

Uno de cada cuatro usuarios presentó una reclamación a su eléctrica este año, según una encuesta de FACUA

Uno de cada cuatro usuarios ha presentado al menos una reclamación contra su eléctrica en el último año, según una [encuesta sobre calidad de atención al cliente de las compañías eléctricas](#) realizado por FACUA-Consumidores en Acción.

Un 30% de las quejas presentadas se queda sin respuesta. Otro 29% de los encuestados asegura que tuvo que esperar más de un mes para recibirla. Sólo un 7% recibió respuesta de inmediato.

Casi la mitad de quienes presentaron reclamación contra su compañía eléctrica denuncia que la respuesta que obtuvieron a la misma no fue satisfactoria (46%), frente al 22% que cree que lo fue sólo en parte. Tan sólo el 8% considera que la respuesta fue completamente satisfactoria.

Ante esta falta de respuesta, sólo el 4% de los que reclamaron considera que fue informado claramente de sus derechos, frente al 62% que denuncia no haber sido informados en absoluto.

Más de la mitad de los encuestados cree que no fueron informados correctamente del procedimiento de reclamación desde el servicio de atención al cliente (56%), frente al 13% que considera haber sido informado claramente.

Son algunos de los datos que FACUA ha recabado de 2.194 consumidores entre el 5 y el 27 de diciembre de 2013.

Atención al cliente

Más de la mitad de los encuestados ha tenido que contactar con el servicio de atención al cliente de su compañía eléctrica durante el último año (55,29%). Sólo un 21% de los usuarios reconoce no haber tenido nunca problemas con la luz.

Los errores en la facturación constituyen el problema más frecuente notificado por los usuarios al servicio de atención al cliente de su eléctrica (30%), seguido de los apagones (17%).

El teléfono es el medio preferido por los encuestados para contactar con la atención al cliente de su compañía eléctrica (55%), a pesar de que el 56% de los usuarios confirma que el número que ofrece su compañía es un 901 o 902 de pago. Sólo el 20% asegura que su compañía dispone de teléfono gratuito.

Dos de cada cinco usuarios reconocen que el operador que le atendió para solucionar una incidencia aprovechó para venderle otros servicios (41%). Un 35% de los encuestados se queja de haber sido derivado durante la llamada a otro teléfono, medio o compañía distinta.

Casi la mitad de los encuestados que contactaron con la atención al cliente de su compañía considera que tuvieron que esperar demasiado para ser atendidos (47%).

Mercado libre

Uno de cada cuatro encuestados desconoce qué tipo de tarifa tiene. Del resto, el 65% asegura disponer de la tarifa de último recurso regulada parcialmente por el Gobierno, frente al 35% que dice tener contratada una tarifa de mercado libre.

De entre los encuestados que se pasaron a mercado libre, un 27% denuncia estar pagando más que antes, mientras que el 20% considera que paga prácticamente lo mismo que antes.

El desconcierto a la hora de aplicar las tarifas del mercado libre provoca que dos de cada cinco usuarios desconozcan si están pagando más o menos que con la tarifa regulada por el Gobierno.

Grado de conocimiento

Sólo el 15% de los usuarios dice conocer completamente el significado de los conceptos que aparecen en la factura de su compañía eléctrica. Un 40% reconoce que directamente los ignora, frente al 44,9% que dice conocerlos sólo en parte.

La diferencia entre una lectura real y una lectura estimada parece clara para la mayoría de los encuestados (61%), pero pasa desapercibida para el 18% de ellos. El 21% cree saber en parte la diferencia.