

Carta abierta a Gas Natural – 19 de septiembre de 2013

Como ahora se ha solucionado el problema, quiero permitirme unos comentarios.

En primer lugar, Gas Natural tiene que explicar bien al público cuál es la diferencia entre “Gas Natural SDG S.A.” (Fenosa) y “Gas Natural Distribución”. Se entiende que con la apertura del mercado, la antigua empresa “Gas Natural” se tuvo que repartir en una compañía que mantiene la red de distribución (la distribuidora) y una compañía que vende el gas al cliente (la comercializadora). Muy seguramente la repartición de una empresa grande como Gas Natural es un proceso largo y difícil. Al parecer hoy en día Fenosa todavía se encarga de muchas funciones de Distribución, como por ejemplo las reclamaciones. Gas Natural tiene que explicar por qué si uno envía una reclamación a Distribución, contesta Fenosa. Gas Natural tiene que definir claramente cuáles son los puntos de contacto del cliente. Es muy infortunado mandar el cliente de un lado a otro. Gas Natural mantiene dos portales en la web, y con ambos se pueden enviar solicitudes. Hace poco, los solicitudes mandadas por la web de Distribución terminaron en la oficina virtual de Fenosa, hecho que le hace a uno pensar que es Fenosa la que se encarga de las reclamaciones en general. Para mi, Distribución parece un departamento de Fenosa, y no una empresa distinta.

En segundo lugar, los departamentos de Gas Natural se deben comunicar de una mejor forma.

Miremos la respuesta que me dio Nuria Margalet del departamento de reclamaciones (de Fenosa?).

Ella escribió:

"Hemos enviado la petición al departamento que tramita este tipo de incidencias y es el departamento de FACTURACIÓN Y COBROS y hasta que este departamento nos dé respuesta exacta no podemos indicarle ni fecha ni día exactas. No depende de nuestro departamento, GAS NATURAL tiene muchos departamentos los cuales gestionan cada tipo de reclamación o incidencia causada a los clientes y desde el nuestro como le indicaba anteriormente estamos a la espera de respuesta de FACTURACIÓN Y COBROS."

Este es un régimen fatal. Las cosas se mandan de un departamento a otro, sin que se dé una confirmación dentro de un plazo fijo al departamento que originó la solicitud.

En tercer lugar, Gas Natural tiene que establecer un sistema de escalación. Cuando se puede ver que hay un problema grave que ya ha quedado abierto durante mucho tiempo, éste se le debe encargar a un departamento competente que conduzca a una solución. En mi caso hablé con la gestora personalizada Linda Ruz Marín en marzo del 2013 y con Nuria Margalet en julio del 2013. Nuria era muy amable, y todavía no puedo entender por qué no se solucionó el problema en marzo o por lo menos en julio.

En cuarto lugar, se debe educar a los que trabajan en los departamentos del servicio al cliente.

El poder más grande sobre un ser humano es mostrarle que uno lo entiende. Negar que un problema existe o conectar al cliente a otro departamento – sin o con mala intención – donde no le pueden ayudar (como a mi me pasó varias veces) es un acercamiento deplorable. Ignorar al cliente, con el objetivo de que se canse y deje de perseguir su pedido, no soluciona nada, sólo crea un sentimiento de descontento o ira.

En quinto lugar, Gas Natural tiene que revisar sus sistemas informáticos. Es un escándalo que en mi caso intentaron tres veces ingresar los 100€ a una cuenta con los dígitos de control erróneos. Esto ya está al borde de un fraude y le hace a uno pensar que la meta de Gas Natural es estafar a sus clientes. Es un escándalo que una parte de una empresa domicilia recibos a una cuenta bancaria de un cliente y la otra parte pretende no tener esta información. Distribución nunca hubiera debido intentar abonar 100€ usando un número de cuenta incorrecto. En caso tal de que hubiera habido un error “sincero”, habrían debido ponerse en contacto con el cliente directamente al ver la devolución bancaria. Faltar en esta acción es otra indicación de que Gas Natural no quería cumplir con su promesa de “regalar” los 100€ - siempre teniendo en cuenta que los derechos de alta ya cuestan 202€.

Todo esto desemboca en la cuestión de **“Gobierno corporativo”**

(http://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno_corporativo). ¿Gas Natural tiene un gobierno corporativo para garantizar los derechos de los clientes? Al final un buen gobierno corporativo es una medida para bajar los gastos operativos de la compañía. Procesar 70 comunicaciones de un cliente – como en mi caso – incluso con el presidente de la compañía (!!) debe costar más que solucionar el problema de forma más adecuada.

Conectada al gobierno corporativo está **la imagen que tiene el público de la compañía**. Como Gas Natural hace una obra social con la Función Fenosa, es líder en el campo de energía, recibe premios por sus programas y está representado en muchos países del mundo (especialmente en América Latina), sería muy triste, si la imagen corporativa se dañara a causa del pésimo servicio al cliente que ofrece en algunos casos.

Reciban un muy cordial saludo.

Jorg K.