

El 35% de los españoles reconoce haber tenido problemas con su compañía eléctrica

- Un estudio de QueComparo.es sobre 1.500 hogares revela que las facturas confusas, los errores de cobro y la falta de transparencia siguen siendo los principales motivos de insatisfacción entre los consumidores.



El 35% de los españoles reconoce haber tenido problemas con su compañía eléctrica

<https://elperiodicodelaenergia.com/el-35-de-los-espanoles-reconoce-haber-tenido-problemas-con-su-compani...>

Redacción

Martes, 24 febrero 2026

Un estudio de QueComparo.es sobre 1.500 hogares revela que las facturas confusas, los errores de cobro y la falta de transparencia siguen siendo los principales motivos de insatisfacción entre los consumidores

La relación entre los consumidores españoles y sus compañías eléctricas sigue marcada por la desconfianza. Según el *Estudio de Consumo Energético en España 2025*, elaborado por la plataforma de comparación de tarifas QueComparo.es a partir de 1.500 encuestas en las 17 comunidades autónomas, el 35% de los hogares españoles ha experimentado algún tipo de incidencia con su proveedor eléctrico durante el último año. La facturación, la atención al cliente y la falta de claridad en los recibos concentran el grueso de las quejas.

Facturas que nadie entiende

El estudio pone cifras a un malestar extendido: el 38% de los encuestados afirma haber tenido problemas directos con su factura eléctrica, mientras que el 58% considera que su recibo es poco claro o difícil de interpretar. Solo un 32% de los usuarios califica la comunicación de su compañía como transparente, un dato que refleja el margen de mejora que tiene el sector en materia de información al consumidor.

Los problemas más frecuentes tienen que ver con cobros incorrectos o basados en estimaciones sin justificación clara, desgloses confusos que dificultan la comprensión de los conceptos facturados y una atención al cliente que, en muchos casos, no está a la altura: el 68% de los encuestados señala los tiempos de espera como su principal queja, seguido por la dificultad para resolver incidencias (54%).

Un consumidor más activo, pero aún desinformado

Pese a las fricciones, el mercado eléctrico español muestra una movilidad creciente. El 34% de los encuestados cambió de compañía en los últimos 12 meses, un incremento del 8% respecto al año anterior, motivado principalmente por la búsqueda de tarifas más baratas (67%) y el descontento con el servicio previo (15%). El 82% de quienes dieron el paso considera que el proceso fue sencillo, y el 94% asegura que no sufrió interrupciones en el suministro.

Sin embargo, la encuesta evidencia un déficit importante de información: el 67% de los hogares desconoce cuántos kilovatios hora consume al mes, y un 44% no sabe si la potencia que tiene contratada se ajusta a sus necesidades reales. Además, un 11% ignora si se encuentra en el mercado libre o en el regulado. Estos datos sugieren que muchos consumidores pagan más de lo necesario simplemente por falta de conocimiento sobre su propio contrato.

El precio manda, pero la transparencia gana terreno

El precio sigue siendo el factor dominante a la hora de elegir proveedor eléctrico: un 78% de los encuestados lo sitúa como criterio principal, por delante del servicio al cliente (11%), la apuesta por energías renovables (7%) y las recomendaciones de terceros (4%). La tarifa fija es la preferida por el 68% de los hogares, que valoran la estabilidad y previsibilidad en su factura mensual, frente al 23% que opta por discriminación horaria y el 9% que se decanta por tarifas variables indexadas al mercado.

En este contexto, no es de extrañar que cada vez más hogares consulten a diario el precio luz hoy para decidir en qué momento poner la lavadora, cargar el coche eléctrico o encender el horno. El acceso a esta información en tiempo real se ha convertido en una herramienta clave para quienes buscan reducir su factura sin cambiar necesariamente de compañía, simplemente ajustando sus hábitos a las franjas horarias más baratas.

No obstante, el estudio detecta un dato relevante: el 79% de los encuestados estaría dispuesto a cambiar de tarifa si se le demostrara un ahorro real y verificable. Esto indica que el consumidor no es necesariamente fiel a su compañía, sino que carece de herramientas o información para tomar mejores decisiones.

El interés por las renovables crece, pero con matices

La sostenibilidad gana presencia en las decisiones energéticas. El 63% de los encuestados se muestra interesado en contratar energía 100% renovable, aunque solo un 23% la tiene actualmente. Las barreras principales son el coste inicial percibido (68%), la falta de información sobre el retorno de la inversión (53%) y la complejidad de los trámites administrativos (47%). En el caso de las placas

solares, un 42% se plantea instalarlas en los próximos dos años, porcentaje que se eleva al 56% en viviendas unifamiliares.

El perfil del consumidor que apuesta por la transición energética es claro: busca un equilibrio entre ahorro económico a largo plazo (motivación principal para el 72%) y preocupación medioambiental (58%). Los jóvenes de 18 a 25 años son el segmento que más valora la sostenibilidad (21%), mientras que los adultos de 26 a 45 años priorizan el precio de forma aplastante (83%).

Un mapa energético desigual

El estudio también revela diferencias significativas entre comunidades autónomas. Cataluña (410 kWh/mes), Madrid (395 kWh/mes) y Andalucía (385 kWh/mes) encabezan el consumo medio, mientras que La Rioja (245 kWh/mes) y Extremadura (260 kWh/mes) registran las cifras más bajas. En cuanto a la adopción de energía solar, Murcia (23%) y Andalucía (21%) lideran la instalación de placas fotovoltaicas, muy por encima de la media nacional del 11%.

La disposición a adaptar hábitos de consumo varía notablemente entre entornos urbanos, Madrid (68%) y Cataluña (64%), Extremadura (34%) y Castilla y León (38%), lo que apunta a diferencias en flexibilidad horaria y prioridades económicas entre ambos contextos.

Revisar la factura: el primer paso hacia el ahorro

Los datos del estudio dibujan un panorama en el que los problemas con las compañías eléctricas están más extendidos de lo que muchos consumidores perciben. La combinación de facturas poco claras, desconocimiento del propio consumo y barreras de información crea un escenario en el que una parte significativa de los hogares españoles paga más de lo necesario. Plataformas de comparación como QueComparo.es apuntan a que la revisión independiente de la factura, que incluye el análisis de consumo, potencia contratada y tipo de tarifa, es el primer paso para detectar errores y encontrar alternativas más ajustadas a cada hogar.

CONTENIDO PATROCINADO