

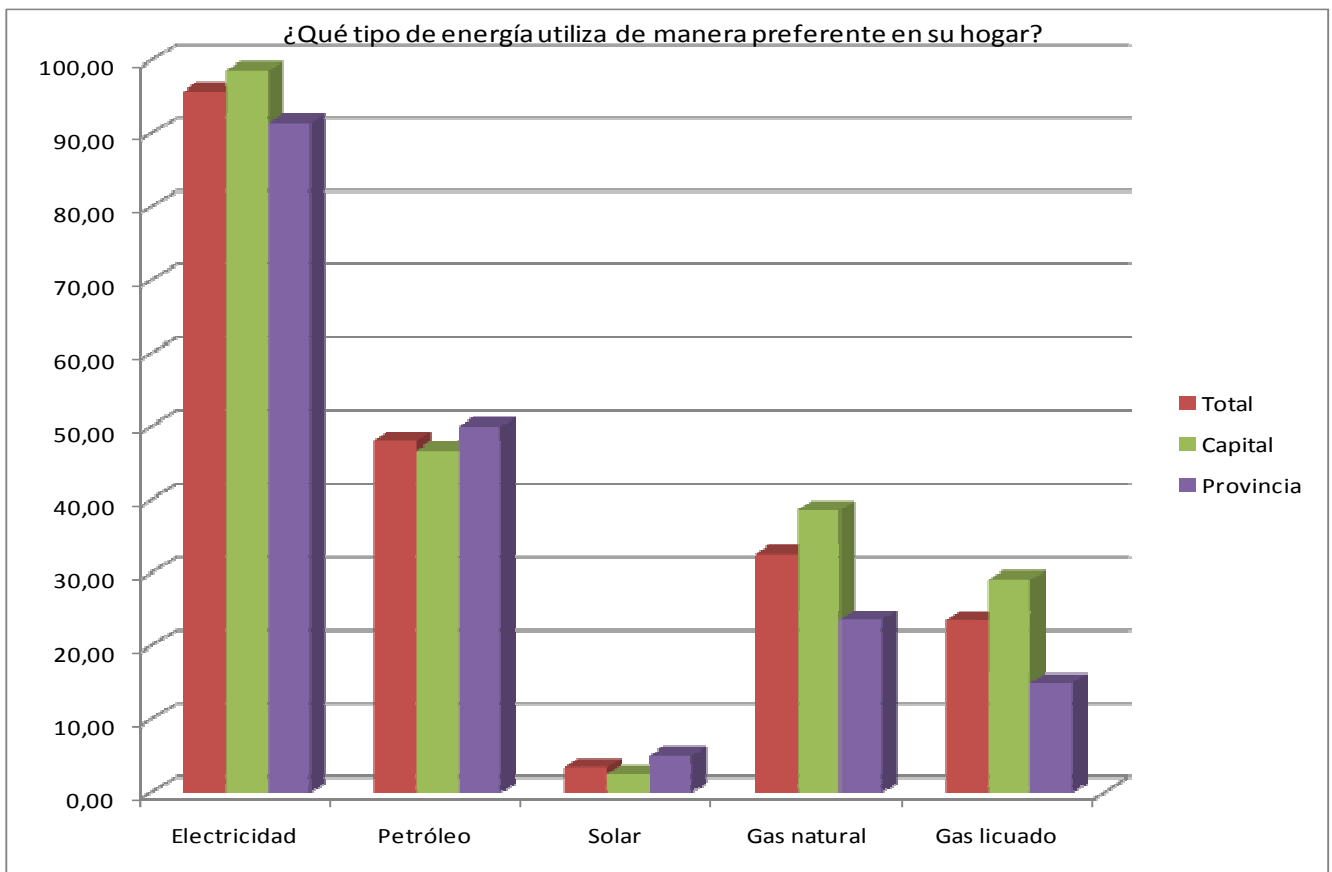
FUENTES DE ENERGÍA

ENCUESTA DE OPINIONES DEL CONSUMIDOR 4º TRIMESTRE 2009

Esta encuesta, sobre la opinión de los consumidores segovianos de las diferentes fuentes de energía, ha sido realizada durante el cuarto trimestre de 2009 a un total de 350 personas, 210 residentes en Segovia capital y 140 en la provincia.

La primera cuestión planteada hace referencia al tipo de energía que los encuestados utilizan de manera preferente en su hogar. La electricidad es el tipo de energía más empleado en los hogares segovianos; la práctica totalidad de los encuestados (96%) así lo señala. Del total de los entrevistados, el 77% cita la electricidad en primer lugar, y el 18% la considera en segundo lugar por orden de importancia. El petróleo es escogido por el 48% de los segovianos, para el 33% ocupa el segundo lugar, y el gas natural por el 33%, también en su mayoría citado en segundo puesto. Tan solo el 3% de los encuestados cita la energía solar como el tipo de energía que se utiliza de manera preferente en su hogar.

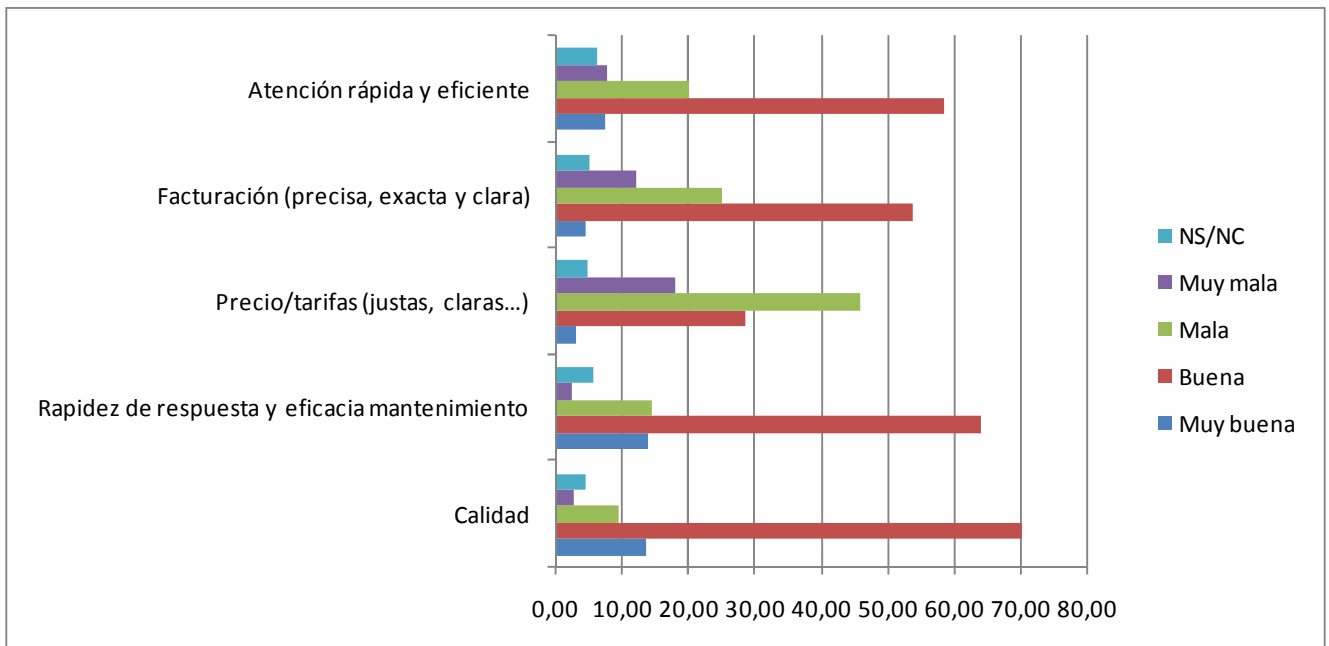
Los resultados de la encuesta son similares en la provincia de Segovia y en su capital; no obstante, puede apreciarse una mayor utilización de la energía solar entre los encuestados de la provincia ya que en esta quienes la citan son el 5% del total, frente al 2% de Segovia capital. El gas natural es más utilizado en la capital segoviana, donde es citado por el 39% de los entrevistados, que en la provincia, donde el porcentaje es del 24%.



La segunda pregunta planteada tiene como objetivo conocer la opinión de los segovianos acerca de sus proveedores habituales de energía respecto a diversas cuestiones tales como calidad, rapidez de respuesta, facturación o precios.

Con respecto a la **electricidad**, para el **83%** de los encuestados la **calidad** del suministro es **muy buena** (13%) o **buena** (70%). Tan solo el 3% opina que el suministro de electricidad que llega a su hogar es de muy mala calidad. Sobre la **rapidez de respuesta y eficacia en el mantenimiento** de los proveedores, las respuestas reflejan que los usuarios se muestran satisfechos, más de las tres cuartas partes (**78%**) las califican como **satisfactorias** (el 14% muy buenas y el 64% buenas). Al preguntar por el **precio y las tarifas** (si son justas y claras) el resultado anterior se invierte. Así, el **64%** de los entrevistados estima que, en este punto, el servicio prestado por sus suministradores de energía es **malo** (46%) o **muy malo** (18%). Respecto a la **facturación** (si la misma es precisa, exacta y clara), más de la mitad de los encuestados la considera aceptable (el **4%** la califica como **muy buena** y el **54%** como **buena**), frente al **37%** que estima que es **mala** (25%) o **muy mala** (12%). Por lo que se refiere a la eficiencia en la **atención**, los segovianos también se muestran satisfechos respecto a sus suministradores de energía eléctrica, ya que el **58%** piensan que es **buena** y el **7%** **muy buena**. El **20%** de los encuestados, sin embargo, califica la atención como **mala**.

ELECTRICIDAD



La siguiente fuente de energía analizada es el **petróleo**. La opinión sobre este tipo de energía es similar a la de la electricidad. Las respuestas relativas a temas como la **calidad**, rapidez de respuesta, **facturación** y eficiencia en la **atención**, reflejan una **valoración positiva**; el porcentaje de los segovianos que califican las cuestiones planteadas como muy buenas o buenas es del **43%**, **42%**, **35%** y **36%** respectivamente. Con respecto al el **precio**, la mayoría de los consumidores se muestra insatisfecho, el **23%** lo califica de **malo** y el **9%** **muy malo**. Cabe destacar, como diferencia frente a la electricidad, que un elevado número de encuestados **no se pronuncia** respecto a los distintos aspectos que afectan a sus suministradores de petróleo (el **53%**).

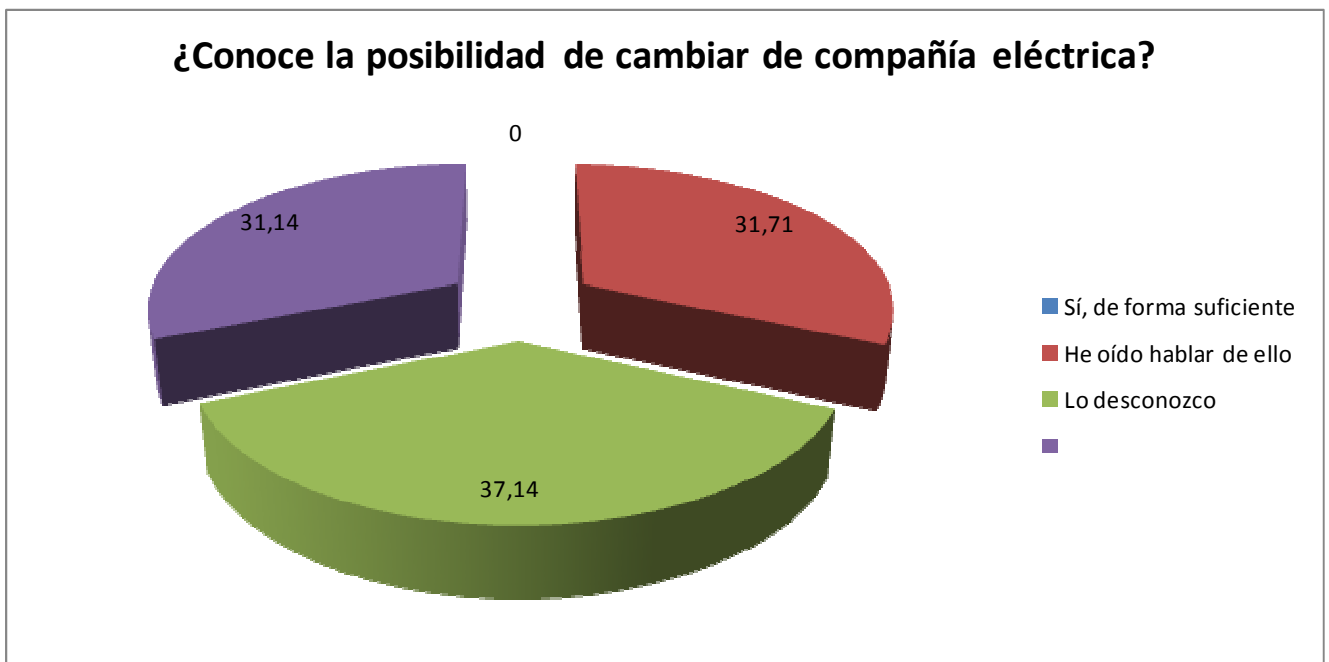
Sobre la **energía solar** dado el escaso número de encuestados que la cita entre las fuentes de energía utilizadas en su hogar, el **97%** de los mismos **no se pronuncia** a la hora de valorar los diferentes aspectos relacionados con ella.

En cuanto al **gas natural**, el **31%** de los entrevistados se muestran **satisfechos** en lo tocante a su **calidad** (para el 9% la calidad del gas natural es muy buena y para el 22% buena). El **29%** opina que la **rapidez de respuesta** y eficacia en el mantenimiento es **muy buena** (6%) **o buena** (23%). Tan solo el 4% estima que dicho aspecto es mal resuelto por sus suministradores de gas natural. En lo que respecta al **precio**, la opinión de los entrevistados se encuentra bastante dividida ya que el **19%** está **satisfecho** frente al 15 % que lo valora negativamente. El **65%** de los encuestados **no opina** o no contesta a las cuestiones planteadas acerca del gas natural.

Por lo que se refiere al **gas licuado**, el **79%** de los entrevistados **no opina** sobre las diferentes cuestiones planteadas. El balance es positivo al valorar la **calidad** (el **16%** de los encuestados cree que es **buena o muy buena** frente al 5% que afirma que es mala o muy mala), también lo es al opinar sobre la rapidez de respuesta y eficacia de mantenimiento -donde la opinión positiva aventaja a la negativa en siete puntos-, y sobre la facturación y la atención eficiente. Como en el resto de energías, la opinión sobre el **precio** es negativa; el **18%** de los entrevistados se muestran **descontentos** con el precio, mientras que el 8% muestra una valoración positiva.

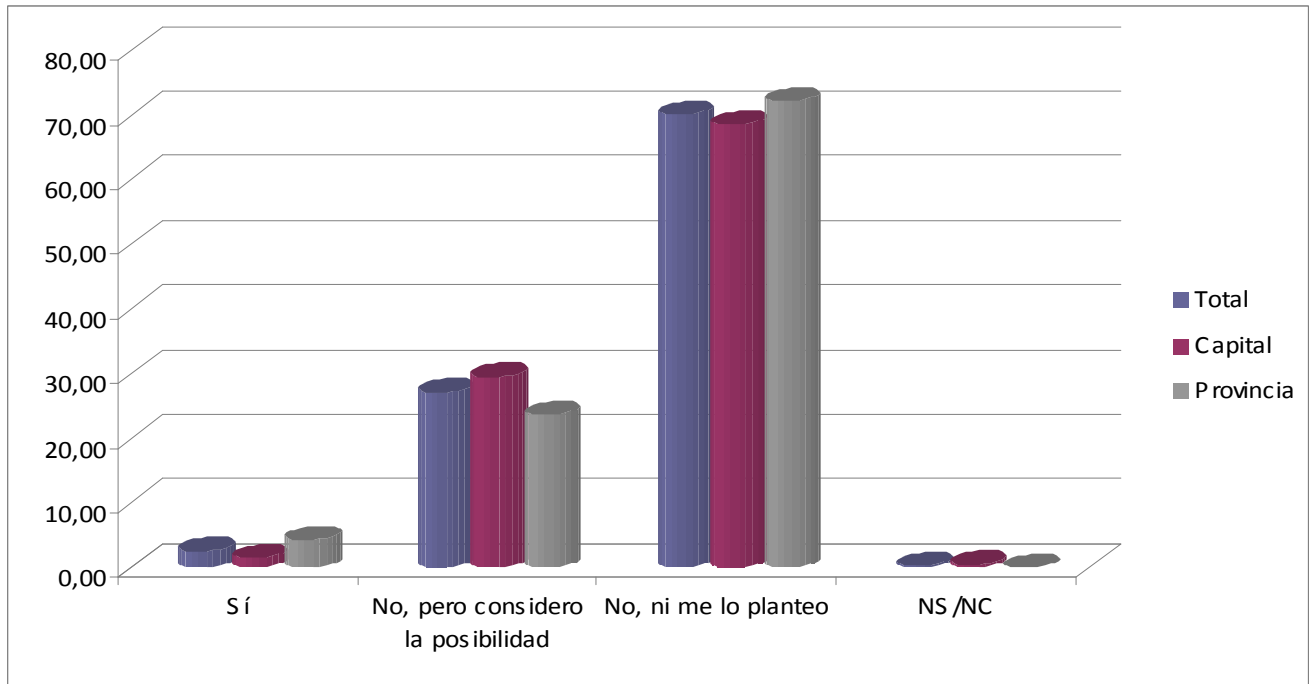
La tercera pregunta planteada pretende reflejar el conocimiento de los segovianos acerca de la posibilidad de cambiar de proveedor de energía eléctrica.

El **37%** de los encuestados afirma haber **oído hablar** de tal posibilidad mientras que el **32%** dice **conocerla** de forma suficiente. El 31% dice **desconocer** dicha cuestión. El nivel de conocimiento es ligeramente superior entre los entrevistados en **Segovia capital**, donde el **35%** dice **conocer** de forma suficiente la posibilidad de cambiar de proveedor de energía eléctrica, frente al **26%** de los de la **provincia** segoviana.

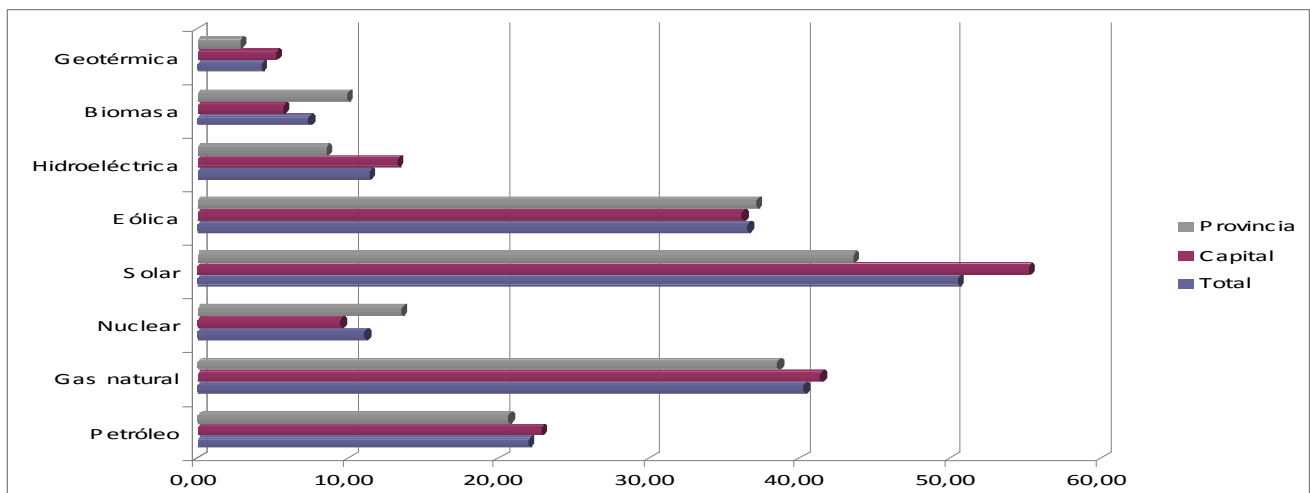


En cuarto lugar preguntó a los consumidores si habían cambiado de compañía suministradora de electricidad. El 70% de los encuestados responde que **ni siquiera se plantea** tal posibilidad, mientras que el **27% no lo ha hecho aún**, pero podría hacerlo en el futuro. Tan solo el **3%** de los encuestados afirma **haber cambiado** de proveedor de compañía eléctrica. Los resultados son similares en Segovia capital y en la provincia.

¿Ha cambiado de suministrador de energía eléctrica?



Por último, se analizó el **tipo de energía que**, a juicio de los encuestados, **dominará en España** a medio plazo. Las tres fuentes de energía más citadas fueron la **solar, el gas natural y la energía eólica** por este orden (**51%, 40% y 37%**). El petróleo fue escogido por el 22% de los entrevistados. En los últimos puestos se sitúan la biomasa, que tan sólo fue escogida por el 7% de los encuestados y la energía geotérmica que sumó el 4% de las respuestas. No hay diferencias apreciables entre la capital y la provincia en esta cuestión.



FICHA TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN

UNIVERSO	Personas de ambos sexos, mayores de 18 años y residentes en Segovia.
TAMAÑO MUESTRAL	350 personas. 210 personas residentes en la capital y 140 en los municipios de área de influencia.
ERROR MUESTRAL	+ .5%
NIVEL DE CONFIANZA	95% para un sigma de 1.96 y asumiendo la hipótesis más desfavorable $p=q=50\%$.
DISEÑO MUESTRAL	Estratificado con afijación proporcional según tamaño de hábitat. Selección aleatoria de las unidades muestrales
TIPO DE ENTREVISTA	Personal.
LUGAR DE REALIZACIÓN	Hogar del entrevistado
FECHA TRABAJO CAMPO	1ª semana de noviembre de 2009