



El consumidor centra sus quejas en la luz y los cortes de internet

Más de la mitad de las reclamaciones son por errores en la facturación

RAMÓN MUÑOZ
MADRID

El suministro eléctrico se consolidó como el servicio con mayor nivel de disconformidad comercial en España durante el cierre de 2025, según los datos del último panel de hogares de la CNMC. El informe destaca que el 52,3% de los usuarios que reportaron problemas con su proveedor de electricidad apuntó a la facturación como motivo principal, superando los registros de los sectores analizados. La banda ancha fija, por su parte, registró el mayor índice de incidencias técnicas. Un 64,2% de los abonados que presentaron quejas sobre este servicio señaló a problemas vinculados con la calidad, tales como interrupciones del suministro o velocidades de navegación inferiores a las contratadas. Este porcentaje de incidencias técnicas supera al registrado en la telefonía móvil (53%) y en la telefonía fija (47,6%). En las reclamaciones oficiales, la banda ancha fija también encabezó la estadística. Uno de cada 10 usuarios de este servicio presentó una reclamación o denuncia formal ante los organismos competentes en el último año. Esta cifra contrasta con el sector del gas natural, que registró el menor índice de conflictividad administrativa con una tasa

de reclamaciones del 5,2%. El precio siguió como principal motor de insatisfacción en el sector energético. Entre los consumidores que manifestaron descontento con el servicio eléctrico, el 84,2% identificó el coste de la tarifa como la razón clave. En el caso del gas natural, esta percepción negativa por el precio ascendió al 86,5% de los hogares insatisfechos. **Falta de transparencia** La CNMC liga también el descontento en energía a la falta de transparencia informativa. Tras el factor económico, los usuarios señalaron la escasa claridad en las facturas y en la aplicación de los precios. La falta de información detallada sobre las condiciones de suministro y los términos contractuales completaron los motivos de valoración negativa en los suministros de luz y gas. En cuanto a la gestión de las relaciones con el cliente, el sector eléctrico presentó mayores obstáculos en la movilidad de los usuarios. El 11% de los hogares que intentaron o hicieron un cambio de compañía reportaron incidencias en el proceso. En telecoms, las dificultades se concentraron en la terminación de contratos; la telefonía móvil registró un 10,3% de problemas en las solicitudes de baja del servicio.