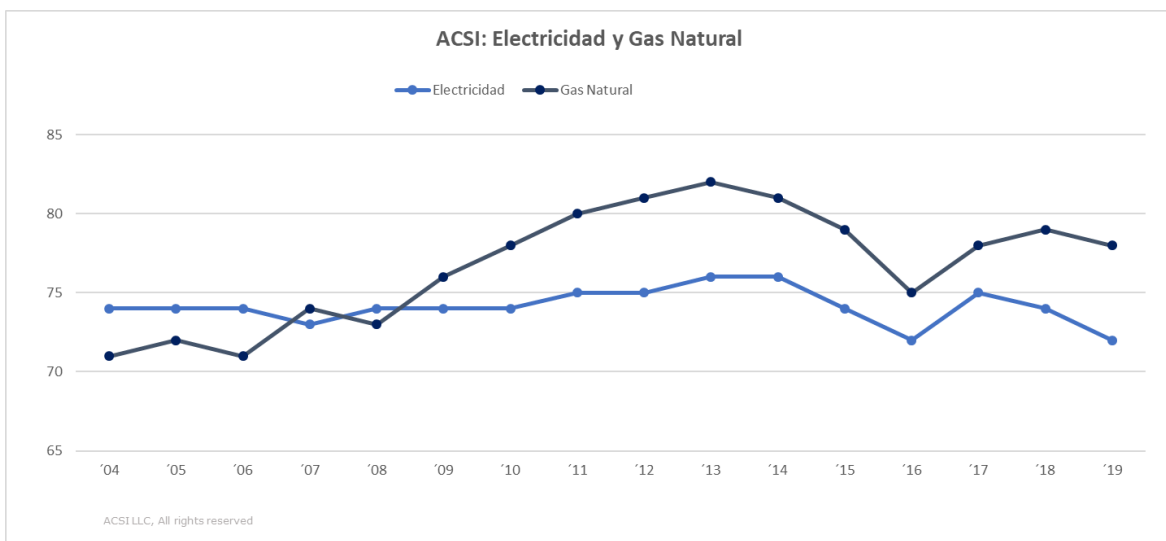


*Todo el sector desciende en la satisfacción del cliente de los servicios públicos de energía*

## Servicios Públicos Energéticos

La satisfacción del cliente en el sector de servicios públicos de energía en general se ha reducido un 2,7% a una puntuación de 73,2 (escala de 100 puntos) en el American Customer Satisfaction Index (ACSI®). Los precios más altos y el clima extremo son en gran parte los culpables de la disminución de la satisfacción del cliente entre los proveedores de servicios de gas natural y electricidad. Los clientes también reportan una disminución en la confiabilidad de la energía eléctrica, lo que pone más presión en el sector para mejorar y reforzar la red.

La producción de gas natural en los Estados Unidos está en su punto más alto, y la generación de electricidad a partir de fuentes renovables está creciendo a un ritmo récord. A pesar de perder algo de terreno, el gas natural es, con mucho, la fuente de energía preferida para los hogares (puntaje ACSI de 78), mientras que los niveles de energía eléctrica son considerablemente más bajos (72).



Los resultados de ACSI incluyen tres categorías de servicios de energía: cooperativa, propiedad de inversionistas y municipal. Los servicios públicos cooperativos continúan teniendo la mayor satisfacción del cliente a pesar de que se redujo un 2,6% a 75. Los servicios públicos

propiedad de los inversionistas y los servicios públicos municipales también se deterioran, cada uno cayendo un 2,7% hasta los 73.

### **Servicios Públicos de Energía, propiedad de inversionistas**

Casi todos los servicios de energía propiedad de los inversores registran una menor satisfacción de los clientes este año, como industria en general disminuye un 2,7% a una puntuación ACSI de 73. *CenterPoint Energy* continúa encabezando la categoría con 80, por debajo del 2% de hace un año. El líder de ACSI agregó más de 77,000 nuevos clientes de servicios públicos de gas y electricidad en 2018. *Atmos Energy* (-3%) y *Consolidated Edison* (sin cambios) empatan en el segundo lugar con 78, muy por encima del promedio de la industria.

*NextEra Energy* es uno de los pocos ganadores en satisfacción del cliente. Un aumento del 1% para la compañía de energía limpia la enfrenta a *Southern Company*, que se mueve en la dirección opuesta (-3% a 77). *WEC Energy* también mejora, subiendo un 1% a 76. *Dominion Energy* y *NiSource* ambos retroceden un 3% para empatar con *WEC Energy* en 76.

Cuatro compañías obtuvieron una puntuación ACSI de 75: *Ameren* (-1%), *Edison International* (-1%), *Entergy* (sin cambios) y *Sempra Energy* (-3%), que adquirió *Oncor* el año pasado. *Xcel Energy* sube un 1% hasta 74, encontrado por *Berkshire Hathaway Energy*, que cae un 3%. Mientras tanto, *Exelon* gana un 1% para igualar a *CMS Energy*. (-3%) a los 73.

*PPL* registra una gran caída de 6% a 73. Según los datos de ACSI, los clientes de *PPL* reportan un deterioro considerable en la confiabilidad y valor del servicio eléctrico. La categoría de pequeños servicios públicos propiedad de inversionistas también se debilita este año, bajando un 4% hasta un puntaje combinado de 72, que es igual a *DTE Energy* (-1%), *FirstEnergy* (-1%), y Grupo de empresas de servicio público (sin cambios).

*National Grid* también pierde, retrocediendo un 3% a 71. *Duke Energy* retrocede un 4%, incluso con *PG&E*, que es sin cambios en 70. Mientras que la empresa de *servicios públicos de California* se mantiene en el extremo inferior de la industria, la satisfacción del cliente no ha disminuido más para *PG&E* a pesar de los desafíos derivados de los incendios forestales que tuvieron lugar durante la recopilación de datos

ACSI. Desde que terminaron las entrevistas, la empresa de servicios públicos se declaró en bancarrota.

*American Electric Power (AEP)* cae un 7% al final de la categoría, en línea con *Eversource Energy* (-3%) a 68. Según sus clientes, la capacidad de *AEP* para restablecer la energía después de cortes de energía deja mucho que desear.

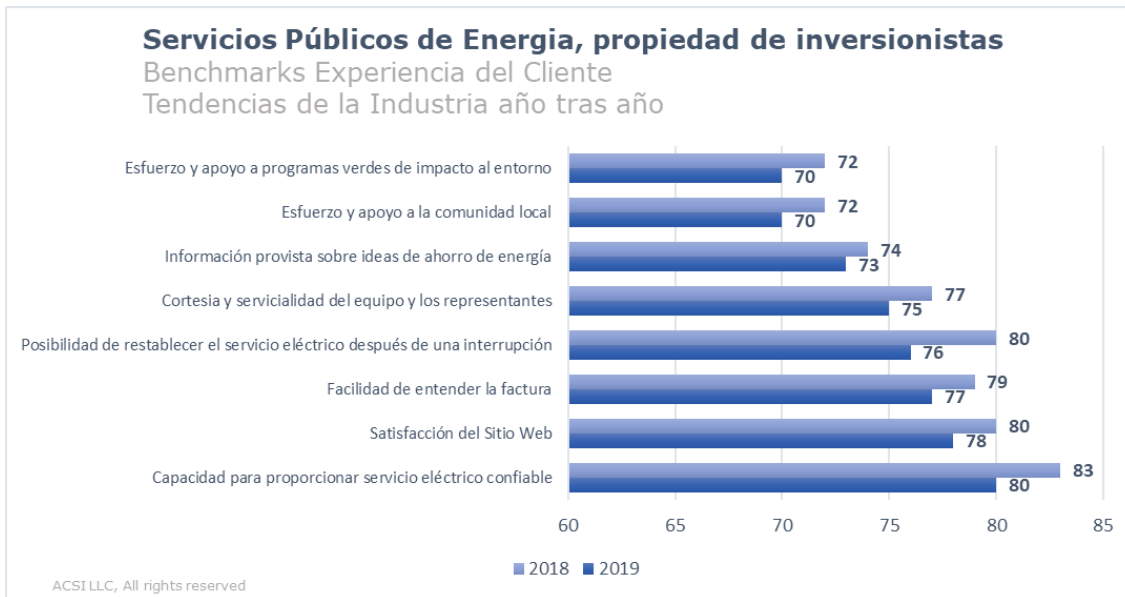
<b>ACSI: Servicios Públicos de Energía, propiedad de inversionistas</b>				
<b>Empresa</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variación %</b>	
<b>Serv. Públicos de Energía, propiedad de inversionist</b>	<b>75</b>	<b>73</b>	<b>-2,7%</b>	
CenterPoint Energy	82	80	-2%	
Atmos Energy	80	78	-3%	
Consolidated Edison	78	78	0%	
NextEra Energy	76	77	1%	
Southern Company	79	77	-3%	
Dominion Energy	78	76	-3%	
NiSource	78	76	-3%	
WEC Energy	75	76	1%	
Ameren	76	75	-1%	
Edison International	76	75	-1%	
Entergy	75	75	0%	
Sempra Energy	77	75	-3%	
Berkshire Hathaway Energy	76	74	-3%	
Xcel Energy	73	74	1%	
CMS Energy	75	73	-3%	
Excelon	72	73	1%	
PPL	78	73	-6%	
All Others	75	72	-4%	
DTE Energy	73	72	-1%	
FirstEnergy	73	72	-1%	
Public Service Enterprise Group	72	72	0%	
National Grid	73	71	-3%	
Duke Energy	73	70	-4%	
PG&E	70	70	0%	
American Electric Power	73	68	-7%	
Eversource Energy	70	68	-3%	

ACSI LLC, All rights reserved

Las empresas de energía propiedad de inversionistas son más débiles en todos los aspectos de la experiencia del cliente residencial este año. Los clientes se quejan de que la energía eléctrica se ha vuelto menos confiable (entre 4% y 80%), y los cortes de la electricidad prolongada han dañado la confianza del consumidor en la capacidad de su proveedor para restaurar la energía (bajó 5% a 76%). La satisfacción del sitio web disminuye 3% a 78, mientras que la cortesía y la ayuda del personal disminuyen 3% a 75

Los clientes necesitan más claridad de sus proveedores. Las facturas son más difíciles de entender (-3% a 77), y la información sobre ideas para ahorrar energía es inadecuada (73).

Los aspectos de puntuación más bajos de las utilidades se relacionan con las percepciones de buena voluntad. Esfuerzos para apoyar la comunidad local y los programas ecológicos son vistos como no muy fuertes (ambos bajaron del 3% al 70).



## Servicios Públicos Municipales de Energía

Las empresas municipales de energía pierden su ventaja luego de una caída del 2.7% en la satisfacción del cliente que coloca a la industria con una puntuación ACSI de 73, al igual que los servicios públicos propiedad de los inversionistas. Todos los más grandes servicios públicos municipales declinan este año.

*Salt River Project* mantiene una ventaja considerable a pesar de la caída del 3% a 78. Las empresas más pequeñas están lejos por detrás, ya que su puntaje combinado se desliza 3% a 73, seguido de *CPS Energy* (-4% a 72). Mientras tanto, *El Departamento de Agua y Energía de Los Ángeles* languidece en la parte inferior de la categoría, disminuyendo 1% a 69.

### ACSI: Servicios Públicos de Energía Municipales

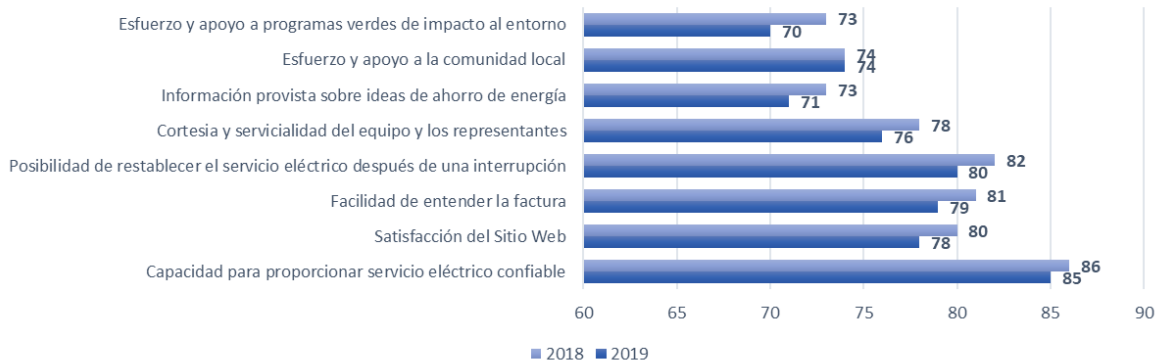
Empresa	2018	2019	Variación %
<b>Servicios Públicos de Energía Municipales</b>	<b>75</b>	<b>73</b>	<b>-2,7%</b>
Salt River Project	80	78	-3%
All Others	75	73	-3%
CPS Energy	75	72	-4%
LA Department of Water & Power	70	69	-1%

ACSI LLC, All rights reserved

Los *Benchmarks* de la experiencia del cliente para las empresas de energía municipal se deterioran casi en todos los ámbitos. Sin embargo, los servicios públicos municipales son superiores a las otras categorías de servicios en términos de confiabilidad del servicio eléctrico (85 en comparación con 80 para los servicios de propiedad de inversionistas y 83 para servicios públicos cooperativos). Para la restauración de energía después de una interrupción, los servicios públicos municipales hacen un mejor trabajo que las empresas propiedad de inversionistas (80 y 76, respectivamente), aunque los servicios públicos cooperativos son los más altos (81).

### Servicios Públicos de Energía Municipales

Benchmarks Experiencia del Cliente  
Tendencias de la Industria año tras año



ACSI LLC, All rights reserved

En comparación con hace un año, las facturas son más difíciles de entender (-2% a 79), la satisfacción del sitio web se ha reducido (-3% a 78), y la cortesía y la ayuda del personal son peores (-3% a 76).

Los esfuerzos para apoyar a la comunidad local no han cambiado a los ojos de los clientes (74), pero hay más demanda tanto para ideas de ahorro de energía (-3% a 71) como para el apoyo de iniciativas verdes (-4% a 70).

## Servicios Públicos de Energía Cooperativos

Las empresas de energía cooperativas continúan brindando un mejor servicio al cliente que las empresas municipales y de inversionistas, pero ellos también dan un paso atrás este año. Los Servicios Públicos de Energía Cooperativos en general retroceden un 2,6% a una puntuación ACSI de 75 como la mayor federación, *Touchstone Energy*, publica una caída del 3% a 75. Sin embargo, las cooperativas rurales más pequeñas continúan avanzando, aumentando un 1% a 77 por tercer año consecutivo de mejora.

### ACSI: Servicios Públicos de Energía Cooperativos

Empresa	2018	2019	Variación %
<b>Servicios Públicos de Energía Cooperativos</b>	<b>77</b>	<b>75</b>	<b>-2,6%</b>
All Others	76	77	1%
Touchstone Energy	77	75	-3%

ACSI LLC, All rights reserved

Al igual que con las otras categorías de servicios de energía, tanto la confiabilidad del servicio eléctrico (-2% a 83) como la restauración de energía (-1% a 81) han disminuido este año para los servicios públicos cooperativos, según los clientes.

A pesar de un poco de debilitamiento, el personal y los representantes de las cooperativas tienen la calificación más alta por cortesía y ayuda (79) entre las tres categorías de Servicios Públicos. Las cooperativas también superan tanto a las empresas municipales como a las de los inversionistas cuando se trata de apoyar a la comunidad local, aunque no al nivel que tenían hace un año (-3% a 76).

La satisfacción del sitio web es el mayor golpe para las cooperativas (un 5% a 79). Así mismo, los clientes necesitan más ayuda para entender las facturas (-4% a 79) e ideas de ahorro de energía (-3% a 74). El

apoyo a las iniciativas verdes no ha cambiado (74) pero se mantiene muy por delante de los servicios públicos propiedad de los inversionistas y municipales (ambos 70).

