

8 de cada 10 españoles han experimentado problemas con su factura de luz y gas, según GoCardless

Más del 82% de los encuestados asegura que se cambiaría de proveedor de gas y luz si la experiencia de pago fuese mala. El 68% querría poder configurar los pagos de forma online, siendo la domiciliación bancaria la opción preferida por los españoles

8 de cada 10 usuarios españoles aseguran que ha tenido problemas con su proveedor de gas o electricidad por culpa de la factura, según una reciente encuesta llevada a cabo por GoCardless, startup del sector Fintech dedicada a la gestión de cobros por domiciliación bancaria, a 1.000 personas sobre sus hábitos de pago de los principales suministros.

De ellos, casi el 40% se ha cansado de contactar de forma reiterada con su compañía para intentar solucionarlo y casi un 10% afirma que la solución que le ofrecieron no se adecuaba a lo que necesitaba. Además, cerca del 4% de los encuestados reconoce que no recibió ninguna solución a su problema cuando contactó con su compañía de suministro.

Según Carlos González-Cadenas, Chief Product and Technology Officer en GoCardless, "entre los problemas más comunes con las facturas de luz y gas se encuentran: los cambios de tarifa o de potencia, la aplicación incorrecta de descuentos o la lectura errónea de los contadores. Es recomendable revisar siempre la factura para comprobar que nuestra compañía cumple con lo acordado en el contrato y que se está cobrando por lo que realmente hemos consumido durante el periodo de facturación".

Solo 1 de cada 4 asegura que cuando ha tenido problemas con sus facturas, le ha resultado sencillo contactar con su compañía de gas o electricidad y que ésta le ofreció una solución adecuada.

La experiencia de pago, cada vez más importante para los consumidores

La experiencia de pago es cada día más importante, como asegura más del 80% de los españoles. En este sentido, cerca del 83% de ellos reconoce que se cambiaría de proveedor de gas o electricidad si la experiencia fuese mala. En lo referente al pago de las facturas, que mayoritariamente se realiza de forma mensual en ambos suministros, a cerca del 82% de los encuestados les gustaría poder elegir la fecha de pago.

"Hoy en día, los consumidores quieren tener el control de sus pagos. Ya no se conforman con la alternativa que su compañía de luz o gas les ofrece. Quieren tener voz a la hora de pagar sus facturas, elegir cuándo pagarlas o gestionarlas a través de su perfil de cliente. En sectores como el textil, la experiencia de pago es una parte inherente del proceso de compra y ahora también comienza a tener relevancia en lo que al pago de suministros, como luz o gas, se refiere", reconoce Carlos González-Cadenas.

Entre los aspectos que los consumidores valoran a la hora de gestionar sus facturas de gas y electricidad, a 7 de cada 10 les gustaría administrar y pagar las facturas de forma online y el 68%, querría poder configurar los pagos de forma online, mediante diferentes métodos de pago.

Preguntados por cómo les gustaría abonar sus facturas de gas y luz si su proveedor le diera la opción de elegir, casi 7 de cada 10 afirma que elegiría la domiciliación bancaria. A continuación, a mucha distancia, se situarían la transferencia bancaria, con un 15%; las tarjetas de crédito y débito y el pago en efectivo, ambas con un casi un 10%.

"En general, se valora muy positivamente aquellos métodos de pago que resultan sencillos y que no generan ningún problema a la hora de pagar las facturas. La domiciliación bancaria cumple con estas características y, poco a poco, se ha consolidado como la forma más común de pagar este tipo de facturas principalmente, porque al tratarse de un pago recurrente, domiciliar su pago implica que no deben de estar pendiente de cuándo deben abonarlas, algo que no ocurre con el resto de formas de pago ya que es el cliente el que debe tener la voluntad de pagar y al final, dedicarle tiempo", afirma el Chief Product and Technology Officer en GoCardless.

Tarifas transparentes y flexibilidad de pago, las razones para cambiar de proveedor
Cambiar de proveedor de electricidad o gas en los próximos 6 meses está en los planes del 44% de los españoles. Entre los motivos que lo justifican se encuentran: la búsqueda de tarifas más competitivas (19%), querer un proveedor que apueste por el desarrollo sostenible (11%) o una mayor transparencia en las tarifas y la factura (10%).

En este sentido, quienes piensan en cambiar de proveedor tienen claro qué aspectos les interesan a la hora de elegir a su nueva compañía. Para el 94% de los encuestados es importante o muy importante que su nuevo proveedor de gas o electricidad tenga tarifas transparentes. A continuación, se sitúa la flexibilidad en las opciones de pago que dan las compañías, según el 81% de los usuarios.

La atención al cliente es otro factor que también tiene peso a la hora de pensar en cambiar de proveedor, así lo asegura el 58% de españoles. Por último, casi la mitad de los encuestados valoran muy positivamente los descuentos o promociones que les ofrecen sus compañías antes de cambiar o no.

Datos de contacto:

autor

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Finanzas](#) [Sociedad](#) [Madrid](#) [Otras Industrias](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>