

El tiempo de respuesta telefónica, de lo "mejorable" en las comercializadoras eléctricas

UniEléctrica hace suyas las recomendaciones de la CNMC, que ha recurrido al 'cliente de incógnito' en 400 llamadas para detectar lo peor y mejor de la atención al cliente. El ente supervisor encuentra "escasa información previa" sobre penalizaciones en caso de cancelación del contrato o que se deje de 6 a 8 minutos en espera.

La "escasa información verbal previa sobre penalizaciones en caso de cancelación anticipada del contrato" (solo en un 55% de los casos analizados) o los tiempos de espera para la realización de una contratación, que supera los 8 minutos en el mercado regulado y 6 minutos en el mercado libre, son algunas de las prácticas "mejorables" que ha encontrado y ha dado a conocer recientemente la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)** en un informe, del que se ha hecho eco **UniEléctrica**, sobre las comercializadoras de electricidad y gas del país, aunque **también el ente supervisor elogia buenas prácticas** de algunas de las comercializadoras estudiadas, como el envío mediante correo electrónico al consumidor de las condiciones de la oferta antes de su contratación definitiva.

Para la realización de este estudio, los técnicos de la CNMC han recurrido a la técnica del 'cliente de incógnito' (**mystery shopper**), haciéndose pasar por clientes ficticios que van a realizar compras de energía o servicios o a realizar consultas y reclamaciones, todo ello a través de **400 llamadas** a 11 de las principales comercializadoras del mercado eléctrico y gasístico.

La CNMC ha analizado en este trabajo, por ejemplo, desde cuánto tiempo tarda el usuario en encontrar el número de teléfono hasta **lo que se tarda en contactar con el gestor** o la media de segundos que se espera tramitando su solicitud con él. Todo ello en gestiones como una contratación (con 23,5 minutos totales de media en el mercado libre, de los que 4,5 corresponden a esperas en los servicios telefónicos más ágiles de comercializadoras, con 6 minutos de espera como media), así como en casos de desistimientos (12 minutos de media en completar el trámite con 6 de esperas, con 3,5 minutos para las comercializadoras más ágiles) y reclamaciones, aunque en este caso la CNMC

detecta una amplia horquilla debido a la variedad y complejidad de temas que pueden ser objeto de este tipo de trámite telefónico.

Por su parte, entre las **buenas prácticas** constatadas la CNMC cita el envío previo de información escrita al cliente antes de formalizar el contrato, o la realización de grabaciones de confirmación en caso de desistimiento del consumidor.

Aunque la comercializadora de energías renovables UniEléctrica no se encuentra entre las entidades que fueron objeto del estudio de la CNMC, y de que “aun así habríamos salido muy bien con nuestros ratios de servicio”, se quiere interpretar el informe “como una llamada de atención para mejorar en todo lo posible, haciendo nuestras las aportaciones que realiza la comisión supervisora. No hay nada más lejos de nuestro espíritu que estar mareando al cliente al teléfono”, señala **Diego Montes**, director gerente de UniEléctrica.



Contacto de prensa:

DIEGO MONTES MUÑOZ DE VERGER
info@unielectrica.com
957289402
www.unielectrica.com