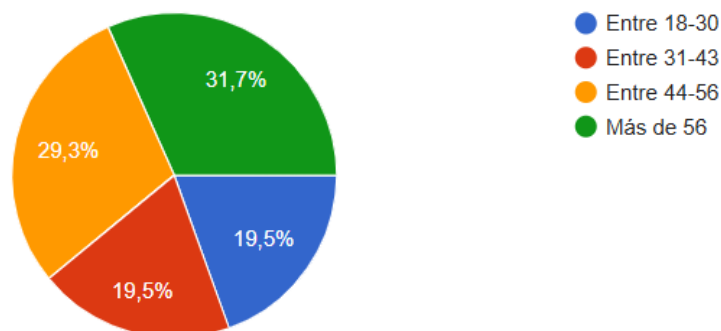


GRADO DE CONOCIMIENTO DE LA POBLACIÓN SOBRE EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

INTRODUCCIÓN

En el sector eléctrico español operan dos tipos principales de empresas: las distribuidoras, responsables del mantenimiento de la red y el suministro físico de electricidad, y las comercializadoras, encargadas de vender la energía y gestionar la atención al cliente. A pesar de esta distinción, muchos usuarios siguen confundiendo sus funciones, lo que complica la resolución de incidencias. Este estudio aborda cómo los consumidores perciben y entienden el funcionamiento de estas compañías, así como su nivel de confianza y satisfacción con el servicio que reciben.

ANÁLISIS DEL ESTUDIO

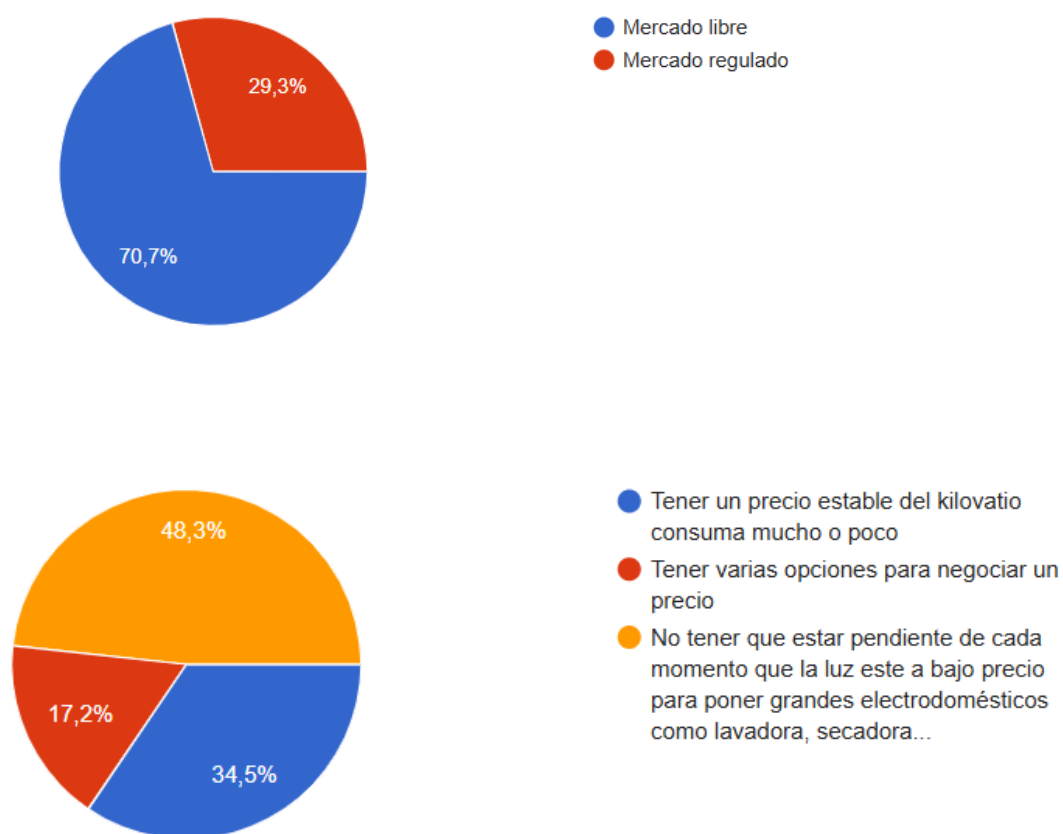


Se iniciará el estudio recopilando la edad de los encuestados. Para ello establecimos unos rangos predeterminados:

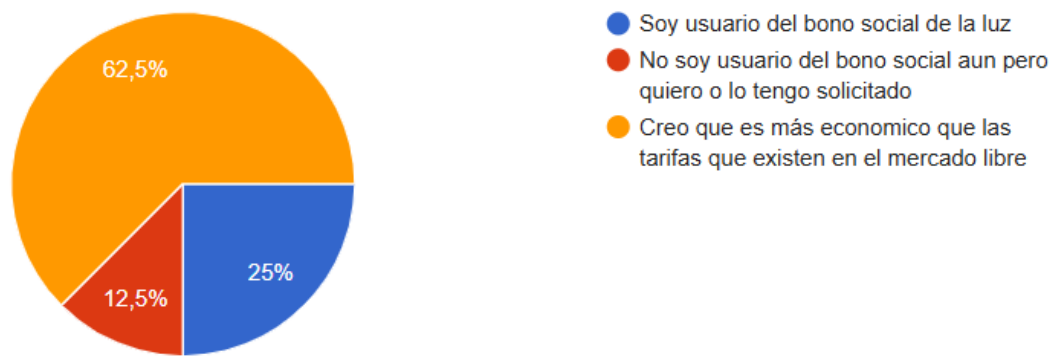
- De 18 a 30 años: Un 19,5% de los encuestados
- De 31 a 43 años: Un 19,5% de los encuestados
- De 44 a 56 años: Un 29,3% de los encuestados

- De más de 56 años: Un 31,7% de los encuestados

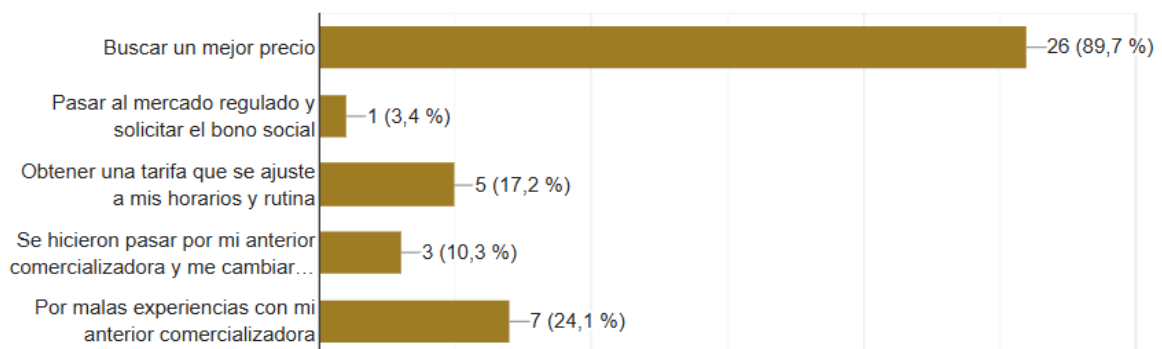
Para empezar a realizar esta investigación, es interesante conocer que mercado tienen contratados los participantes. El 70,7% esta con el mercado libre y el 29,3% restante con el mercado regulado. Para las personas que eligieron mercado libre, el principal motivo de ello es no tener que estar pendiente de cada momento que la luz este a bajo precio para poner grandes electrodomésticos como lavadora, secadora... (un 48,3%). Además de este motivo, otro de los principales es el de tener un precio estable del kilovatio hora independientemente de la cantidad que consuman (un 34,5%).



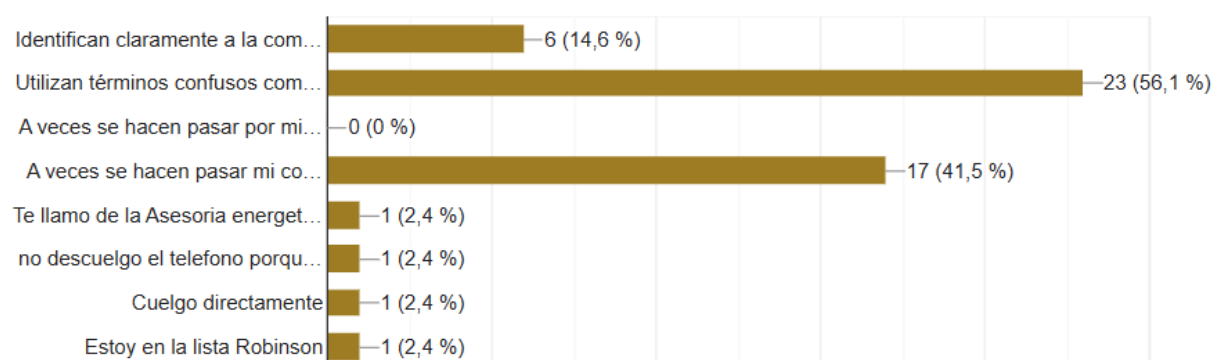
Para los consumidores del mercado regulado, el motivo principal por el que han contratado este mercado es porque piensan que es más económico que las tarifas que existen el mercado libre (un 62,5%). Otra de las motivaciones a destacar es que reciben la ayuda del bono social (un 25%).



La mayoría de los encuestados, alguna vez en su vida, han cambiado de comercializadora de electricidad (un 70,7%). Los principales motivos para destacar fueron: la intención de buscar un mejor precio (un 89,7%) y malas experiencias con su anterior comercializadora (un 24,1%).

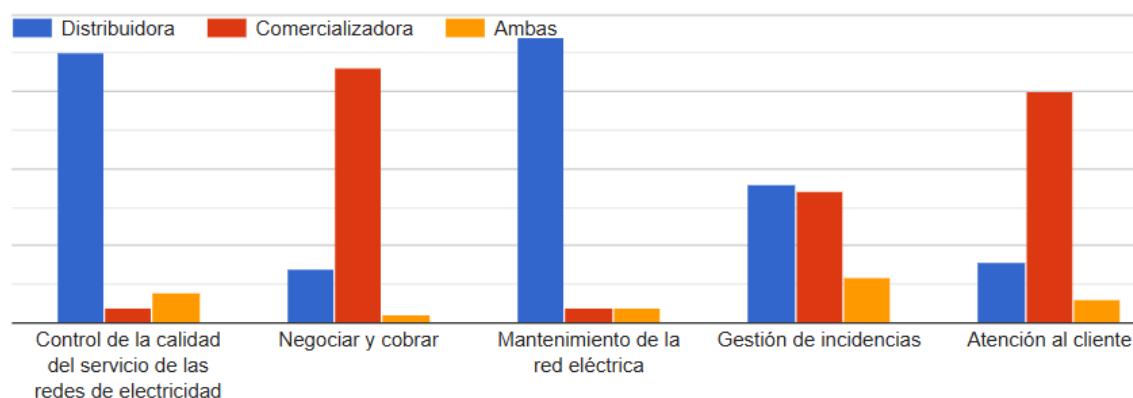


Las comercializadoras realizan numerosas llamadas y según la mayoría de nuestros encuestados (56,1%), cuando estas llaman utilizan términos confusos como "te llamo de la compañía de la luz" o "observo que no te están aplicando bien los descuentos". Otra situación que a los participantes de la encuesta (41,5%) les ocurre es que a veces se hacen pasar por su comercializadora actual para cambiarle de forma fraudulenta.



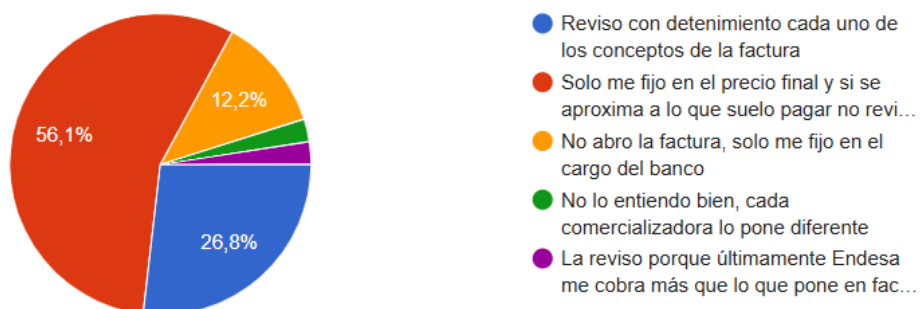
Existen dos tipos de empresa, la comercializadora y la distribuidora. Cada una se encarga de funciones distintas. Según los encuestados:

El 87,8% opina que la distribuidora se encarga del control de la calidad del servicio de las redes eléctricas y del mantenimiento de la red eléctrica. Además, el 76,82% asocian a la comercializadoras las tareas de negociar/cobrar y la de atención al cliente.



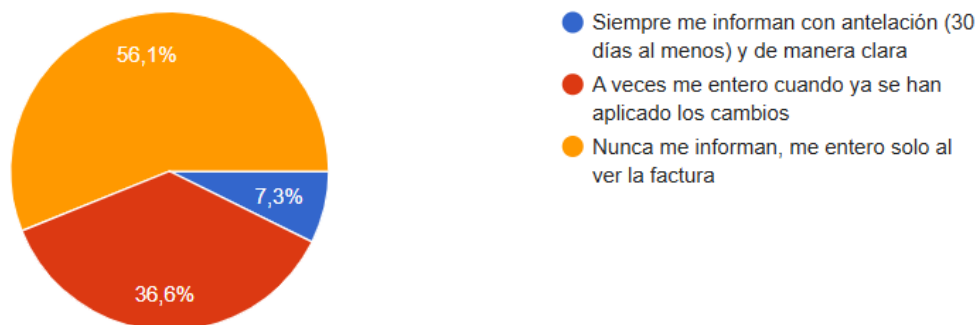
Dónde queda la duda es en el apartado de la gestión de incidencias donde los participantes no se decantan entre la comercializadora o la distribuidora.

Cuando reciben el cobro de la luz, más de la mitad de los encuestados (56%) solo se fija en el precio final y si se aproxima a lo que de normal suele pagar no revisa nada más. Sólo el 26,8% revisa con detenimiento todos y cada uno de los datos de la factura.



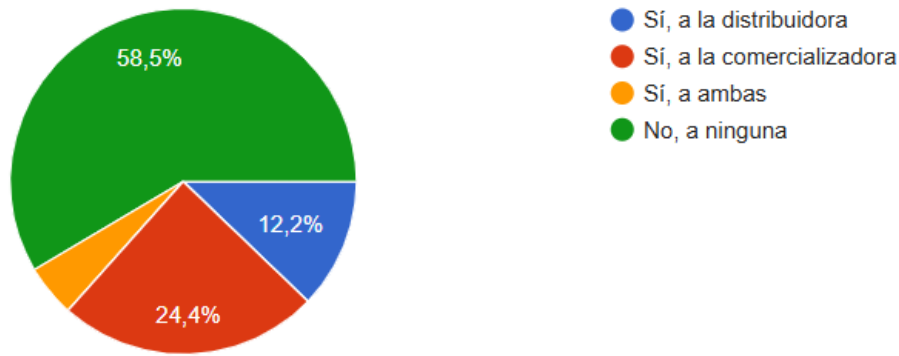
A continuación, planteamos la cuestión de que, si la factura de la luz les parecía suficientemente clara, a lo que el 78% respondió que no. La mayoría indicó que el aspecto que debería exponerse con mayor claridad tendría que ser si la lectura es real o estimada, seguido del precio del kwh (48,8%) y de la cantidad de energía consumida (51,2%).

Para la medida en que las comercializadoras de electricidad comunican de forma eficiente y clara los cambios en las tarifas y condiciones del contrato, el 56,1% afirma que nunca le informan y se entera al mirar la factura. El 36,6% a veces se enteran cuando ya se han aplicado los cambios y solo un 7,3% piensa que informan de una manera clara y con antelación.



El 58,5% de los encuestados nunca ha puesto una reclamación a la compañía de la luz.

El 24,4% reclamó a la comercializadora, el 12,2% a la distribuidora y el 4,9% restante a ambas.



El 57,1% de los encuestados que si han puesto alguna reclamación opinan que el trato ha sido impersonal y al final no ha encontrado solución.

Más de un 60% no tienen opiniones positivas hacia la atención de clientes de las empresas de electricidad ya que la califican como mala.

Planteamos diferentes problemáticas a los encuestados para conocer a quien reclamarían, si a la distribuidora o al comercializadora. Estos han sido los resultados:

Reclamarían a la Distribuidora:

Un 75,6% si se produce una subida de tensión.

Un 80,48% si hay un corte de luz.

Un 53,65% cuando realizan una acusación errónea de manipular el contador.

Por último, un 70,73% al producirse algún fallo del contador.

Reclamarían a la Comercializadora:

Un 80,48% cuando recibe facturas elevadas.

Si hay ausencia de lecturas y/o facturas, un 68,29% reclamaría.

Un 75,6% reclamaría por cobros de servicio de mantenimiento.

Si se produce un cambio de tarifa sin aviso previo, un 73,17% reclamaría.

La opinión de los participantes acerca de cuál es la principal razón por la que algunas personas no presentan reclamaciones cuando tienen un problema con el suministro de electricidad es que desconocen a quien dirigir esa reclamación

(41,5%). Otras opciones para destacar son que no saben cómo iniciar el proceso (26,8%) y que no confían en que obtengan resultados (24,4%).

Cuando interpone una reclamación por un problema en el suministro eléctrico, los siguientes pasos que nuestros encuestados suelen dar son: Un 56,1% procede a contactar de manera telefónica con la empresa para presentar la reclamación y esperar la respuesta. Otra acción destacada es la del 39% acudiendo a asociaciones de personas consumidoras.

El 78% considera que el suministro eléctrico debería tener un mayor control por parte del gobierno/administración.

Para finalizar, dejamos una opción de pregunta abierta para que los encuestados dejen cualquier opinión que tengan respecto al tema de estudio.

Las respuestas reflejan una fuerte desconfianza hacia el actual sistema eléctrico en España, especialmente hacia las comercializadoras. Los encuestados denuncian prácticas abusivas como el acoso telefónico con fines engañosos y subidas de tarifas injustificadas. También muchas personas critican que el sector esté en manos privadas, ya que creen que unas pocas empresas se reparten el negocio y solo piensan en ganar dinero, sin preocuparse por lo que necesitan los ciudadanos. Se percibe, además, un deseo claro de mayor control público sobre el suministro eléctrico, argumentando que, al tratarse de un bien básico y esencial, debería estar gestionado por una entidad estatal para evitar abusos y garantizar un acceso más justo y asequible.

CONCLUSIÓN

El análisis realizado sobre el suministro eléctrico en España muestra una clara desconfianza por parte de los consumidores hacia el sistema actual, especialmente hacia las comercializadoras. Un 70,7% de los encuestados ha cambiado alguna vez de compañía, siendo los principales motivos la búsqueda de un mejor precio (89,7%) y malas experiencias previas (24,1%).

Del total de encuestados, el 70,7% está en el mercado libre y el 29,3% en el regulado. Entre quienes eligen el mercado libre, el 48,3% lo hace para no

depender de los horarios de tarifas más baratas al usar electrodomésticos, y el 34,5% valora tener un precio estable del kWh. Por otro lado, los usuarios del mercado regulado lo eligen principalmente por considerarlo más económico (62,5%), y un 25% recibe el bono social como ayuda adicional.

Los encuestados distinguen en su mayoría las funciones de las distribuidoras y las comercializadoras: el 87,8% atribuye a las distribuidoras el mantenimiento y calidad de la red eléctrica, y el 76,82% asocia a las comercializadoras las tareas de cobro y atención al cliente. Sin embargo, existe confusión en la gestión de incidencias, ya que no queda claro para muchos a cuál de las dos corresponde.

Más de la mitad de los usuarios (56%) solo se fija en el precio final de la factura, y un 78% considera que no es lo suficientemente clara. Además, el 56% afirma no haber sido informado previamente sobre cambios en tarifas o condiciones. En cuanto a la atención al cliente, más del 60% la califica como mala y muchos no saben cómo ni a quién reclamar. Finalmente, un 78% cree que el suministro eléctrico debería estar más controlado por el gobierno para evitar abusos y garantizar un acceso justo.