



CRITERIA
INVESTIGAR · INTEGRAR · TRANSFORMAR

Criteria



@CriteriaChile



RESULTADOS DE ESTUDIO

1ERA ENCUESTA NACIONAL DE PORTABILIDAD ELÉCTRICA

MARZO 2021



OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

OBJETIVO GENERAL

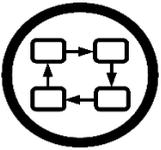
Levantar información acerca de los hábitos, evaluaciones e intereses que las personas manifiestan en relación al uso de energía eléctrica y el proyecto de portabilidad eléctrica.





TIPO DE ESTUDIO:

ESTUDIO CUANTITATIVO A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS AUTOADMINISTRADAS MEDIANTE EL USO DE PANELES CERTIFICADOS DE ACCESO ONLINE



TÉCNICA DE MUESTREO:

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO POR CUOTAS. EL MUESTREO ES UNA APROXIMACIÓN AL MÉTODO PROBABILÍSTICO, YA QUE TOMA UNA MUESTRA ALEATORIA ESTRATIFICADA DEL PANEL ONLINE CUYA DISTRIBUCIÓN COMPORTA CIERTAS DESVIACIONES A LA POBLACIÓN.

LOS RESULTADOS SON PONDERADOS POR ZONA, SEXO, EDAD Y NIVEL SOCIOECONÓMICO COMO FORMA DE REPRESENTAR EL UNIVERSO REAL DEL PAÍS.

ACERCA DEL PANEL ONLINE:

LOS PANELES DE ACCESO ONLINE SON COMUNIDADES FORMADAS POR PERSONAS PREDISPUESAS A PARTICIPAR EN ESTUDIOS DE MERCADO Y OPINIÓN. ESTA ENCUESTA CRITERIA ESTÁ HECHA SOBRE UN PANEL CERRADO QUE CUMPLE CON LAS ESPECIFICACIONES Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NECESARIAS PARA ESTE ESTUDIO.



GRUPO OBJETIVO:

HOMBRES Y MUJERES, MAYORES DE 18 AÑOS, DE NIVEL SOCIOECONÓMICO ABCD, RESIDENTES DE LAS DISTINTAS REGIONES DEL PAÍS



INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO DE PREGUNTAS CERRADAS Y ABIERTAS DISEÑADO POR CRITERIA Y APROBADO EN CONJUNTO CON ECOM Y EMOAC



FECHA DE CAMPO:

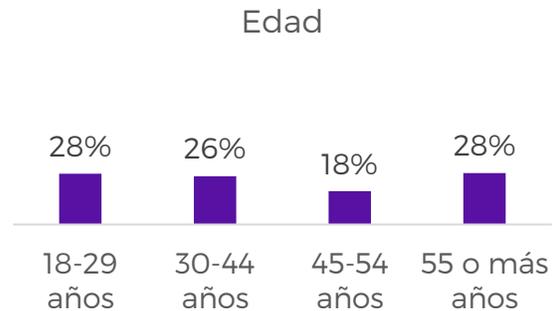
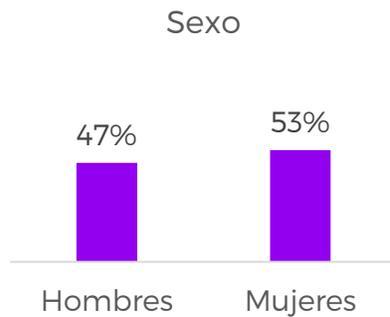
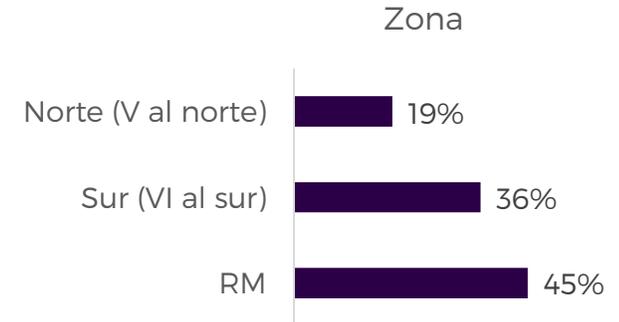
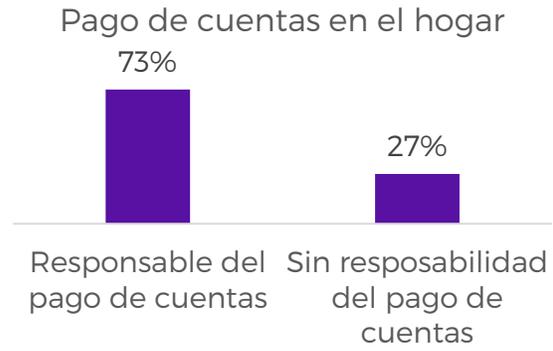
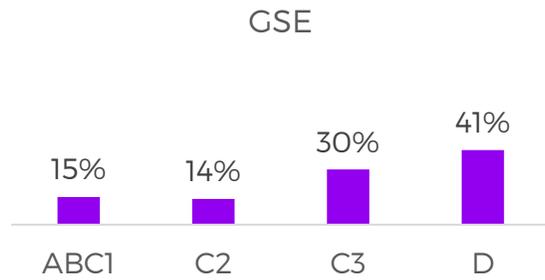
LA FASE DE CAMPO SE EJECUTÓ ENTRE EL 5 Y EL 16 DE MARZO DE 2021



MUESTRA TOTAL:

1.440 CASOS

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA



A person is riding a bicycle across a vast, open field during sunset. The sky is filled with soft, colorful clouds in shades of orange, yellow, and blue. In the distance, a wind turbine is visible against the horizon. The overall scene conveys a sense of sustainable energy and freedom.

LA PORTABILIDAD ELÉCTRICA

APERTURA DE NUEVAS PROVEEDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones?

Base: Total entrevistados, 1.440 casos

***La pregunta se realizó antes de la presentación del proyecto de Portabilidad Eléctrica**

■ %Muy en desacuerdo o en desacuerdo ■ %Ni acuerdo, ni en desacuerdo ■ %De acuerdo o muy de acuerdo

Me gustaría que existieran varias empresas que ofrecieran el servicio de energía eléctrica



• Amplio acuerdo con la existencia de competencia en el suministro eléctrico



ESTÍMULO PRESENTADO EN LA EVALUACIÓN

A continuación, te presentaremos el proyecto de PORTABILIDAD ELÉCTRICA que busca ampliar la manera en que los hogares pueden acceder al servicio de energía eléctrica (VIDEO)

TEXTO DEL VIDEO EVALUADO

PORTABILIDAD ELÉCTRICA

El proyecto de Portabilidad Eléctrica busca que todos los hogares tengan el derecho a elegir su propia compañía de energía eléctrica, accediendo a una mayor variedad de proveedores, tarifas y fuentes de energía para los hogares.

Con la portabilidad eléctrica, cada uno de nosotros en nuestros hogares, estaremos en posición de decidir por una u otra oferta de suministro eléctrico, que se ajuste a nuestras necesidades horarias, al tipo de fuente de energía que queremos consumir y a la calidad de atención que esperamos.

Adicionalmente, existirá la figura del Gestor de Información, una nueva entidad independiente y de giro exclusivo, que tendrá la labor de garantizar un acceso equitativo a la información tanto para el cliente como para las empresas que ofrecerán energía. A través del Gestor de Información los usuarios tendremos acceso a las tarifas de cada proveedor de forma fácil de entender.

Con la portabilidad eléctrica el cliente pasará desde un rol pasivo a ser un tomador de decisión en lo que respecta a su suministro de energía eléctrica. Al elegir el proveedor de energía eléctrica se posibilita una mayor competencia por parte de las empresas, entregándole la libertad de elección al cliente.

Portabilidad Eléctrica

En resumen:
PORTABILIDAD ELÉCTRICA

- Agrega mayor competencia en el mercado
- Mayor libertad de elección al cliente



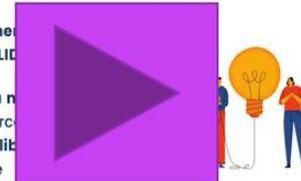
En resumen:
PORTABILIDAD ELÉCTRICA

- Entrega un rol activo al cliente, ya que podrá elegir la empresa que le suministrará energía



En resumen:
PORTABILIDAD ELÉCTRICA

- Agrega mayor competencia en el mercado
- Mayor libertad de elección al cliente



En resumen:
PORTABILIDAD ELÉCTRICA

- Entrega un rol activo al cliente, ya que podrá elegir la empresa que le suministrará energía

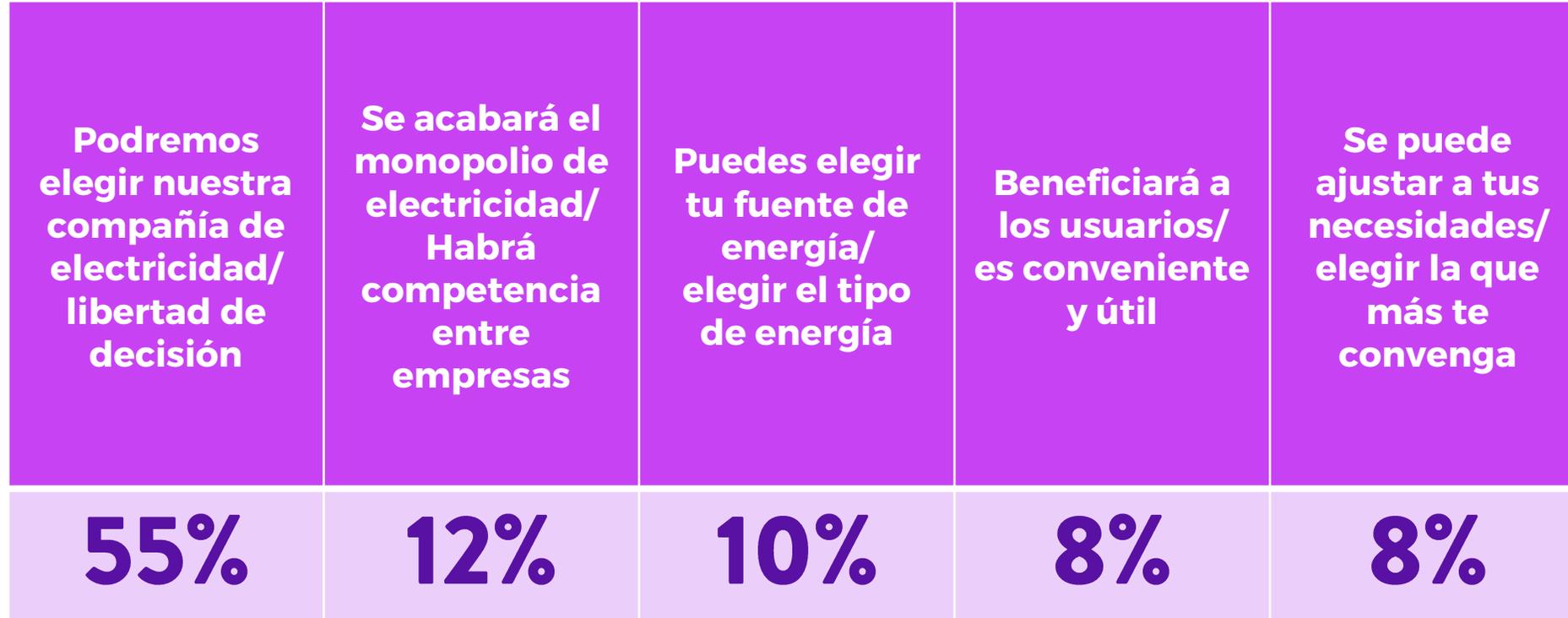


- El derecho a elegir su propia compañía de energía eléctrica



IMPRESIONES ANTE LA EXPLICACIÓN DE LA PORTABILIDAD ELÉCTRICA

Si tuvieras que contarle a un amigo(a) sobre la Portabilidad Energética, ¿Cómo se lo describirías?, ¿Qué le contarías?. PREGUNTA ABIERTA
Base: Total entrevistados, 1.440 casos



%Que menciona cada aspecto

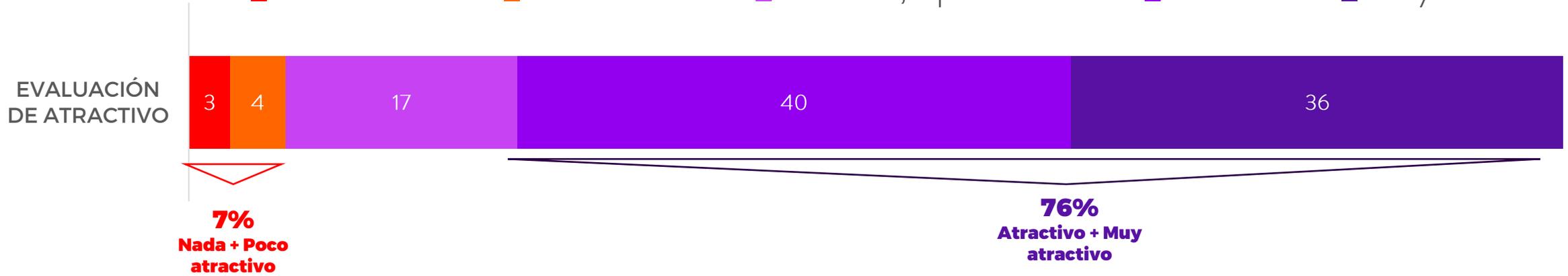
ATRATIVO DE LA PORTABILIDAD ELÉCTRICA

¿Qué tan atractiva te pareció la Portabilidad Eléctrica?

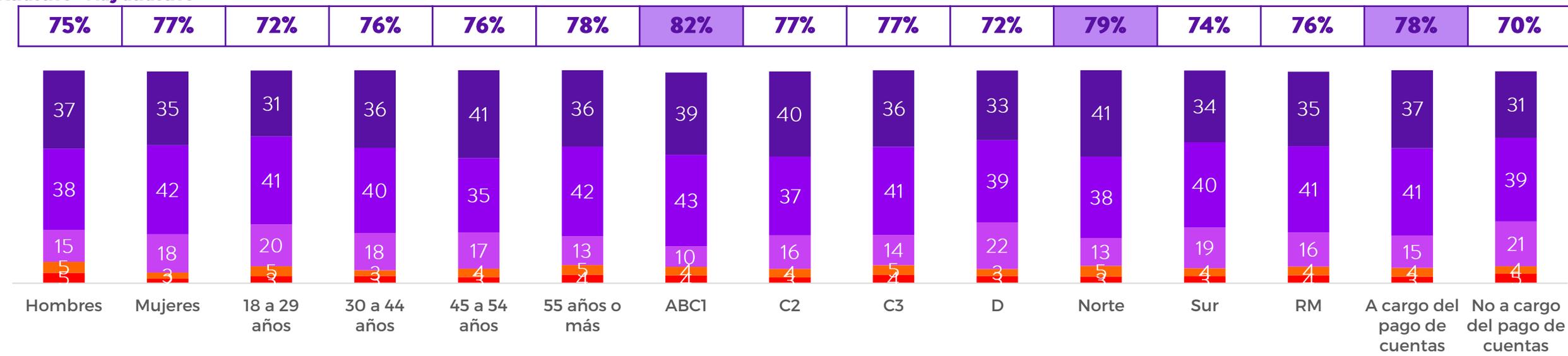
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

• **Alto atractivo ante la presentación de la Portabilidad Eléctrica**

■ %Nada atractivo ■ %Poco atractivo ■ %Ni mucho, ni poco atractivo ■ %Atractivo ■ %Muy atractivo



Atractivo + Muy atractivo



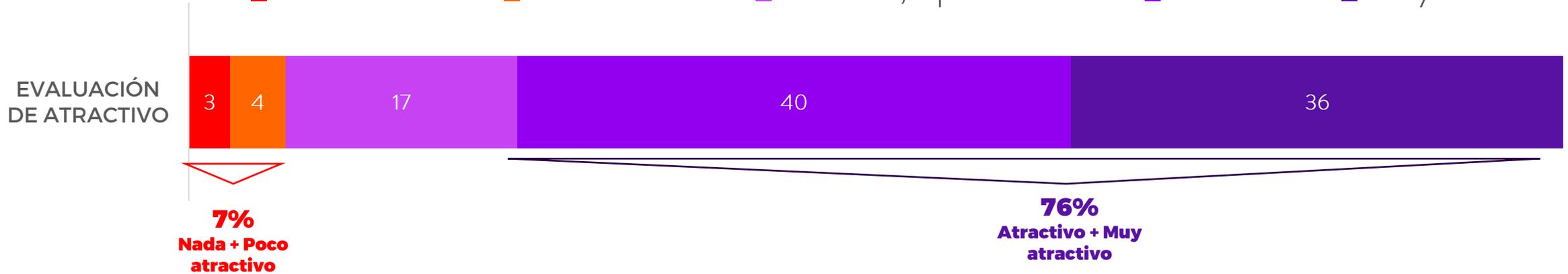
ATRACTIVO DE LA PORTABILIDAD ELÉCTRICA

¿Qué tan atractiva te pareció la Portabilidad Eléctrica?

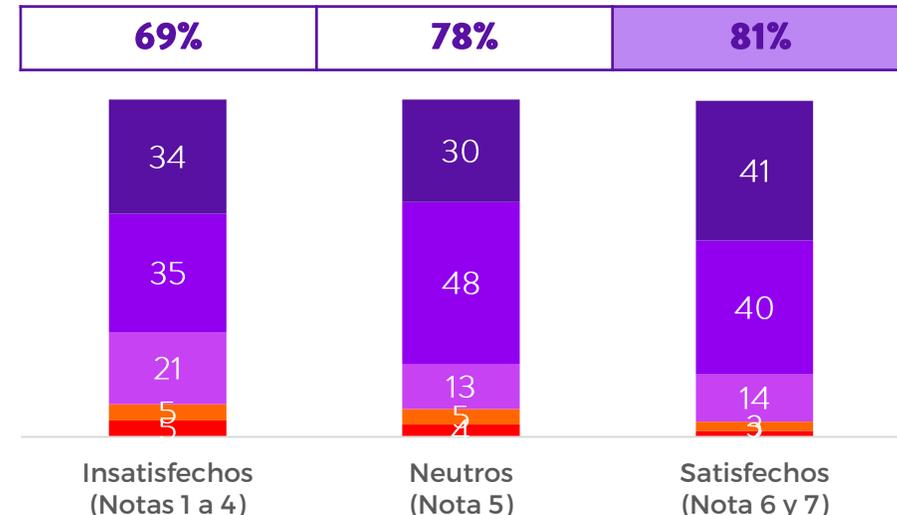
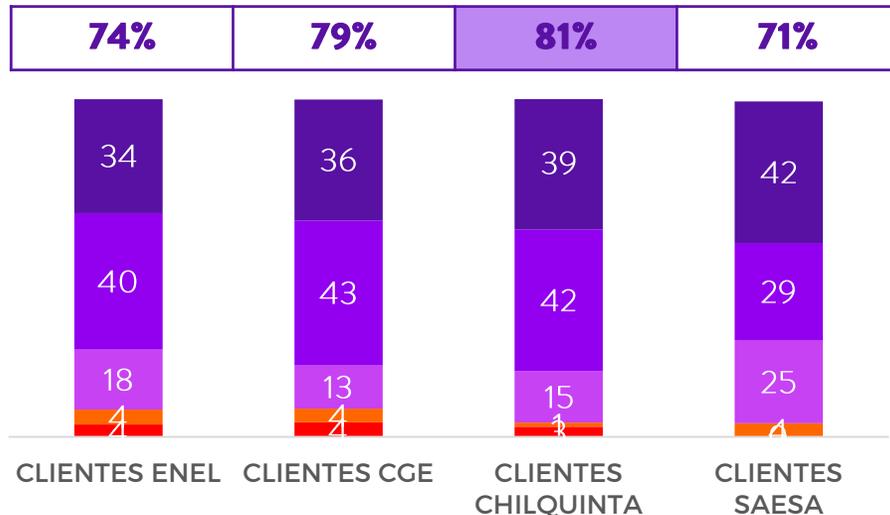
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

- **El alto atractivo es transversal e independiente de la compañía proveedora actual**

■ %Nada atractivo ■ %Poco atractivo ■ %Ni mucho, ni poco atractivo ■ %Atractivo ■ %Muy atractivo



Atractivo + Muy atractivo



PRINCIPALES ASPECTOS DE AGRADO Y DESAGRADO

¿Qué fue lo que más te gustó? PREGUNTA ABIERTA

Base: Total entrevistados, 1.440 casos



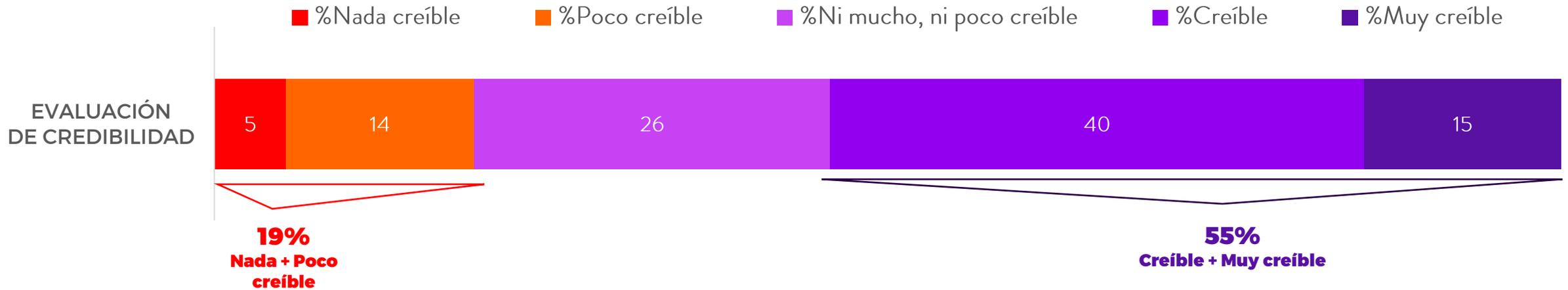
%Que menciona cada aspecto

CREDIBILIDAD EN EL PROYECTO DE PORTABILIDAD ELÉCTRICA

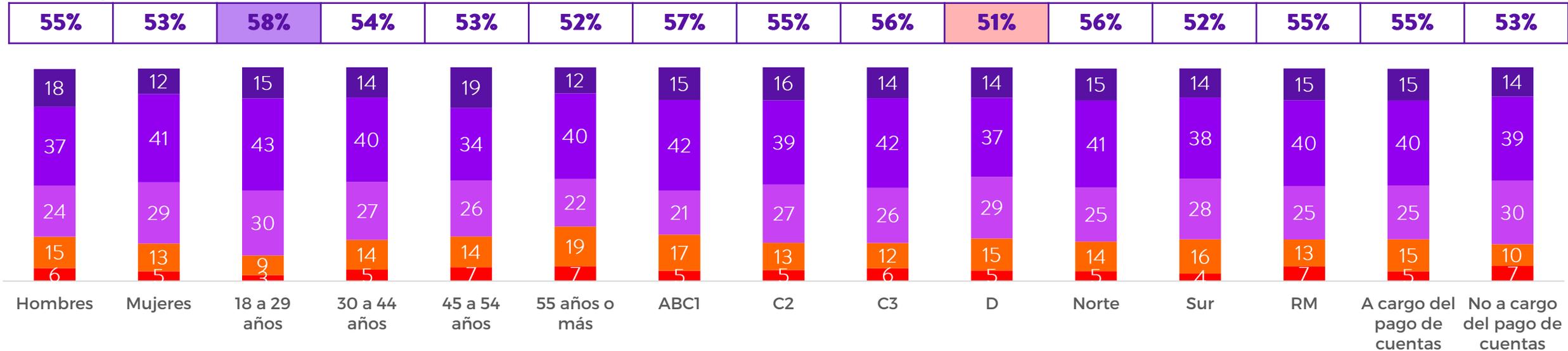
¿Qué tan creíble te pareció la Portabilidad Eléctrica?

Base: Total entrevistados, 1.440 casos

• El proyecto resulta creíble para la mayoría



Creíble + Muy creíble

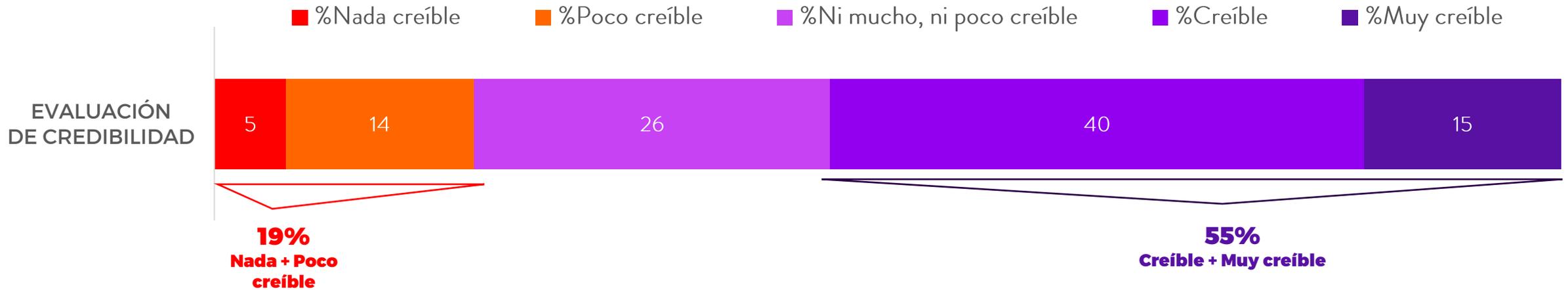


CREDIBILIDAD EN EL PROYECTO DE PORTABILIDAD ELÉCTRICA

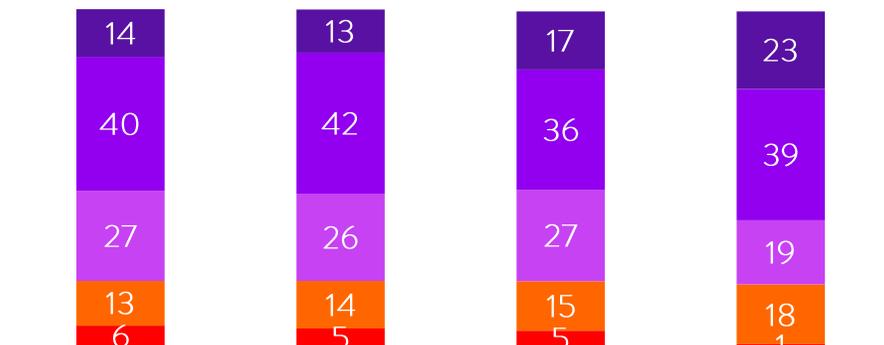
¿Qué tan creíble te pareció la Portabilidad Eléctrica?

Base: Total entrevistados, 1.440 casos

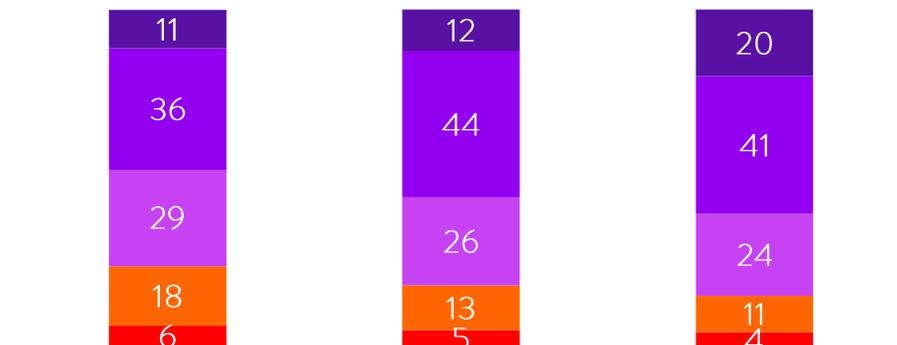
- **La credibilidad es transversal e independiente de la compañía proveedora actual**



Creíble + Muy creíble



CLIENTES ENEL CLIENTES CGE CLIENTES CHILQUINTA CLIENTES SAESA



Insatisfechos (Notas 1 a 4) Neutros (Nota 5) Satisfechos (Nota 6 y 7)

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LAS EMPRESAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

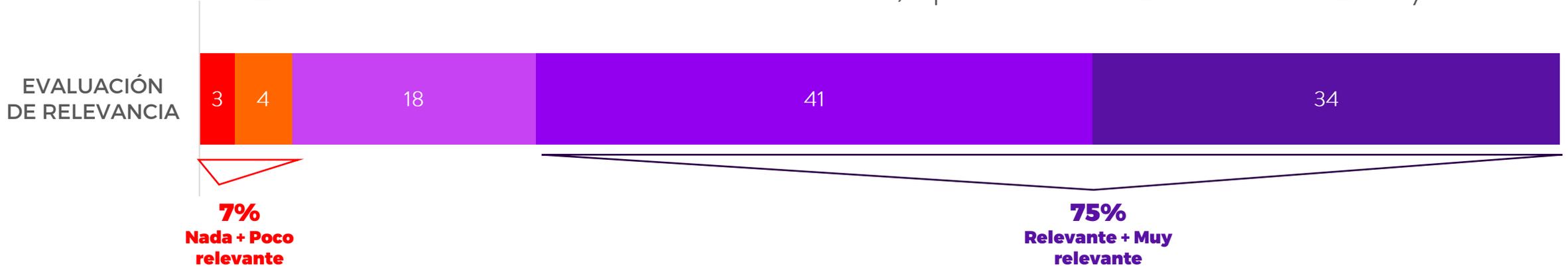
RELEVANCIA DE LA PORTABILIDAD ELÉCTRICA

¿Qué tan relevante te pareció la Portabilidad Eléctrica?

Base: Total entrevistados, 1.440 casos

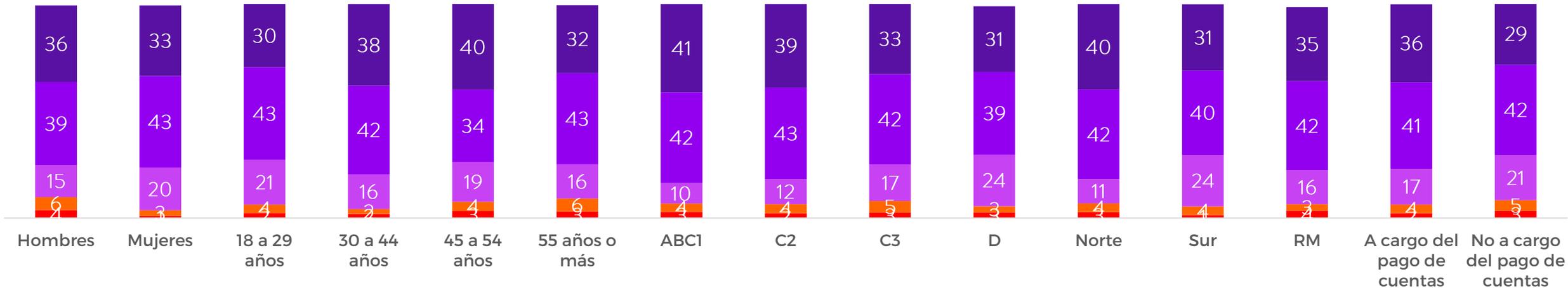
- El proyecto es relevante para una amplia mayoría

■ %Nada relevante ■ %Poco relevante ■ %Ni mucho, ni poco relevante ■ %Relevante ■ %Muy relevante



Relevante + Muy relevante

75%	76%	73%	80%	74%	75%	83%	82%	75%	70%	82%	71%	77%	77%	71%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

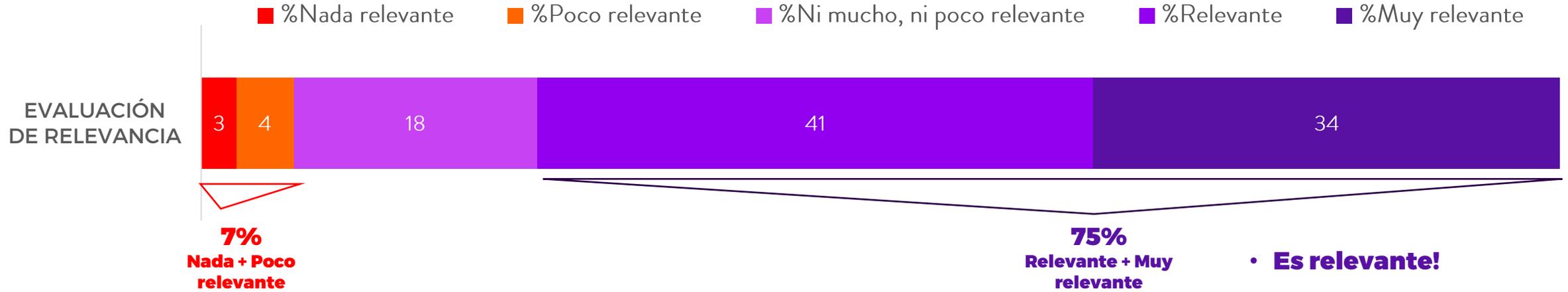


RELEVANCIA DE LA PORTABILIDAD ELÉCTRICA

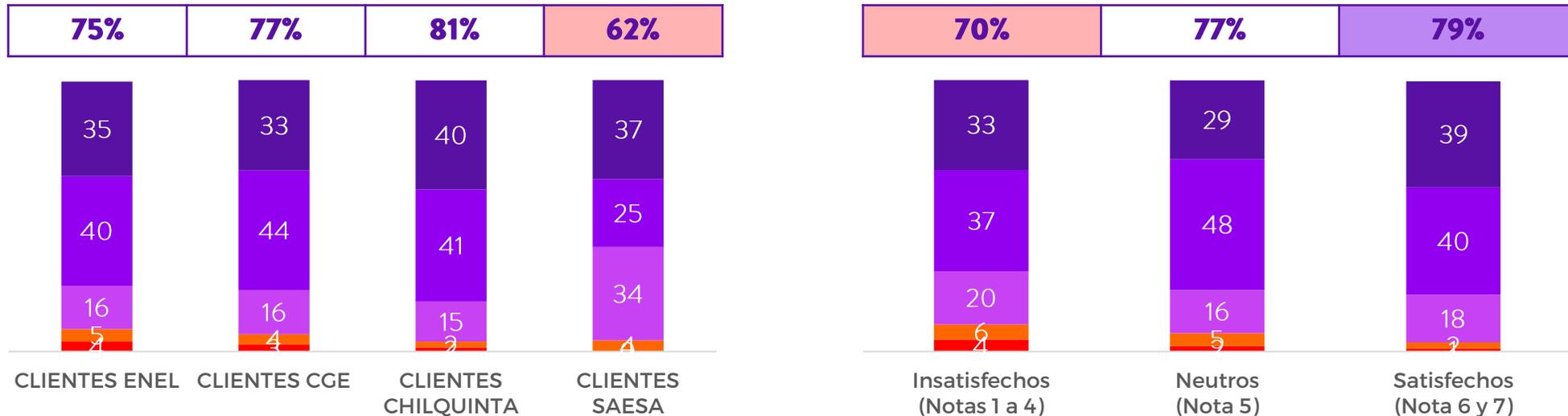
¿Qué tan relevante te pareció la Portabilidad Eléctrica?

Base: Total entrevistados, 1.440 casos

- La relevancia es transversal e independiente de la compañía proveedora actual



Creíble + Muy creíble

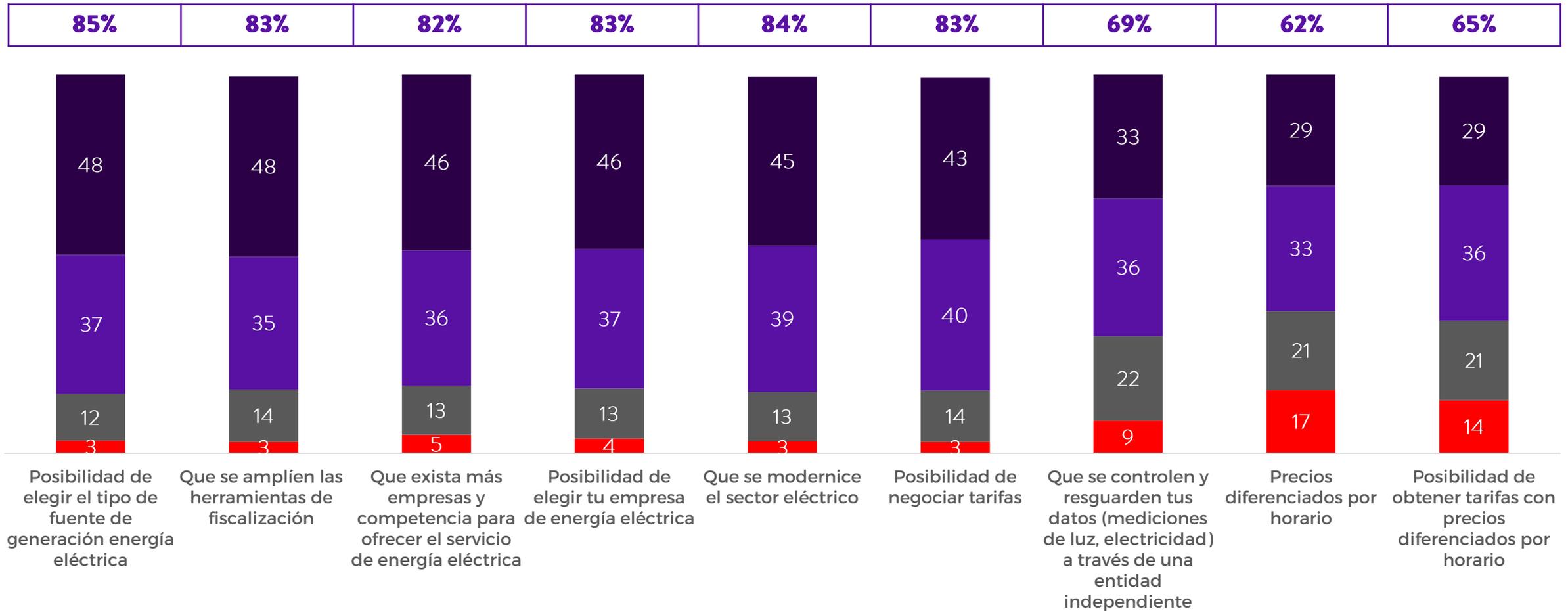


ASPECTOS DE ATRACTIVO DE LA PORTABILIDAD ELÉCTRICA

¿Qué tan atractivo consideras los siguientes aspectos de la Portabilidad Eléctrica?

Base: Total entrevistados, 1.440 casos

■ %Atractivo + Muy atractivo
 ■ %Nada o poco atractivo
 ■ %Ni mucho, ni poco
 ■ %Atractivo
 ■ %Muy atractivo



CAMBIO DE PROVEEDOR ACTUAL

Si la Portabilidad Eléctrica estuviera disponible, ¿Qué tan dispuesto estarías a cambiar tu actual proveedor de energía eléctrica?

Base: Total entrevistados, 1.440 casos

Alta disposición al cambio de proveedor de energía eléctrica para adoptar la Portabilidad Eléctrica

■ %Definitivamente no lo cambiaría ■ %Probablemente no lo cambiaría ■ %No sabes si lo cambiarías ■ %Probablemente si lo cambiaría ■ %Definitivamente si lo cambiaría

REEMPLAZO
PROVEEDOR
ACTUAL



7%

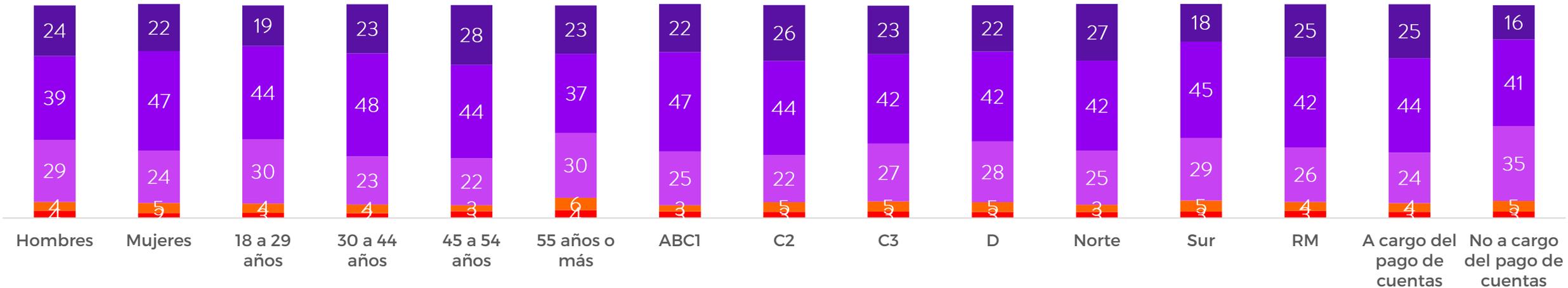
**Definitivamente +
probablemente
no cambiaría**

66%

**Probablemente +
Definitivamente
cambiaría**

**Probablemente +
Definitivamente
cambiaría**

63%	69%	63%	71%	72%	60%	69%	70%	65%	64%	69%	63%	67%	69%	57%
------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------



CAMBIO DE PROVEEDOR ACTUAL

Si la Portabilidad Eléctrica estuviera disponible, ¿Qué tan dispuesto estarías a cambiar tu actual proveedor de energía eléctrica?

Base: Total entrevistados, 1.440 casos

• **La disposición al cambio de proveedora es alto e independiente de la compañía proveedora actual**

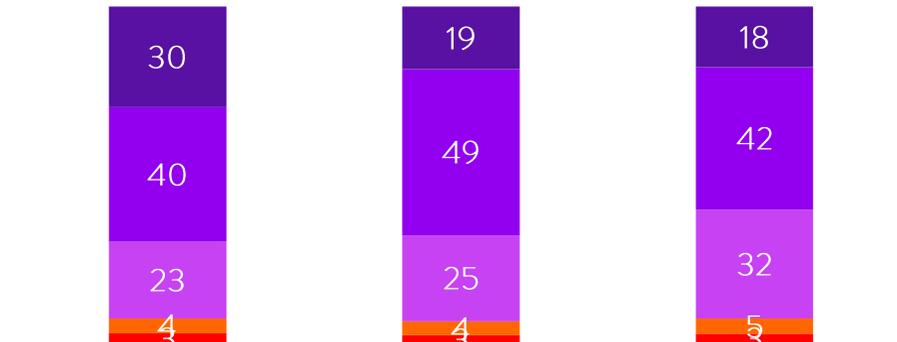
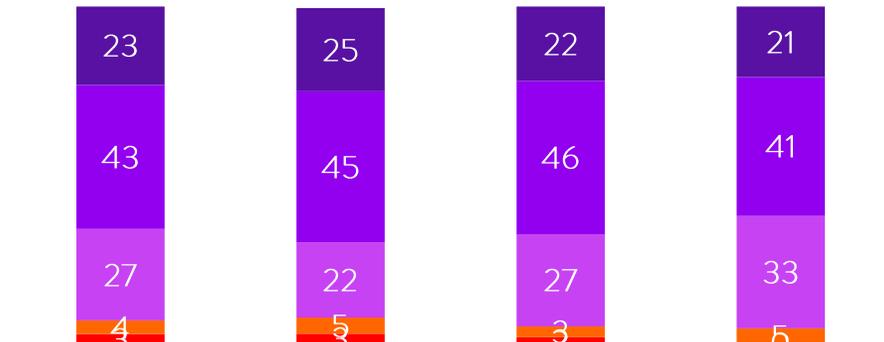
■ %Definitivamente no lo cambiaría ■ %Probablemente no lo cambiaría ■ %No sabes si lo cambiarías ■ %Probablemente si lo cambiaría ■ %Definitivamente si lo cambiaría



7%
Definitivamente + probablemente no cambiaría

66%
Probablemente + Definitivamente cambiaría

Probablemente + Definitivamente cambiaría



CLIENTES ENEL CLIENTES CGE CLIENTES CHILQUINTA CLIENTES SAESA

Insatisfechos (Notas 1 a 4) Neutros (Nota 5) Satisfechos (Nota 6 y 7)

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LAS EMPRESAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

RAZONES CAMBIO O NO CAMBIO DEL PROVEEDOR ACTUAL

¿Por qué ... PREGUNTA ABIERTA

Base: Entrevistados que no cambiarían su proveedor actual, 102 casos

Base: Entrevistados dispuestos a cambiar su proveedor actual, 961 casos

NO CAMBIARÍA

Estoy satisfecho con mi servicio actual	Desconfianza general (ej. cualquiera saldrá caro, abusarán igual, letra chica)	Me falta información aún
33%	25%	9%

SI CAMBIARÍA

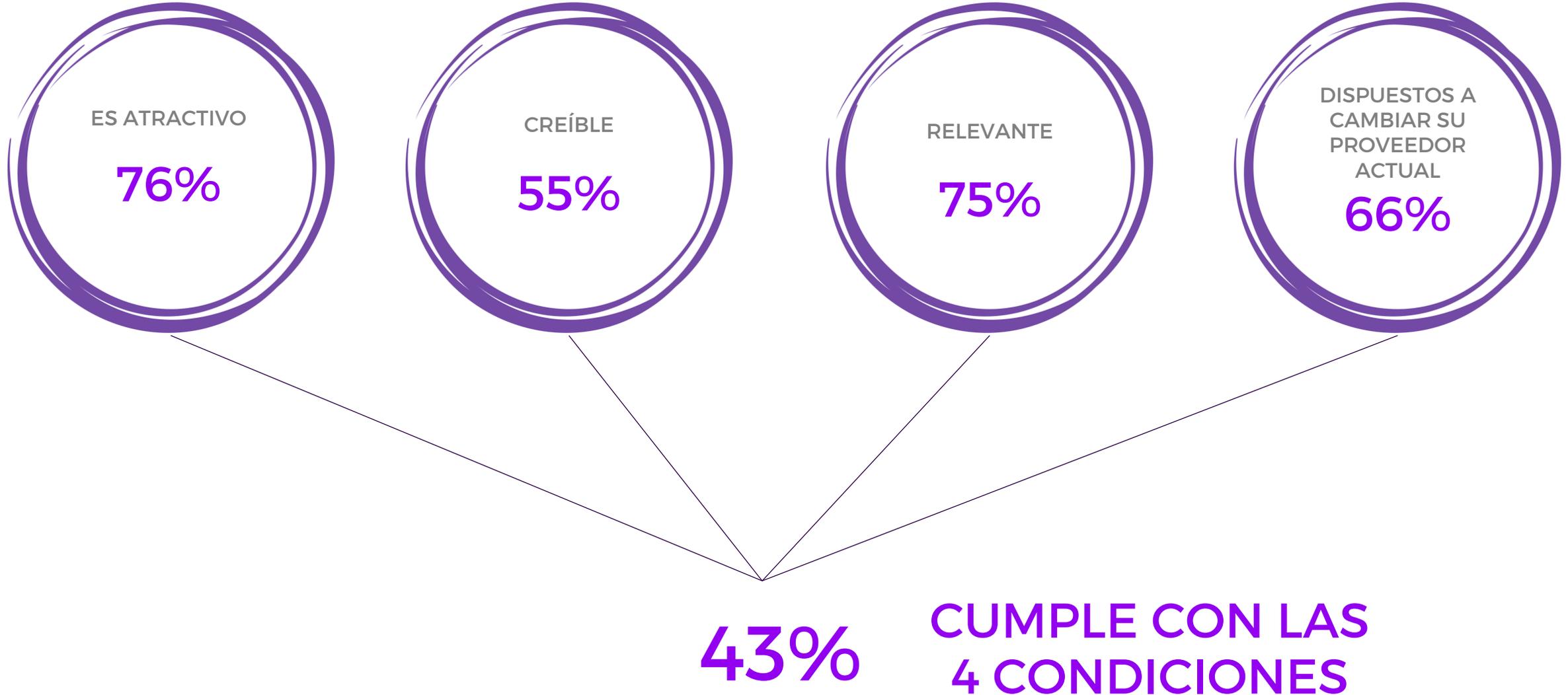
Por una mejor oferta	Por un mejor servicio	Busco una empresa más sustentable ambientalmente	Quiero poder elegir según mis intereses	Empresa actual abusa con cobros
22%	14%	14%	11%	11%

%Que menciona cada aspecto

ANÁLISIS DE ESTIMACIÓN GRUPO OBJETIVO MÁS DISPUESTO

Base: Total entrevistados, 1.440 casos

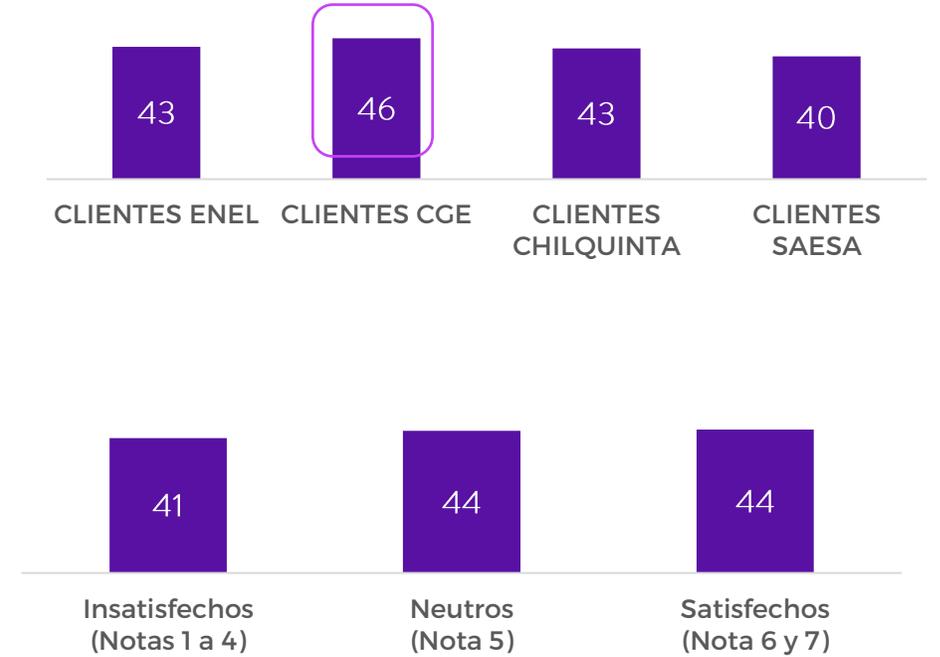
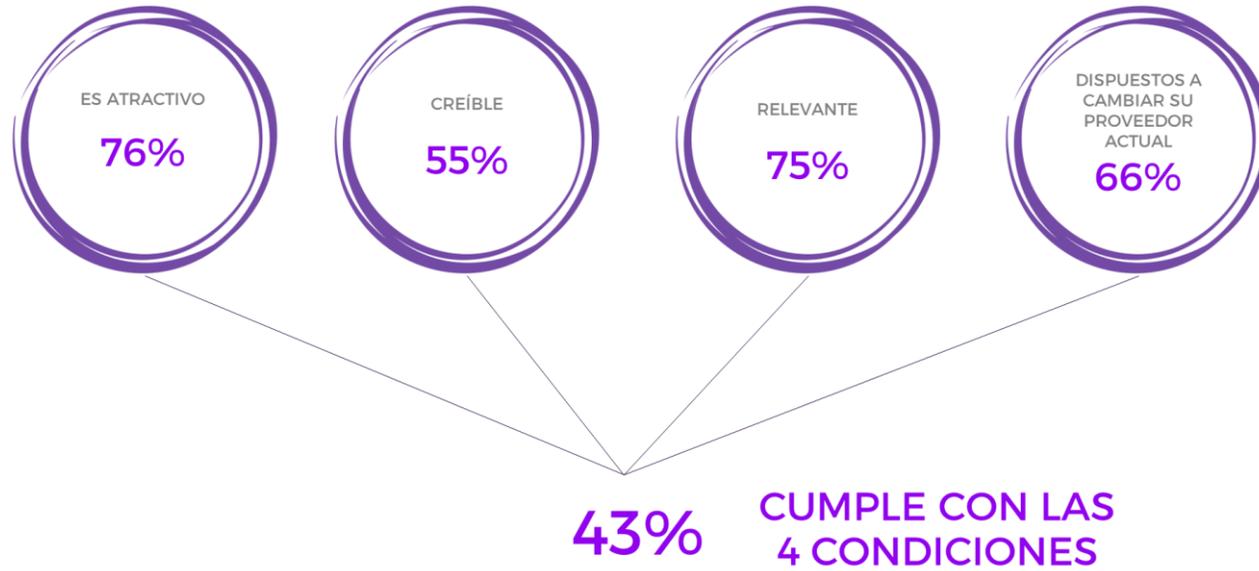
PROYECTO DE PORTABILIDAD ELÉCTRICA



ANÁLISIS DE ESTIMACIÓN GRUPO OBJETIVO MÁS DISPUESTO

Base: Total entrevistados, 1.440 casos

PROYECTO DE PORTABILIDAD ELÉCTRICA



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LAS EMPRESAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA



A glowing incandescent lightbulb is shown against a dark background. The bulb is tilted, and its filament is visible, emitting a warm yellow light. A dark blue semi-transparent rectangular overlay is positioned over the right side of the bulb, containing the word "CONCLUSIONES" in white, bold, uppercase letters.

CONCLUSIONES

LA PORTABILIDAD ELÉCTRICA ES UN PROYECTO QUE DESPIERTA ALTO INTERÉS

La posibilidad de poder elegir a la compañía proveedora de energía eléctrica es el principal atributo destacado del proyecto lo que se entiende como un mayor beneficio para los consumidores al introducir competencia.

LA PORTABILIDAD ELÉCTRICA GENERA ALTAS EXPECTATIVAS

- Posibilidad de elegir la fuente de generación de energía eléctrica
- Mayor fiscalización
- Mayor competencia que se traduciría en bajas tarifarias
- Modernización del servicio

ALTA DISPOSICIÓN A ADOPTAR LA PORTABILIDAD ELÉCTRICA

Transversalmente a los grupos etarios, socioeconómicos o territoriales, la disposición al cambio de compañía proveedora para adoptar la Portabilidad Eléctrica es alta y se aspira a:

- Mejoras tarifarias
- Mejoras en el servicio
- Mayor sustentabilidad medioambiental



CRITERIA
INVESTIGAR | INTEGRAR | TRANSFORMAR

Criteria



@CriteriaChile



RESULTADOS DE ESTUDIO

1ERA ENCUESTA NACIONAL DE PORTABILIDAD ELÉCTRICA

MARZO 2021