

EL 78% DE LOS CONSUMIDORES CREE QUE LA FACTURA DE LA LUZ NO ES CLARA

- **La población confunde a qué empresa eléctrica reclamar cuando se producen incidencias**

Málaga, 14 de julio de 2025. La Unión de Consumidores de Málaga ha realizado un estudio bajo la subvención del Área del Comercio, Gestión de la Vía Pública y Fomento de la Actividad Empresarial del Ayuntamiento de Málaga que muestra el grado de conocimiento de las personas consumidoras en relación al suministro eléctrico.

El 78% de la población asegura que las facturas de la luz no son lo suficientemente claras. Uno de los aspectos que los consumidores consideran que debería exponerse con mayor claridad es el tipo de lectura de la energía consumida, si es real o estimada, los kWh consumidos y su precio. Estos aspectos resultan básicos para que las personas consumidoras puedan comprobar si la factura es correcta.

En cuanto a los cambios en las condiciones del contrato, las personas encuestadas afirman que son conocedoras del cambio de tarifas o condiciones al recibir la factura con las nuevas condiciones ya que no son informadas previamente. El 36,6% percibe el cambio una vez aplicado. Solo el 7,3% piensa que las compañías eléctricas informan con antelación y de manera clara.

Las incidencias que se producen en este ámbito cada vez son más numerosas. Sin embargo, el 58,5% de las personas consumidoras no han interpuesto nunca reclamación porque, entre otros motivos, piensan que el trato de la atención al cliente de las empresas de electricidad es impersonal y nunca llegan a buen puerto, es decir, no se produce un desenlace favorable para el consumidor.

Sin embargo, la razón principal por la que la mayoría de las personas consumidoras no presentan reclamación cuando les surge un problema con el suministro eléctrico es el desconocimiento sobre a quién dirigir dicha reclamación, si a la comercializadora, a la distribuidora o a ambas. Otro motivo que podemos destacar es no saber cómo iniciar el proceso de reclamación, continuarlo o, como indicamos en el párrafo anterior, la falta de confianza en obtener un resultado favorable.

Los encuestados que interponen reclamación suelen comenzar por contactar con la compañía eléctrica mediante vía telefónica y esperar alguna respuesta. Sin embargo, rara vez se resuelven las reclamaciones mediante este sistema. Así, la mejor manera de interponer reclamación es hacerlo por escrito, dejando constancia de la recepción por parte de la empresa reclamada y mediante la Hoja Oficial de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía. Este documento es de obligatoria respuesta por parte de la reclamada, debiendo prestar mayor interés en atenderla.

Las personas consumidoras desconfían en el sistema eléctrico actual, sobre todo en las empresas prestadoras del servicio. Los participantes en el estudio denuncian, además, prácticas abusivas como el acoso telefónico con fines engañosos y subidas de tarifas injustificadas y no informadas. Otro problema que los consumidores valoran negativamente es la privatización del sector, ya que creen que unas pocas empresas se reparten el negocio y

sólo piensan en sus intereses económicos, sin preocuparse por lo que necesitan los ciudadanos.

Tratándose de un servicio indispensable para la ciudadanía, los encuestados presentan un claro deseo de un control público del suministro eléctrico. La opinión general es que al tratarse de un servicio básico debería estar gestionado por una entidad estatal, evitando de esta manera abusos y garantizando un mayor control.

Otro problema que surge a la hora de reclamar, en especial a la distribuidora, es su reciente salida del Sistema Arbitral. Este medio de solución de conflictos, aunque eficaz, resulta voluntario para las partes. Así, la distribuidora ha cancelado esa adhesión, produciendo una grave indefensión a las personas consumidoras en situaciones frecuentes como la falta de facturación, el error en las lecturas de los contadores o los daños por subidas de tensión.

Como siempre, quedamos a disposición de todas las personas consumidoras ante cualquier duda o consulta mediante las vías habituales de contacto.

Twitter: [@ UCEMálaga](#)

Facebook: [Unión de Consumidores de Málaga UCE](#)

Instagram: [UnionConsumidoresMalaga](#)