



Comisión  
Europea



FLASH EUROBAROMETER 566

# Comportamiento de los consumidores en la transición energética

INFORME EUROBAROMETER

JUNIO – JULIO DE 2025

Encuesta realizada por Ipsos European Public Affairs a petición de la Comisión Europea.

Dirección General de Energía

Encuesta coordinada por la Comisión Europea, Dirección General de Comunicación

(Unidad de Opinión Pública y Participación Ciudadana de la DG COMM)

Este documento no representa el punto de vista de la Comisión Europea. Las interpretaciones y opiniones contenidas en el mismo son únicamente las de los autores.

Título del proyecto

Flash Eurobarómetro 566 – Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Informe

ES

Número de catálogo

MJ-01-25-125-ES-N

ISBN

978-92-68-32725-8

doi:10.2833/2049007

© Unión Europea, 2025

<https://europa.eu/eurobarometer>



Documento preparado por Pierre Dieumegard para el [Europa-Democracia-Esperanto](#)

El propósito de este documento "provisional" es permitir que más personas en la Unión Europea conozcan los documentos producidos por la Unión Europea (y financiados por sus impuestos).

**Si no hay traducciones, los ciudadanos quedan excluidos del debate.**

Este documento «Eurobarómetro» [solo existía en inglés, en un archivo pdf](#). A partir del archivo inicial, creamos un archivo odt, preparado por el software Libre Office, para la traducción automática a otros idiomas. Los resultados ya están disponibles [en todas las lenguas oficiales](#).

**Es deseable que la administración de la UE se haga cargo de la traducción de documentos importantes. Los «documentos importantes» no son solo leyes y reglamentos, sino también la información importante necesaria para tomar decisiones con conocimiento de causa conjuntamente.**

Con el fin de discutir nuestro futuro común juntos, y para permitir traducciones confiables, el idioma esperanto internacional sería muy útil debido a su simplicidad, regularidad y precisión.

Contáctenos :

[Kontakto \(europokune.eu\)](#)

<https://e-d-e.org/-Kontakti-EDE>

## Tabla de contenidos

Introducción.....	4
Principales constataciones.....	6
1. Percepciones de los consumidores y evaluación del mercado.....	9
1.1. Confianza en el mercado de la energía y en los proveedores de energía.....	9
1.2. Evaluación de los servicios energéticos.....	12
1.4. Ámbitos de mejora en el mercado de la energía.....	21
2. Consumo de energía y prácticas de facturación.....	25
2.1. Comprensión de las facturas de energía.....	25
2.2. Seguimiento del consumo de energía.....	29
2.3. Factores que influyen en los cambios en el comportamiento del consumo de energía.....	32
3. Comportamiento de selección y cambio de proveedor.....	37
3.1. Factores importantes en la selección de un proveedor de energía.....	37
3.2. Comportamiento de cambio de consumidor.....	43
3.3. Razones para cambiar.....	46
3.4. Razones para no cambiar.....	49
3.5. Fuentes de información para el cambio de decisiones.....	53
Observaciones.....	61
Especificaciones técnicas.....	63
Cuestionario.....	66
Anexo de datos.....	74

## Introducción

Este Eurobarómetro preliminar investiga el comportamiento de los consumidores de la UE en la transición energética. Examina temas clave, como la confianza de los consumidores en los mercados y proveedores de energía, la evaluación de los servicios energéticos y las medidas de protección de los consumidores. La encuesta explora la comprensión de los consumidores de las facturas de energía, sus hábitos de seguimiento del consumo y los factores que influyen en los cambios en el uso de energía. También profundiza en las preferencias de los consumidores a la hora de seleccionar proveedores de energía, el comportamiento de cambio, las motivaciones para cambiar de proveedor y las posibles barreras al cambio. Además, el estudio analiza las fuentes de información utilizadas por los consumidores al tomar decisiones sobre los proveedores de energía y las áreas de mejora en los mercados de energía para servir mejor a los consumidores.

En nombre de la Dirección General de Energía de la Comisión Europea, Ipsos European Public Affairs entrevistó a una muestra representativa de ciudadanos de la UE, mayores de 18 años, en cada uno de los 27 Estados miembros de la Unión Europea.

Entre el 30 de junio y el 15 de julio de 2025 se realizaron 18 250 entrevistas telefónicas (teléfonos fijos y móviles). Los datos de las encuestas se ponderan en función de las proporciones de población conocidas. Las medias de la EU-27 se ponderan en función del tamaño de la población de más de 18 años de cada Estado miembro de la UE. En el anexo del presente informe figura una nota técnica sobre los métodos aplicados para llevar a cabo la encuesta.

A efectos del presente informe, el grupo destinatario se limita a los ciudadanos de la UE, mayores de 18 años, que participan en la toma de decisiones sobre los proveedores de energía en su hogar (excluidos aquellos que indican que el precio de la energía se fija porque está incluido en su alquiler sin posibilidad de exclusión voluntaria) (es decir,

DX1\_2 igual a «Sí» y DX2 no igual a «El precio de la energía se establece porque está incluido en su alquiler sin posibilidad de exclusión voluntaria»). Estos responsables de la toma de decisiones energéticas se conocen como encuestados a lo largo del informe.

## Notas

- Debido a la estructura específica de sus mercados energéticos, algunas preguntas no eran aplicables y, por lo tanto, no se formularon en Chipre y Malta.
  - También es importante tener en cuenta que, en algunos países, los precios de la energía siguen estando total o parcialmente regulados. Por ejemplo, el cambio de comportamiento en los Países Bajos, donde el mercado está liberalizado, podría diferir de Eslovaquia o Hungría, donde los precios de la energía de los hogares están regulados. Este contexto es crucial para interpretar los resultados de este Eurobarómetro flash.
  - Los resultados de las encuestas están sujetos a tolerancias de muestreo, lo que significa que no todas las diferencias aparentes entre países y grupos sociodemográficos pueden ser estadísticamente significativas. Por lo tanto, solo se destacan en el texto las diferencias que son estadísticamente significativas (al nivel de confianza del 5 %), es decir, cuando puede estar razonablemente seguro de que es poco probable que se hayan producido por casualidad.
  - Los resultados de este Eurobarómetro flash se presentan tanto por país como en términos de características
- sociodemográficas. Aunque se llevó a cabo una revisión de varios aspectos sociodemográficos, la discusión se reduce a aquellos que muestran diferencias estadísticamente significativas, que se ilustran en los cuadros adjuntos.
  - Los porcentajes pueden no sumar hasta el 100%, ya que se redondean al porcentaje más cercano. Los porcentajes de respuesta superan el 100% si la pregunta permite a los encuestados seleccionar múltiples respuestas. Debido al redondeo, los porcentajes que se muestran en los gráficos no siempre se suman exactamente a los totales mencionados en el texto.
  - En el presente informe, se hace referencia a los países mediante la abreviatura oficial que se indica a continuación.

BE	Bélgica	FR	Francia	NL	Países Bajos
BG	Bulgaria	HR	Croacia	AT	Austria
CZ	Chequia	IT	Italia	PL	Polonia
DK	Dinamarca	CY	República de Chipre*	PT	Portugal
DE	Alemania	LV	Letonia	RO	Rumanía
EE	Estonia	LT	Lituania	SI	Eslovenia
IE	Irlanda	LU	Luxemburgo	SK	Eslovaquia
EL	Grecia	HU	Hungría	FI	Finlandia
ES	España	MT	Malta	SE	Suecia

\* Chipre en su conjunto es uno de los 27 Estados miembros de la UE. Por razones prácticas, las entrevistas solo se llevan a cabo en la parte del país controlada por el Gobierno de la República de Chipre.

## Principales constataciones

### Percepciones de los consumidores y evaluación del mercado

Más de un tercio (35%) de los encuestados que toman decisiones relacionadas con la energía en su hogar dicen que no confían en el mercado de su país para proporcionar precios justos y un servicio confiable. En cambio, el 63 % confía en el mercado energético de su país. En total, el 79 % de los encuestados confía en que sus proveedores de electricidad (y gas) ofrezcan precios justos y un servicio fiable.

- Aproximadamente uno de cada seis encuestados (17%) no está de acuerdo en que es fácil ponerse en contacto con su proveedor de energía cuando necesitan ayuda o información. Una proporción más alta (22%) no está de acuerdo en que sus facturas de energía sean fáciles de entender. Uno de cada cuatro encuestados (25%) no está de acuerdo en que su proveedor de energía proporcione información fácil de entender sobre ofertas y promociones. Aproximadamente uno de cada cinco (20%) no está de acuerdo en que su proveedor de energía esté invirtiendo lo suficiente en fuentes de energía renovables.

### Protección de los consumidores

- Aproximadamente uno de cada tres encuestados (32 %) no está de acuerdo con la opinión de que los consumidores de energía de su país están bien protegidos (por ejemplo, contra las prácticas desleales o la desconexión).
- Un poco más de ocho de cada diez encuestados (82%) están de acuerdo en que confiarían más en un proveedor de energía si se comprometieran con un código de prácticas oficialmente certificado sobre los derechos de los consumidores.
- Casi cuatro de cada diez encuestados (38 %) no están de acuerdo con la afirmación de

que «si cree que su proveedor de energía le está tratando injustamente, sabe a qué autoridades nacionales puede acudir en busca de asistencia».

- Se preguntó a los encuestados sobre las áreas que, en su opinión, necesitan mejoras para que el mercado de la energía en su país funcione mejor para los consumidores. El ámbito de mejora más destacado en el mercado de la energía, seleccionado por el 38 % de los encuestados, es una mejor protección de los consumidores vulnerables y de los que se encuentran en situación de pobreza energética. Esto es seguido de cerca por una mayor claridad y transparencia de las facturas de energía (34 %) y una mayor prevención de las prácticas comerciales desleales (por ejemplo, el telemarketing) (34 %).

### Consumo de energía y prácticas de facturación

- Cuando se les pregunta sobre las partes de sus facturas de electricidad (y gas) que les resultan más difíciles de entender, el 36% de los encuestados informan de una dificultad para comprender los impuestos y cargos por el mantenimiento de la infraestructura energética. Aproximadamente uno de cada seis encuestados cita cada uno el costo de cada unidad de energía que consume (16%), el cálculo del monto total a pagar (16%), y la duración del contrato, las tarifas de terminación anticipada y lo que sucede cuando finaliza el período del contrato (16%).
- También se preguntó a los encuestados sobre la frecuencia de seguimiento de su consumo de energía, tanto para la electricidad como para el gas. Poco más de la mitad de los encuestados (52%) informan que rastrean su consumo de electricidad al menos una vez al mes o con más frecuencia. Poco menos de la mitad de los encuestados (45%) que están conectados a la red de gas natural indican que rastrean su consumo de gas al menos una vez al mes o con mayor frecuencia.

- Se preguntó a los encuestados sobre sus motivaciones para cambiar su comportamiento de consumo de energía en el hogar. La encuesta propuso tres cambios de comportamiento específicos: reducir el uso de calefacción o aire acondicionado, hacer funcionar aparatos como lavadoras y lavavajillas durante las horas de menor actividad, y utilizar dispositivos inteligentes para programar automáticamente el uso de aparatos durante las horas de menor actividad. Entre los que están abiertos al cambio, solo o principalmente razones económicas emergen como el principal motivador de los tres cambios enumerados, con un 59% a 65% de los encuestados citando estas razones. Sin embargo, una proporción que oscila entre el 20% y el 24% cita principalmente o solo razones ambientales como su motivación en los diferentes comportamientos.

#### Comportamiento de selección y cambio de proveedor

- A continuación, se preguntó a los encuestados sobre factores importantes (además del precio) a la hora de seleccionar un proveedor de energía. La calidad del servicio ocupa el primer lugar, seleccionada por más de un tercio de los que cambiaron (36%) y más de la mitad de los que no cambiaron (52%). Sigue la reputación del proveedor, seleccionado por al menos un tercio de los encuestados en ambos grupos (34% para los comutadores, 38% para los no comutadores).
- Menos de cuatro de cada diez (38%) encuestados indican haber cambiado de proveedor de electricidad en los últimos tres años, mientras que más de un tercio (36%) no lo han hecho durante más de una década o nunca lo han hecho. Un tercio de los encuestados (33%) conectados a la red de gas natural indican haber cambiado de proveedor de gas en los últimos tres años, en comparación con el 38% que no han cambiado durante más de una década, o nunca han cambiado en absoluto.

- Se preguntó a los encuestados que cambiaron de proveedor de energía en los últimos tres años sobre las razones principales de su decisión más reciente. Más de dos tercios (68%) de los encuestados indican que cambiaron porque encontraron una oferta con un mejor precio. Otras razones para el cambio son comunicadas por una proporción menor de encuestados: casa de mudanzas (18%); recomendaciones de familiares, amigos o colegas (13%); el deseo de un proveedor de energía más respetuoso con el medio ambiente (11%); haber experimentado problemas de facturación (10%); mal servicio al cliente (8%); haber sido contactado por otro proveedor de energía (7%); beneficiarse de servicios adicionales prestados por otro proveedor de energía, como ofrecer aislamiento para el hogar u otras medidas de eficiencia energética (5%).

- A los encuestados que no cambiaron de proveedor de energía en los últimos tres años se les preguntó sobre las principales razones que les impidieron cambiar. Un poco más de la mitad (52%) de este grupo indica que no lo hizo porque está satisfecho con la fiabilidad, el servicio y el precio de su proveedor de energía actual. Aproximadamente uno de cada cuatro (26%) encuestados responde que no cree que haya ninguna diferencia entre los proveedores de energía para que el cambio valga la pena.

- Se preguntó a los encuestados, independientemente de si habían cambiado de proveedor de energía en los últimos tres años, sobre sus principales fuentes de información para el cambio de decisiones, ya sean decisiones ya tomadas o posibles opciones futuras. Para los comutadores recientes, los sitios web de los proveedores de energía y los sitios web de comparación de precios son citados como fuentes de información comunes por el 34% de los encuestados. Para los no comutadores, las recomendaciones en persona de amigos, familiares o colegas emergen como la principal fuente de información (46% frente al 25% de los comutadores),

seguidas de los sitios web de comparación de precios (34%) y los sitios web de los proveedores de energía (33%).

## 1. Percepciones de los consumidores y evaluación del mercado

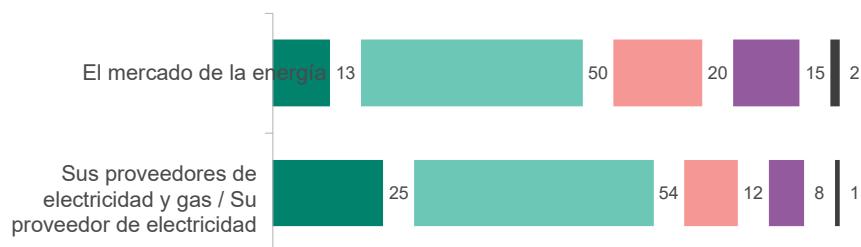
### 1.1. Confianza en el mercado de la energía y en los proveedores de energía

Más de un tercio (35 %) de los encuestados que toman decisiones relacionadas con la energía en sus hogares no confían en que el mercado energético de su país ofrezca precios justos y un servicio fiable. En cambio, el 63 % confía en el mercado energético de su país.

Alrededor de ocho de cada diez (79%) tomadores de decisiones de energía confían en sus proveedores de electricidad (y gas) para proporcionar precios justos y un servicio confiable. Por otro lado, dos de cada diez (20%) encuestados no confían en su(s) proveedor(es).

**Q1** ¿Cuánto confía en lo siguiente para proporcionar precios justos y un servicio confiable?

■ Confía mucho ■ Tiende a confiar ■ Tienden a no confiar ■ No confías en absoluto ■ No lo sé



(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

## Diferencias entre países

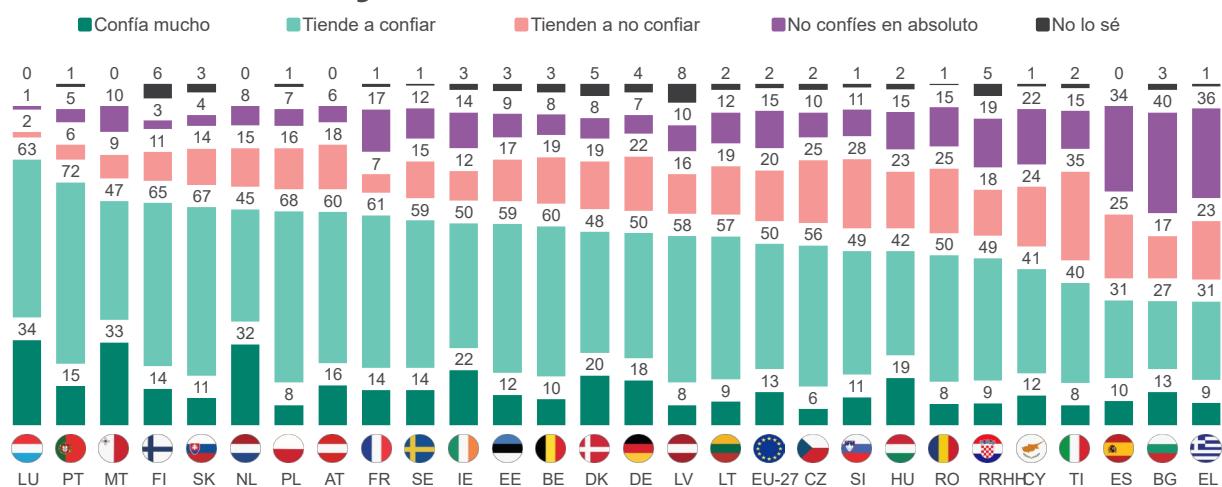
Los resultados de cada país muestran que, entre los responsables de la toma de decisiones en materia de energía, al menos la mitad de los encuestados en casi todos los Estados miembros confían en que el mercado de la energía de su país proporcione precios justos y un servicio fiable, con las excepciones de Grecia (40 %), Bulgaria (40 %), España (41 %) e Italia (48 %). Los niveles más altos de confianza se observan en Portugal (88%) y Luxemburgo (97%).<sup>1</sup>

La mayoría de los encuestados en todos los países confían en que sus proveedores de electricidad (y gas) proporcionen precios justos y un servicio confiable, aunque el tamaño relativo

de esta mayoría varía ampliamente según el país. Al menos nueve de cada diez encuestados confían en sus proveedores de electricidad (y gas) en Luxemburgo (93 %), Eslovaquia (91 %), Francia (91 %), Finlandia (90 %) y Portugal (90 %). Por otra parte, menos de dos tercios de los encuestados comparten esta opinión en Chipre (57 %), España (62 %), Bulgaria (63 %) y Grecia (65 %).

### Q11 ¿Cuánto confía en lo siguiente para proporcionar precios justos y un servicio confiable?

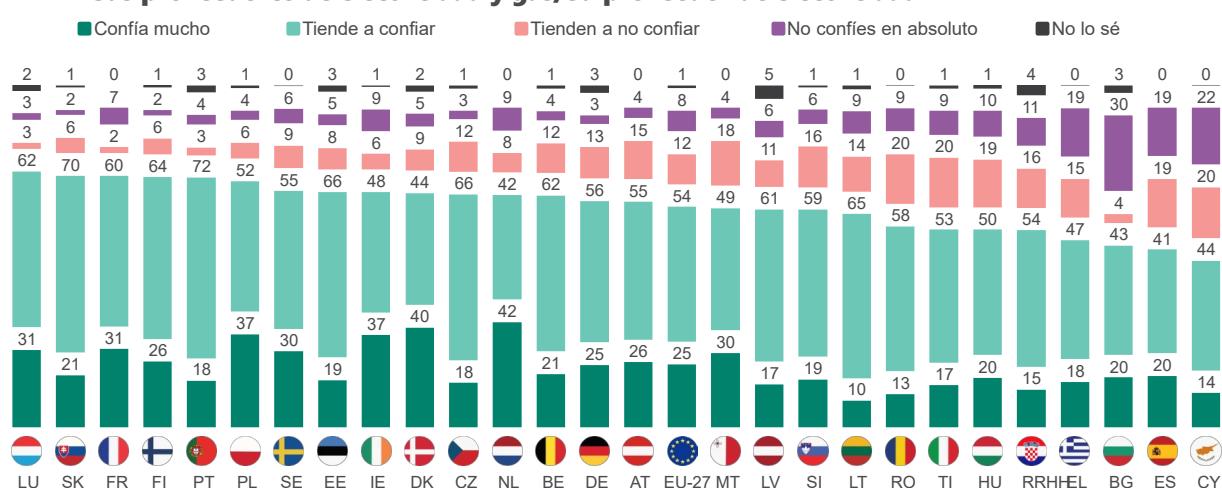
#### El mercado de la energía



(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

### Q1\_2 ¿Cuánto confía en lo siguiente para proporcionar precios justos y un servicio confiable?

#### Sus proveedores de electricidad y gas/Su proveedor de electricidad



1 Debido al redondeo, los porcentajes de opciones de respuesta separadas que se muestran en los gráficos no siempre se suman exactamente a los totales mencionados en el texto.

### Consideraciones sociodemográficas

Los encuestados de entre 18 y 24 años son algo más propensos que los encuestados de más edad a confiar en el mercado energético de su país (69 % frente al 63 % de las personas de entre 40 y 54 años y el 62 % de las personas de 55 años o más).

Los encuestados autónomos (74%) tienen menos probabilidades que todos los demás grupos de ocupación (79%-84%) de confiar en su(s) proveedor(es) de electricidad (y gas).

El estado de la vivienda también juega un papel en los niveles de confianza en los proveedores de energía. Los propietarios de apartamentos (76%) son algo menos propensos que aquellos que alquilan un apartamento o casa (80%-82%) a confiar en sus proveedores.

Los encuestados que siempre pueden pagar sus facturas de energía (64 %) tienen más probabilidades que los que se preocupan por

poder pagar sus facturas de energía (58 %) de confiar en el mercado energético de su país.

	Q1 ¿Cuánto confía en lo siguiente para proporcionar precios justos y un servicio confiable? % Total «Confianza»	
	El mercado de la energía	Sus proveedores de electricidad y gas/Su proveedor de electricidad
EU-27	63	79
<b>Edad</b>		
18-24	69	80
25-39	64	79
40-54	63	78
55+	62	79
<b>Situación laboral</b>		
Trabajadores por cuenta propia	62	74
Empleado	65	79
Trabajador manual	64	84
No funciona	62	79
<b>Estado de la vivienda</b>		
Alquilar una vivienda unifamiliar	64	82
Alquilar un apartamento	67	80
Ser propietario de una vivienda unifamiliar	64	79
Debido a un apartamento	60	76
<b>Situación financiera</b>		
Siempre puede pagar sus facturas de energía	64	79
Te preocupa poder pagar tus facturas de energía, pero por lo general logras hacerlo	58	76
A veces no puede pagar sus facturas de energía a tiempo	64	78
A menudo no puede pagar sus facturas de energía a tiempo	52	73

(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

## 1.2. Evaluación de los servicios energéticos

Aunque más de tres cuartas partes (78%) de los responsables de la toma de decisiones energéticas, o encuestados, están de acuerdo en que es fácil ponerse en contacto con su proveedor de energía cuando necesitan asistencia o información, aproximadamente uno de cada seis (17%) considera que esto no es fácil.

Más de dos de cada diez encuestados no están de acuerdo (22 %) en que sus facturas de energía son fáciles de entender.<sup>2</sup> Un poco más de tres cuartas partes (77%) están de acuerdo con esta afirmación.

Una cuarta parte de los encuestados (25%) no está de acuerdo en que su proveedor de energía proporcione información fácil de entender sobre ofertas y promociones. Alrededor de siete de cada diez encuestados (71%) están de acuerdo con esta afirmación.

Aproximadamente uno de cada cinco encuestados (21%) no está de acuerdo en que su proveedor de energía esté invirtiendo lo suficiente en fuentes de energía renovables. En contraste, alrededor de dos tercios (66%) están de acuerdo con esta afirmación. Más de uno de cada diez encuestados (13%) no sabe si su proveedor de energía está invirtiendo lo suficiente en fuentes de energía renovables.

necesitan asistencia o información. Por otro lado, alrededor de nueve de cada diez encuestados en Chequia (89%) y Eslovaquia (89%) comparten esta opinión.

No más de seis de cada diez encuestados en Chipre (58%), Polonia (59%) y Hungría (60%) están de acuerdo en que sus facturas de energía son fáciles de entender. Por el contrario, más de nueve de cada diez encuestados en Luxemburgo (95%), Francia (93%) y Finlandia (91%) están de acuerdo con esta afirmación.

Los encuestados en Bulgaria (39 %), Chipre (45 %), seguidos de los de España (54 %) y Hungría (55 %), son los menos propensos a estar de acuerdo en que su proveedor de energía proporcione información fácil de entender sobre ofertas y promociones. En Luxemburgo, por otro lado, casi nueve de cada diez encuestados (88%) están de acuerdo con la opinión.

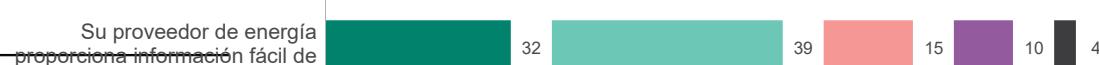
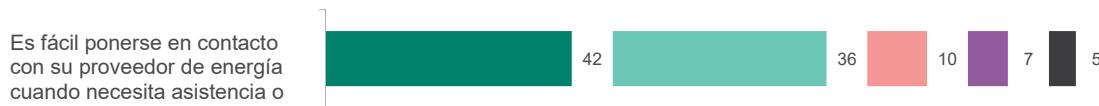
Los porcentajes más pequeños de encuestados que están de acuerdo en que su proveedor de energía está invirtiendo lo suficiente en fuentes de energía renovables se observan en Chipre (30 %), Hungría (38 %), Bulgaria (40 %), Croacia (42 %) y Letonia (43 %). Las mayores acciones, a su vez, se encuentran nuevamente en Luxemburgo (86%) y Francia (82%).

### Diferencias entre países

Menos de dos tercios de los encuestados en Chipre (54 %), Croacia (62 %) y Hungría (63 %) están de acuerdo en que es fácil ponerse en contacto con su proveedor de energía cuando

**P2** ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas / su proveedor de electricidad?

■ Totalmente de acuerdo ■ Tienen a tienden a ponerse de acuerdo ■ Tienen a no estar de acuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ No lo sé



2 Debido al redondeo, los porcentajes de opciones de respuesta separadas que se muestran en los gráficos no siempre se suman exactamente a los totales mencionados en el texto.  
Su proveedor de energía está invirtiendo lo suficiente en fuentes de energía renovables

P2 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas / su proveedor de electricidad? % Total «Acuerdo»

	Es fácil ponerse en contacto con su proveedor de energía cuando necesita asistencia o información	Sus facturas de energía son fáciles de entender	Su proveedor de energía proporciona información fácil de entender sobre ofertas y promociones	Su proveedor de energía está invirtiendo lo suficiente en fuentes de energía renovables
EU-27	78	77	71	66
BE	76	78	65	64
BG	68	68	39	40
CZ	89	82	81	50
DK	68	72	64	50
DE	82	86	78	65
EE	75	84	65	50
IE	88	87	82	72
EL	79	68	69	56
ES	68	63	54	62
FR	85	93	79	82
HR	62	70	65	42
IT	77	76	68	67
CY	54	58	45	30
LV	79	88	71	43
LT	76	86	77	63
LU	87	95	88	86
HU	63	60	55	38
MT	69	84	62	65
NL	87	76	80	77
AT	85	74	72	79
PL	76	59	66	54
PT	83	83	83	79
RO	69	73	76	61
SI	83	80	74	55
SK	89	86	80	61
FI	82	91	80	74
SE	83	86	79	70

Nota: Cuanto mayor sea la proporción que esté de acuerdo con la declaración, más verde oscura será la celda.

(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

### Consideraciones sociodemográficas

Los encuestados más jóvenes (de 18 a 24 años) tienen más probabilidades que los grupos mayores de estar de acuerdo con algunas de las declaraciones sobre los servicios energéticos: es decir, que su proveedor de energía proporcione información fácil de entender sobre ofertas y promociones (el 76 %, en total, está de acuerdo frente al 70 %-71 % de los grupos de mayor edad) y que su proveedor de energía está invirtiendo lo suficiente en fuentes de energía renovables (el 71 % frente al 64 % de las personas de entre 25 y 39 años o de entre 40 y 54 años).

Los encuestados autónomos tienen menos probabilidades que los empleados de estar de acuerdo en que su proveedor de energía proporciona información fácil de entender sobre ofertas y promociones (67% frente a 73%).

Los encuestados que alquilan su vivienda o su appartement (81%) son más propensos que aquellos que poseen un apartamento (73%) o una casa unifamiliar (77%) a estar de acuerdo en que sus facturas de energía son fáciles de entender.

La situación financiera también desempeña un papel en la evaluación de los servicios energéticos. Aquellos encuestados que a veces (70%) o a menudo (65%) no pueden pagar sus facturas de energía son menos propensos que aquellos que siempre o generalmente pueden pagar sus facturas (75%-78%) a estar de acuerdo en que sus facturas de energía son fáciles de entender. Estos grupos (58% y 51% respectivamente) también tienen menos probabilidades que aquellos en una mejor situación financiera (66%) de estar de acuerdo en que su proveedor de energía está invirtiendo lo suficiente en fuentes de energía renovables.

P2 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas / su proveedor de electricidad? % Total «Acuerdo»

	Es fácil ponerse en contacto con su proveedor de energía cuando necesita asistencia o información	Sus facturas de energía son fáciles de entender	Su proveedor de energía proporciona información fácil de entender sobre ofertas y promociones	Su proveedor de energía está invirtiendo lo suficiente en fuentes de energía renovables
EU-27	78	77	71	66
<b>Edad</b>				
18-24	76	79	76	71
25-39	78	77	70	64
40-54	78	77	71	64
55+	79	77	71	66
<b>Situación laboral</b>				
Trabajadores por cuenta propia	77	76	67	63
Empleado	79	78	73	66
Trabajador manual	77	78	71	66
No funciona	79	77	70	66
<b>Estado de la vivienda</b>				
Alquilar una vivienda unifamiliar	77	81	72	71
Alquilar un apartamento	81	81	73	67
Ser propietario de una vivienda unifamiliar	78	77	72	65
Debido a un apartamento	78	73	69	64
<b>Situación financiera</b>				
Siempre puede pagar sus facturas de energía	79	78	72	66
Te preocupa poder pagar tus facturas de energía, pero por lo general logras hacerlo	76	75	69	66
A veces no puede pagar sus facturas de energía a tiempo	78	70	63	58
A menudo no puede pagar sus facturas de energía a tiempo	78	65	73	51

(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

### 1.3. Protección de los consumidores en el sector de la energía

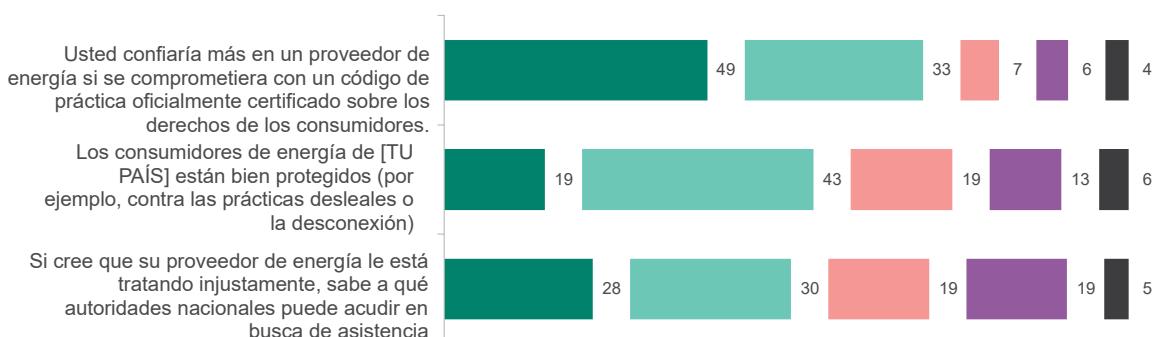
Alrededor de un tercio (32%) de los responsables de la toma de decisiones energéticas, o encuestados, no están de acuerdo con la opinión de que los consumidores de energía en su país están bien protegidos (por ejemplo, contra las prácticas desleales o la desconexión). Poco más de seis de cada diez (62%) encuestados están de acuerdo con la declaración.

Casi cuatro de cada diez encuestados (38 %) no están de acuerdo con la afirmación de que «si cree que su proveedor de energía le está tratando injustamente, sabe a qué autoridades nacionales puede acudir en busca de asistencia». Poco menos de seis de cada diez (58%) encuestados, por otro lado, están de acuerdo con esta afirmación.

Poco más de ocho de cada diez (82%) encuestados están de acuerdo en que confiarían más en un proveedor de energía si se comprometieran con un código de práctica oficialmente certificado sobre los derechos de los consumidores. Más de uno de cada diez encuestados (13%) no está de acuerdo con este punto de vista.

**P3** ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas / su proveedor de electricidad?

■ Totalmente de acuerdo ■ Tienden a ponerse de acuerdo ■ Tienen a no estar de acuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ No lo sé



(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

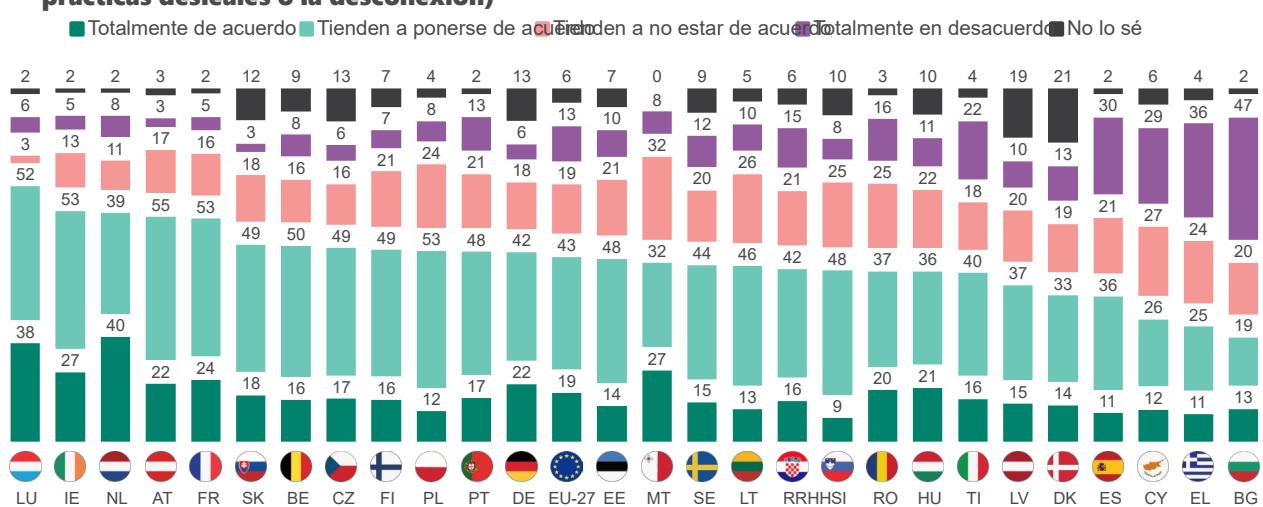
## Diferencias entre países

En todos los Estados miembros se observan grandes variaciones en la proporción de encuestados que están de acuerdo en que los consumidores de energía de su país están bien protegidos (por ejemplo, contra las prácticas desleales o la desconexión).

Menos de cuatro de cada diez encuestados están de acuerdo con esta afirmación en Bulgaria (31 %), Grecia (35 %) y Chipre (38 %). Por otra parte, alrededor de nueve de cada diez encuestados en Luxemburgo están de acuerdo con esta opinión. Otros países con un alto nivel de acuerdo son Irlanda (80%), los Países Bajos (79%), Austria (78%) y Francia (77%).<sup>3</sup>

**P3\_1** ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas/su proveedor de electricidad?

### Los consumidores de energía de [TU PAÍS] están bien protegidos (por ejemplo, contra las prácticas desleales o la desconexión)



(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

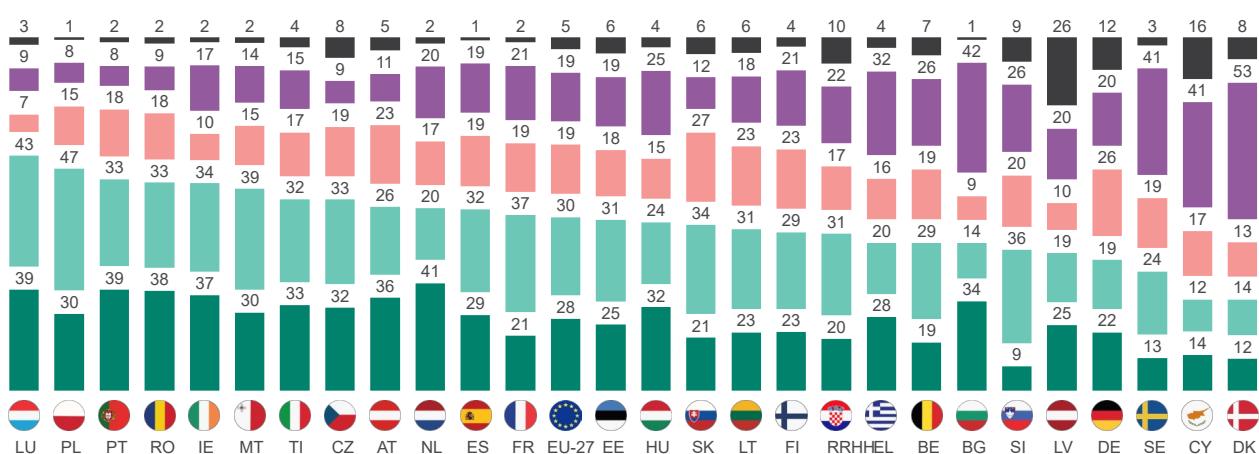
3 Debido al redondeo, los porcentajes de opciones de respuesta separadas que se muestran en los gráficos no siempre se suman exactamente a los totales mencionados en el texto.

En Dinamarca (26 %) y Chipre (26 %), algo más de uno de cada cuatro encuestados está de acuerdo en que «si cree que su proveedor de energía le está tratando injustamente, sabe a qué autoridades nacionales puede acudir en busca de asistencia». Por el contrario, poco más de ocho de cada diez (82%) encuestados en Luxemburgo comparten esta opinión. La proporción que está de acuerdo con esta afirmación también es alta en Polonia (76 %), seguida de Portugal (72 %), Rumanía (71 %) e Irlanda (71 %).

**P3\_2** ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas/su proveedor de electricidad?

**Si cree que su proveedor de energía le está tratando injustamente, sabe a qué autoridades nacionales puede acudir en busca de asistencia**

■ Totalmente de acuerdo ■ Tienden a ponerse de acuerdo ■ Tienden a no estar de acuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ No lo sé



(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

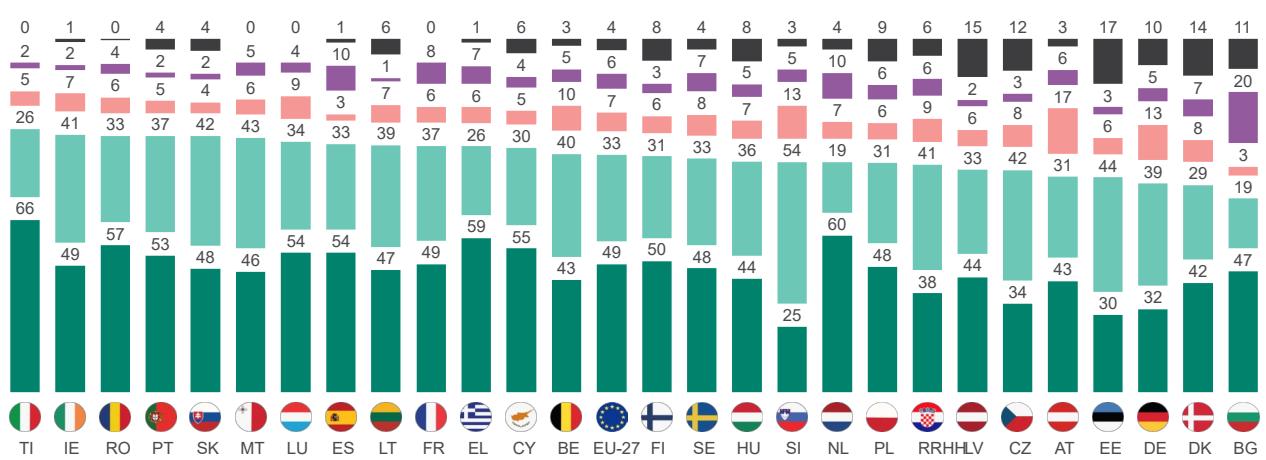
Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Al menos dos tercios de los encuestados en todos los Estados miembros están de acuerdo en que confiarían más en un proveedor de energía si se comprometieran con un código de prácticas oficialmente certificado sobre los derechos de los consumidores. Las partes más pequeñas que están de acuerdo con esta afirmación se encuentran en Bulgaria (66%), Dinamarca (71%) y Alemania (72%), mientras que la mayor parte se observa en Italia (92%).

**P3\_3** ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas / su proveedor de electricidad?

**Usted confiaría más en un proveedor de energía si se comprometiera con un código de práctica oficialmente certificado sobre los derechos de los consumidores.**

■ Totalmente de acuerdo ■ Tienden a ponerse de acuerdo ■ Tienen a no estar de acuerdo ■ Totalmente en desacuerdo ■ No lo sé



(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

### Consideraciones sociodemográficas

Los encuestados de entre 18 y 24 años (67 %) tienen más probabilidades que los de entre 40 y 54 años (61 %) o los mayores de 55 años (62 %) de estar de acuerdo en que los consumidores de energía de su país están bien protegidos (por ejemplo, contra las prácticas desleales o la desconexión).

El estado de la vivienda también influye en la percepción de la protección del consumidor en el sector energético. Los propietarios de apartamentos son más propensos que los que alquilan a estar de acuerdo con las siguientes declaraciones: «si cree que su proveedor de energía le está tratando injustamente, sabe a qué autoridades nacionales puede acudir en busca de asistencia» (61 % frente al 54 %-55 % de los que alquilan) y «confiaría más en un proveedor de energía si se comprometiera con un código de prácticas oficialmente certificado en materia de derechos de los consumidores» (85 % frente al 80 % de los que alquilan una vivienda unifamiliar). Los propietarios de apartamentos son, por el contrario, los menos propensos a estar de acuerdo en que los consumidores de energía en su país están bien protegidos (por ejemplo, contra prácticas desleales o desconexión) (59% frente al 62%-69% de otros grupos).

En relación con la situación financiera de los encuestados, es más probable que aquellos que siempre pueden pagar las facturas de energía estén de acuerdo en que los consumidores del país están bien protegidos, en comparación con aquellos que se preocupan por su capacidad para pagar facturas, pero generalmente logran hacerlo (64 % frente al 55 %). Además, los que se preocupan pero suelen lograr pagar (53 %) tienen menos probabilidades que los que siempre pueden pagar las facturas de energía (58 %) y los que a veces no pueden pagar (65 %) de estar de acuerdo con la afirmación «si cree que su proveedor de energía le está tratando injustamente, sabe a qué autoridades nacionales puede acudir en busca de asistencia».

P3 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas / su proveedor de electricidad? % Total «Acuerdo»

	Usted confiaría más en un proveedor de energía si se comprometiera con un código de práctica oficialmente certificado sobre los derechos de los consumidores.	Los consumidores de energía de [TU PAÍS] están bien protegidos (por ejemplo, contra las prácticas desleales o la desconexión)	Si cree que su proveedor de energía le está tratando injustamente, sabe a qué autoridades nacionales puede acudir en busca de asistencia
EU-27	82	62	58
<b>Edad</b>			
18-24	86	67	62
25-39	82	63	56
40-54	82	61	58
55+	82	62	57
<b>Estado de la vivienda</b>			
Alquilar una vivienda unifamiliar	80	69	54
Alquilar un apartamento	83	63	55
Ser propietario de una vivienda unifamiliar	82	62	58
Debido a un apartamento	85	59	61
<b>Situación financiera</b>			
Siempre puede pagar sus facturas de energía	82	64	58
Te preocupa poder pagar tus facturas de energía, pero por lo general logras hacerlo	85	55	53
A veces no puede pagar sus facturas de energía a tiempo	80	60	65
A menudo no puede pagar sus facturas de energía a tiempo	83	59	61

(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

## 1.4. Ámbitos de mejora en el mercado de la energía

Se preguntó a los responsables de la toma de decisiones energéticas sobre las áreas que, en su opinión, necesitan mejorar para que el mercado de la energía en su país funcione mejor para los consumidores. Se les pidió que proporcionaran hasta dos respuestas. Obsérvese que la opción «cambio más fácil entre proveedores de energía» no se incluyó en el caso de Chipre y Malta debido a la estructura específica de sus mercados energéticos.

El ámbito de mejora más importante en el mercado de la energía, seleccionado por el 38 % de los encuestados, es una mejor protección de los consumidores vulnerables y de los que se encuentran en situación de pobreza energética. Esto es seguido de cerca por una mayor claridad y transparencia de las facturas de energía (34%) y una mayor prevención de las prácticas comerciales desleales (por ejemplo, el telemarketing) (34%), cada una seleccionada por aproximadamente un tercio de los encuestados.

Poco menos de tres de cada diez encuestados (28 %) indican un mejor acceso a los datos energéticos y a las herramientas digitales para supervisar y adaptar su consumo de energía como un ámbito que más necesita mejoras.

Alrededor de dos de cada diez encuestados (21 %) informan de que un cambio más fácil entre proveedores de energía es uno de los ámbitos que más necesitan mejoras para que el mercado de la energía de su país funcione mejor para los consumidores.

**P4** Para que el mercado de la energía en [SU PAÍS] funcione mejor para los consumidores, ¿cuál de las siguientes áreas necesita más mejoras? Puedes dar hasta dos respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]



(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

### Diferencias entre países

En todos los Estados miembros, existe una gran variación en el ámbito de mejora del mercado de la energía que se menciona con más frecuencia.

En quince Estados miembros, una mejor protección de los consumidores vulnerables y de los que se encuentran en situación de pobreza energética ocupa el primer lugar entre los ámbitos susceptibles de mejora. La mayor parte de los encuestados que seleccionan este ámbito se encuentran en Chipre (71 %), seguidos (a distancia) por Rumanía (55 %), Finlandia (52 %), Grecia (51 %) y los Países Bajos (50 %). En cambio, aproximadamente uno de cada cuatro encuestados comparte esta opinión en Lituania (24 %).

En seis Estados miembros, una mayor claridad y transparencia de las facturas de energía es el principal ámbito de mejora en el mercado de la energía: Portugal (45 %), Hungría (43 %), Alemania (41 %), Polonia (39 %), Dinamarca (39 %) y Austria (37 %). Más de cuatro de cada diez encuestados también mencionan este ámbito en Chipre (49 %), Rumanía (48 %), Grecia (46 %) y Bélgica (41 %). Alrededor de dos de cada diez encuestados, por otro lado, seleccionan esta respuesta en Letonia (19%), Finlandia (20%) y Francia (21%).

En Eslovenia (40 %), Lituania (39 %), Francia (38 %) y Bulgaria (36 %), una mayor prevención de las prácticas comerciales desleales (por ejemplo, el telemarketing) ocupa el primer lugar en la lista de ámbitos susceptibles de mejora en el mercado de la energía. Esta área también se menciona comúnmente en Grecia (44%), Bélgica (42%) y Eslovaquia (42%). En comparación, uno de cada seis (17%) encuestados lo indica en Luxemburgo.

Malta (48 %) es el único Estado miembro en el que los encuestados informan con mayor frecuencia de que sería necesario dar prioridad a un mejor acceso a los datos energéticos y a las herramientas digitales para supervisar y adaptar su consumo de energía a fin de que el mercado energético de su país funcione mejor para los consumidores. Por el contrario, menos de uno de cada diez encuestados en Bulgaria (7 %) y los Países Bajos (8 %) comparte esta opinión.

El cambio más fácil entre proveedores de energía se menciona con mayor frecuencia en Irlanda (36%). Al menos tres de cada diez encuestados también seleccionan esta área en Lituania (35%) y Luxemburgo (30%). En Dinamarca, por otro

lado, uno de cada diez (10%) encuestados apunta a esta área.

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P4 Para que el mercado de la energía en [SU PAÍS] funcione mejor para los consumidores, ¿cuál de las siguientes áreas necesita más mejoras? Puedes dar hasta dos respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Mejor protección de los consumidores vulnerables y de los que se encuentran en situación de pobreza energética	Más claridad y transparencia de las facturas de energía	Mayor prevención de las prácticas comerciales desleales (por ejemplo, telemercadeo)	Mejor acceso a los datos energéticos y a las herramientas digitales para supervisar y adaptar su consumo de energía	Facilitar el cambio entre proveedores de energía	Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	No lo sé
EU-27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

*Nota: Cuanto mayor sea la proporción de encuestados que seleccionan una respuesta, más verde oscura será la celda. La respuesta de mayor rango para cada país se muestra en fuente verde oscuro y blanco.*

(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

### Consideraciones sociodemográficas

Los encuestados de entre 18 y 24 años (32 %) o de entre 25 y 39 años (31 %) tienen más probabilidades que los mayores (26 % a 28 %) de informar de que sería necesario dar prioridad a un mejor acceso a los datos energéticos y a las herramientas digitales para supervisar y adaptar su consumo de energía a fin de que el mercado de la energía de su país funcione mejor para los consumidores.

Los propietarios de apartamentos (36%) son más propensos que los que alquilan apartamentos (31%) a informar que una mayor prevención de las prácticas comerciales desleales (por ejemplo, el telemarketing) es un área que más necesita mejoras.

P4 Para que el mercado de la energía en [SU PAÍS] funcione mejor para los consumidores, ¿cuál de las siguientes áreas necesita más mejoras? Puedes dar hasta dos respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]							
	Mejor protección de los consumidores vulnerables y de los que se encuentran en situación de pobreza energética	Más claridad y transparencia de las facturas de energía	Mayor prevención de las prácticas comerciales desleales (por ejemplo, telemercadeo)	Mejor acceso a los datos energéticos y a las herramientas digitales para supervisar y adaptar su consumo de energía	Facilitar el cambio entre proveedores de energía	Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	No lo sé
EU-27	38	34	34	28	21	3	2
<strong>Edad</strong>							
18-24	41	30	33	32	20	3	1
25-39	41	35	33	31	22	2	1
40-54	38	35	34	28	21	3	2
55+	36	34	34	26	20	3	3
<strong>Estado de la vivienda</strong>							
Alquilar una vivienda unifamiliar	37	33	33	29	21	2	3
Alquilar un apartamento	40	31	31	29	21	4	2
Ser propietario de una vivienda unifamiliar	37	35	33	28	20	3	2
Debido a un apartamento	40	35	36	27	21	2	1
(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar							

## 2. Consumo de energía y prácticas de facturación

### 2.1. Comprensión de las facturas de energía

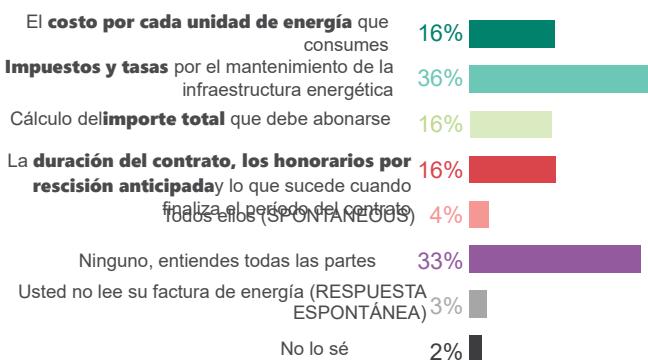
Cuando se les pregunta sobre las partes de sus facturas de electricidad (y gas) que les resultan más difíciles de entender, más de un tercio (36%) de los responsables de la toma de decisiones energéticas, o encuestados, informan de una dificultad para comprender los impuestos y cargos por el mantenimiento de la infraestructura energética.

Tres aspectos de las facturas de energía se citan como los más difíciles de entender por uno de cada seis encuestados. Estos son: el coste de cada unidad de energía que consumen (16 %), el cálculo del importe total que debe pagarse (16 %) y la duración del contrato, las tasas de resolución anticipada y lo que sucede cuando finaliza el período del contrato (16 %).

El 4% menciona espontáneamente todas estas partes y el 3% que no lee sus facturas de energía.

Un tercio de los encuestados (33%) indica que entiende todas las partes de sus facturas de energía.

P6 ¿Qué partes de sus facturas de electricidad y gas / sus facturas de electricidad, si las hay, le resultan más difíciles de entender?  
Puedes dar hasta dos respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]



(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

### Diferencias entre países

En todos los Estados miembros, excepto en tres, los impuestos y tasas por el mantenimiento de la infraestructura energética ocupan el primer lugar en dificultad cuando se pregunta a los encuestados sobre las partes de sus facturas de electricidad (y gas) que les resultan más difíciles de entender. Los mayores porcentajes de encuestados que indican esto se encuentran en Italia (50%), Chipre (46%) y Grecia (46%). Los porcentajes más pequeños se observan en Malta (12 %), Irlanda (16 %) y Bulgaria (17 %).

En Malta (24 %), los encuestados mencionan con mayor frecuencia el coste de cada unidad de energía consumida (junto con el cálculo del importe total que debe pagarse).

Aproximadamente uno de cada cuatro encuestados también informa de ello en Bélgica (26 %), Chipre (25 %) y Rumanía (25 %). Por otra parte, menos de uno de cada diez encuestados comparte esta opinión en Bulgaria (6 %), Letonia (6 %), Finlandia (6 %), Estonia (9 %) y Lituania (9 %).

El cálculo del importe total que debe pagarse ocupa el primer lugar entre una de las partes más difíciles de entender de las facturas de energía en Rumanía (43%). Por el contrario, el 5% de los encuestados en Letonia y el 7% en Finlandia luchan con esto. La duración del contrato, las tarifas de terminación anticipada y lo que sucede cuando finaliza el período del contrato ocupan el primer lugar en dificultad en Irlanda (21%). Más de uno de cada cinco encuestados también afirma tener dificultades para entender esta parte de las facturas de energía en Rumanía (21%), Bélgica (22%), España (26%) e Italia (27%). El 4% de los encuestados en Letonia, por otro lado, comparten esta opinión.

Bulgaria (17 %) se destaca como el único país en el que la opción de respuesta «todos ellos» ocupa el primer lugar (junto con los impuestos y tasas por el mantenimiento de la infraestructura energética), cuando se le pregunta qué partes de las facturas de energía son más difíciles de entender. Esta respuesta también es dada por el 12% de los encuestados en Polonia.

En dos Estados miembros, Finlandia (58 %) y Letonia (54 %), la mayoría de los encuestados indica que ninguna de estas partes de las facturas es difícil de entender y que comprende todas las partes. Por el contrario, menos de dos de cada diez (18%) encuestados en Italia sostienen esta opinión.

Una proporción de encuestados que oscila entre el 0% en Luxemburgo y el 11% en Polonia informan que no leen sus facturas de energía.

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P6 ¿Qué partes de sus facturas de electricidad y gas / sus facturas de electricidad, si las hay, le resultan más difíciles de entender? Puedes dar hasta dos respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	El costo por cada unidad de energía que consumes	Impuestos y tasas por el mantenimiento de la infraestructura energética	Cálculo del importe total que debe abonarse	La duración del contrato, las tarifas de terminación anticipada y lo que sucede cuando finaliza el período del contrato	Todos ellos (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	Ninguno, entiendes todas las partes	Usted no lee su factura de energía (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	No lo sé
EU-27	16	36	16	16	4	33	3	2
BE	26	40	18	22	2	27	3	1
BG	6	17	16	7	17	35	10	0
CZ	17	36	16	15	2	37	2	2
DK	15	34	19	10	4	30	7	2
DE	19	30	16	13	3	37	2	5
EE	9	37	11	11	3	41	4	3
IE	12	16	16	21	5	41	6	4
EL	19	46	18	14	2	30	1	0
ES	15	31	16	26	4	32	1	3
FR	11	37	10	12	2	42	4	3
HR	15	30	18	9	3	38	4	3
IT	19	50	12	27	2	18	2	1
CY	25	46	21	10	3	28	5	1
LV	6	23	5	4	1	54	8	2
LT	9	25	16	16	1	48	2	2
LU	11	22	18	14	1	43	0	3
HU	18	38	21	5	5	34	4	1
MT	24	12	24	13	2	40	2	1
NL	10	34	20	15	2	37	2	2
AT	13	29	18	19	3	37	3	5
PL	18	38	10	9	12	28	11	0
PT	18	41	19	13	2	30	5	0
RO	25	41	43	21	1	26	1	1
SI	15	35	11	9	2	38	7	1
SK	22	30	23	12	0	40	4	1
FI	6	22	7	12	2	58	2	2
SE	14	41	10	16	1	39	1	1

*Nota: Cuanto mayor sea la proporción de encuestados que seleccionan una respuesta, más oscura será la celda verde/roja.  
La respuesta de mayor rango para cada país se muestra en fuente verde oscuro y blanco.*

(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

### Consideraciones sociodemográficas

Los encuestados que alquilan una vivienda unifamiliar tienen más probabilidades que los propietarios de una casa o apartamento de tener dificultades para comprender el costo de cada unidad de energía consumida (21% frente al 16% de otros grupos). Por otro lado, aquellos que poseen un apartamento tienen más probabilidades de tener dificultades con los impuestos y cargos por mantener la infraestructura energética (42% frente al 34% de otros grupos) y menos probabilidades de informar que entienden todas las partes (28% frente al 33%-36% de otros grupos).

La situación financiera también afecta la dificultad percibida de entender las facturas de energía.

Los encuestados que siempre pueden pagar sus facturas de energía son más propensos que aquellos que generalmente logran pagar, o aquellos que a veces no pueden pagar sus facturas de energía a tiempo para mencionar que entienden todas las partes de las facturas de energía (34% vs 29% y 25% respectivamente).

P6 ¿Qué partes de sus facturas de electricidad y gas / sus facturas de electricidad, si las hay, le resultan más difíciles de entender? Puedes dar hasta dos respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	El costo por cada unidad de energía que consumes	Impuestos y tasas por el mantenimiento de la infraestructura energética	Cálculo del importe total que debe abonarse	La duración del contrato, las tarifas de terminación anticipada y lo que sucede cuando finaliza el período del contrato	Todos ellos (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	Ninguno, entiendes todas las partes	Usted no lee su factura de energía (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	No lo sé
EU-27	16	36	16	16	33	4	3	2
<b>Estado de la vivienda</b>								
Alquilar una vivienda unifamiliar	21	34	13	15	33	3	3	4
Alquilar un apartamento	16	34	14	16	34	3	3	3
Ser propietario de una vivienda unifamiliar	16	34	16	15	36	4	3	2
Debido a un apartamento	16	42	16	19	28	4	4	1
<b>Situación financiera</b>								
Siempre puede pagar sus facturas de energía	15	36	15	16	34	3	3	2
Te preocupa poder pagar tus facturas de energía, pero por lo general logras hacerlo	19	39	16	18	29	4	3	1
A veces no puede pagar sus facturas de energía a tiempo	22	38	15	15	25	6	8	2
A menudo no puede pagar sus facturas de energía a tiempo	27	49	25	18	27	2	1	0

(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

## 2.2. Seguimiento del consumo de energía

También se preguntó a los responsables de la toma de decisiones sobre la frecuencia de seguimiento de su consumo de energía, tanto para la electricidad como para el gas.

Poco más de la mitad de los encuestados (52%) informan que rastrean su consumo de electricidad al menos una vez al mes o con más frecuencia.

Un tercio de los encuestados menciona el seguimiento de su consumo de electricidad «al menos dos veces al año» (20 %) o «al menos una vez al año» (14 %). Algo más de uno de cada diez encuestados indica que realiza un seguimiento de su consumo de electricidad «menos de una vez al año» (3 %) o «nunca» (10 %).

Poco menos de la mitad de los encuestados (45%) que están conectados a la red de gas natural indican que rastrean su consumo de gas al menos una vez al mes o con mayor frecuencia.<sup>4</sup> Más de un tercio de los encuestados realiza un seguimiento de su consumo de gas «al menos dos veces al año» (21 %) o «al menos una vez al año» (17 %). Por otro lado, aproximadamente uno de cada siete encuestados menciona estar rastreando esto «menos de una vez al año» (3 %) o «nunca» (12 %).

**Q5** ¿Con qué frecuencia realiza un seguimiento de su consumo de energía? Específicamente...

Múltiples veces a la semana    Al menos una vez a la semana    Al menos una vez al mes    Al menos dos veces al año  
 Al menos una vez al año    Menos de una vez al año    Nunca    No lo sé



4 Debido al redondeo, los porcentajes de opciones de respuesta separadas que se muestran en los gráficos no siempre se suman exactamente a los totales mencionados en el texto.  
(%) Base: n=18 250 - Demandados que participan en decisiones energéticas en su hogar (electricidad) & Base: n=7 720 - Demandados que participan en decisiones energéticas en su hogar (gas natural)

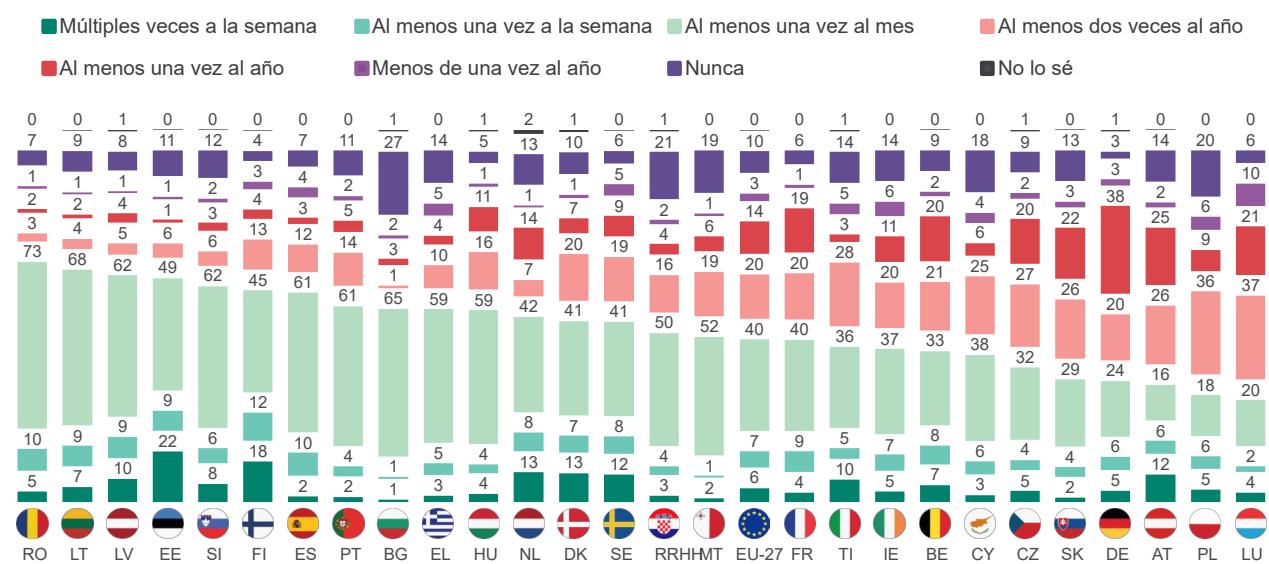
## Diferencias entre países

La frecuencia de seguimiento del consumo de electricidad varía ampliamente entre los Estados miembros de la UE. Al menos la mitad de los encuestados en 18 Estados miembros supervisan su consumo de electricidad al menos mensualmente, con Rumanía (87 %), Lituania (84 %) y Letonia (81 %) a la cabeza. Por el contrario, Luxemburgo (27%) y Polonia (29%) muestran la frecuencia más baja de seguimiento mensual.

Alemania (58%), Luxemburgo (58%) y Austria (51%) destacan por su seguimiento predominantemente anual o bienal, mientras que esta frecuencia es menos común en Rumanía (5%), Lituania (6%) y Estonia (8%).

La proporción de los que rastrean el consumo de electricidad con menos frecuencia que anualmente o nunca oscila entre el 6% en Alemania y Hungría y el 29% en Bulgaria.

### Q5\_1 ¿Con qué frecuencia realiza un seguimiento de su consumo de energía? Específicamente... su consumo de electricidad



(%) Base:n=18 250 - Demandados involucrados en decisiones energéticas en su hogar

Los patrones de seguimiento del consumo de gas revelan disparidades aún mayores en toda la UE. En trece Estados miembros, al menos la mitad de los encuestados conectados a la red de gas natural indica que realiza un seguimiento de su consumo de gas al menos una vez al mes.

Rumanía lidera con un 82 %, seguida de cerca por Lituania (77 %) y Letonia (76 %). Por el contrario, Suecia (14%), Austria (17%) y Finlandia (19%) muestran los porcentajes más bajos de encuestados que indican una frecuencia de seguimiento mensual.

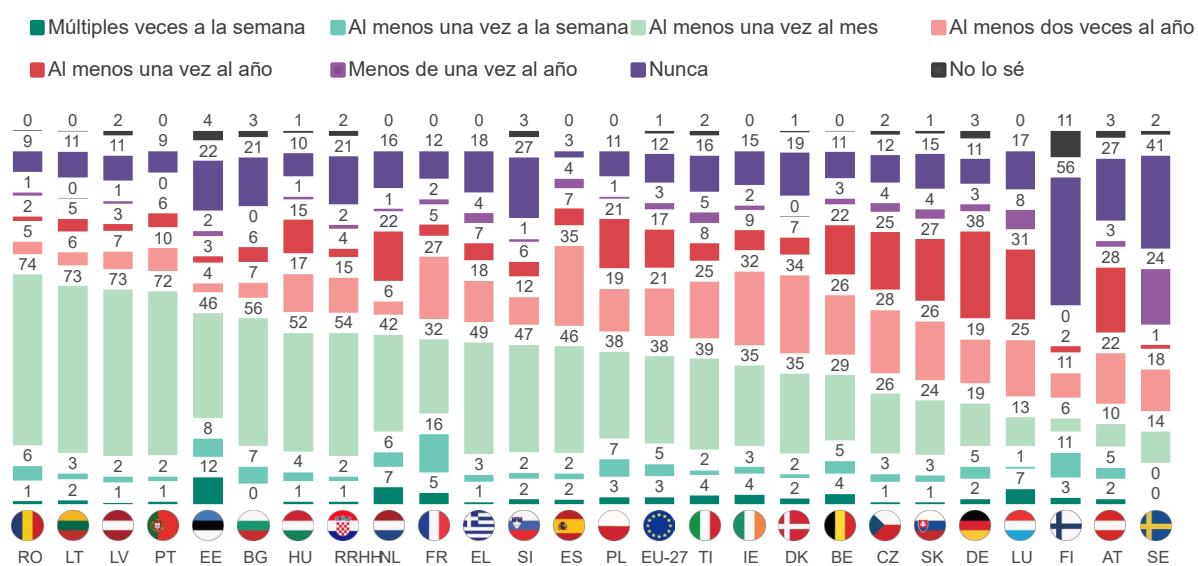
El seguimiento anual o bienal del consumo de gas es más común en Alemania (57%), Luxemburgo (55%), Chequia (52%), Eslovaquia (52%) y Austria (50%). Por el contrario, el 7 % tanto en Estonia como en Rumanía comunican esta frecuencia.

En particular, las mayorías en Suecia (65%) y Finlandia (56%) rastrean su consumo de gas con menos frecuencia que anualmente o nunca, contrastando fuertemente con España (7%) y Portugal (9%).

### Consideraciones sociodemográficas

La frecuencia del seguimiento del consumo de energía muestra poca variación entre los diferentes grupos sociodemográficos. Los encuestados que poseen su casa o apartamento son más propensos que los que la alquilan a rastrear al menos mensualmente su consumo de electricidad (55% vs 48%) y su consumo de gas (48% vs 42%).

**Q5\_2** ¿Con qué frecuencia realiza un seguimiento de su consumo de energía? Específicamente... su consumo de gas



(%) Base:n=7 720 – Demandados con conexión a la red de gas natural y que participan en las decisiones energéticas de su hogar

Nota: pregunta no formulada en MT/CY

### 2.3. Factores que influyen en los cambios en el comportamiento del consumo de energía

También se preguntó a los responsables de la toma de decisiones energéticas sobre sus motivaciones para cambiar su comportamiento de consumo de energía en el hogar. La encuesta propuso tres cambios de comportamiento específicos: reducir el uso de calefacción o aire acondicionado, hacer funcionar aparatos como lavadoras y lavavajillas durante las horas de menor actividad, y utilizar dispositivos inteligentes para programar automáticamente el uso de aparatos durante las horas de menor actividad.

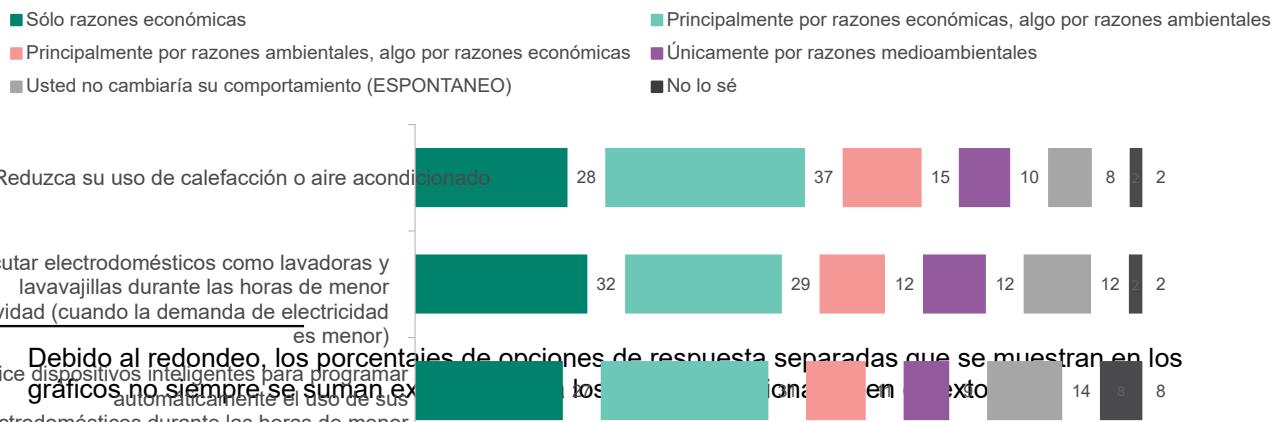
Para cada uno de los tres cambios propuestos en el comportamiento del consumo de energía, una pequeña proporción de los encuestados (que van del 8% al 14%) reportan una falta de voluntad para cambiar sus hábitos en absoluto. Entre los que están abiertos al cambio, solo o principalmente razones económicas emergen como el principal motivador de los tres cambios enumerados, con 59% a 65% de los encuestados citando razones económicas.<sup>5</sup>

Sin embargo, una proporción de encuestados que varía entre el 20% y el 24% citan principalmente o solo razones ambientales como su motivación para los diferentes comportamientos.

En cuanto a la motivación para reducir el uso de calefacción o aire acondicionado, predominan los factores económicos. Alrededor de dos tercios (65%) de los encuestados citan solo o principalmente razones económicas (28 % «solo razones económicas» y 37 % «principalmente razones económicas», algo por razones

medioambientales»). Las consideraciones medioambientales son el principal motivador para casi una cuarta parte de los encuestados (15 % «principalmente por razones medioambientales, en cierta medida por razones económicas» y 10 % «solo por razones medioambientales»). Por otro lado, menos de uno de cada diez (8%) encuestados indica que no cambiaría su comportamiento a este respecto.

**P11** ¿Qué lo motivaría a cambiar su comportamiento de consumo de energía en el hogar de las siguientes maneras?



Al considerar el funcionamiento de electrodomésticos como lavadoras y lavavajillas durante las horas pico (cuando la demanda de electricidad es menor), las motivaciones económicas vuelven a liderar. Aproximadamente seis de cada diez encuestados (61 %) informan de razones exclusivas o principalmente económicas para este cambio potencial (32 % «únicamente razones económicas» y 29 % «principalmente razones económicas, en cierta medida por razones medioambientales»). Los factores medioambientales son el principal motor para el 24 % de los encuestados (12 % «principalmente por razones medioambientales, en cierta medida por razones económicas» y 12 % «solo por razones medioambientales»). Algo más de uno de cada diez (12%), por el contrario, afirman que no alterarían su comportamiento de esta manera.

En cuanto al uso de dispositivos inteligentes para programar automáticamente los dispositivos durante las horas de menor actividad, el patrón sigue siendo similar. Las razones económicas siguen siendo el principal factor que influye en un cambio de comportamiento, citado por la mayoría de los encuestados (el 27 % «solo razones económicas» y el 31 % «principalmente razones económicas, algo por razones medioambientales»). Las consideraciones medioambientales son el factor principal para uno de cada cinco encuestados (20 %) (de los cuales el 11 % dice «principalmente por razones medioambientales, en cierta medida por razones económicas» y el 9 % «solo por razones medioambientales»). Un grupo ligeramente más grande (14%) indica que no adoptaría este cambio de comportamiento.

#### Diferencias entre países

Con la excepción de Alemania (44 %), las mayorías en todos los Estados miembros citan solo o principalmente razones económicas como su principal motivación para reducir el uso de la calefacción o el aire acondicionado. Polonia lidera con el porcentaje más alto, con un 87 %, seguida de Chipre (82 %). Si bien los factores económicos predominan en todos los Estados miembros, las motivaciones medioambientales desempeñan un papel importante en Alemania (39 %) y Malta (38 %). En Letonia, más de dos de cada diez encuestados (22 %) no cambiarían su comportamiento.

En cuanto a la motivación para utilizar aparatos como lavadoras y lavavajillas fuera de las horas punta, las consideraciones económicas siguen

siendo el principal motor en la mayoría de los Estados miembros. Solo Alemania (38%), Hungría (45%) y los Países Bajos (46%) son excepciones, donde menos de la mitad de los encuestados citan solo o principalmente razones económicas. Entre los países con mayorías que priorizan razones económicas, Chipre (80 %) vuelve a liderar, seguido de cerca por Francia (76 %) e Irlanda (76 %). Principalmente o solo por razones medioambientales, mientras que en general son secundarias, vuelven a desempeñar un papel importante a la hora de motivar a los encuestados en Malta (37%) y Alemania (36%). Letonia es una vez más el país donde la mayor proporción de encuestados (35%) no cambiaría su comportamiento.

Las consideraciones económicas también son el principal motivador para el uso de dispositivos inteligentes para programar el uso de aparatos durante las horas de menor demanda (cuando la demanda de electricidad es menor) en la mayoría de los Estados miembros. Chipre (78%) y Francia (75%) lideran de nuevo con la mayor proporción de encuestados que citan solo o principalmente razones económicas. Por el contrario, Alemania (37%), los Países Bajos (41%), Hungría (43%), Letonia (47%) y Austria (47%) se destacan como excepciones en las que menos de la mitad de los encuestados priorizan razones económicas. En Malta (34%), los Países Bajos (34%) y Alemania (30%), al menos tres de cada diez encuestados indican estar motivados para cambiar este comportamiento solo o principalmente por razones ambientales. Estonia (35%) y Letonia (37%) se destacan como los países donde más de tres de cada diez encuestados no cambiarían su comportamiento.

P11 ¿Qué lo motivaría a cambiar su comportamiento de consumo de energía en el hogar de las siguientes maneras?

	Reducza su uso de calefacción o aire acondicionado		Ejecutar electrodomésticos como lavadoras y lavavajillas durante las horas de menor actividad (cuando la demanda de electricidad es menor)		Utilice dispositivos inteligentes para programar automáticamente el uso de sus electrodomésticos durante las horas de menor demanda (cuando la demanda de electricidad es menor)	
	Razones exclusivas o principalmente económicas	Única o principalmente medioambiental	Razones exclusivas o principalmente económicas	Única o principalmente medioambiental	Razones exclusivas o principalmente económicas	Única o principalmente medioambiental
		es		es		es
EU-27	65	24	61	24	59	20
BE	64	27	67	22	61	20
BG	66	23	59	17	58	21
CZ	71	18	72	14	66	12
DK	62	28	63	21	54	19
DE	44	39	38	36	37	30
EE	78	8	70	6	50	6
IE	62	31	76	18	56	20
EL	76	19	71	21	68	20
ES	74	21	68	20	68	14
FR	69	14	76	19	75	10
HR	58	24	62	16	54	18
IT	63	30	63	27	61	25
CY	82	10	80	11	78	10
LV	62	11	53	7	47	7
LT	65	23	67	16	71	15
LU	60	34	68	28	65	26
HU	61	30	45	33	43	28
MT	57	38	56	37	57	34
NL	60	28	46	34	41	34
AT	55	32	54	22	47	19
PL	87	10	63	15	60	9
PT	73	19	66	21	65	20
RO	74	20	69	24	71	22
SI	58	24	62	15	56	13
SK	71	20	67	17	64	18
FI	69	18	65	12	53	11
SE	62	30	61	26	58	24

(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

### Consideraciones sociodemográficas

Los encuestados de 25 a 39 años (26%) son más propensos a citar (solo o principalmente) razones ambientales para reducir el uso de calefacción o aire acondicionado en comparación con aquellos de 18 a 24 años o 40 a 54 (21% y 22% respectivamente). Por el contrario, los encuestados de entre 18 y 24 años tienen más probabilidades de estar económicamente motivados para usar electrodomésticos durante las horas de menor actividad en comparación con los de entre 25 y 39 años y 55 años o más (67 % frente al 59 % y el 60 %, respectivamente).

Los trabajadores manuales (71%) muestran una mayor tendencia a estar económicamente motivados para reducir el uso de calefacción o aire acondicionado en comparación con los trabajadores por cuenta propia (64%).

Los propietarios de apartamentos (70%) son más propensos que aquellos en otras situaciones de vivienda (62%-64%) a citar razones económicas para reducir el uso de calefacción o aire acondicionado. También muestran una mayor propensión que otros grupos a estar económicamente motivados para usar dispositivos inteligentes para programar dispositivos durante las horas pico (62% vs 55% - 58%).

Los encuestados que se preocupan por su capacidad para pagar facturas son más propensos que aquellos que siempre pueden pagar facturas a estar motivados económicamente por dos comportamientos de ahorro de energía: el funcionamiento de los aparatos fuera de las horas punta (70 % frente a 60 %) y el uso de dispositivos inteligentes para programar el uso fuera de las horas punta de los aparatos (66 % frente a 58 %).

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P11 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas/su proveedor de electricidad?

	Reducza su uso de calefacción o aire acondicionado			Ejecutar electrodomésticos como lavadoras y lavavajillas durante las horas de menor actividad (cuando la demanda de electricidad es menor)		
	Razones exclusivas o principalmente económicas	Razones exclusivas o principalmente medioambientales	Razones exclusivas o principalmente económicas	Razones exclusivas o principalmente medioambientales	Razones exclusivas o principalmente económicas	Razones exclusivas o principalmente medioambientales
EU-27	65	24	61	24	59	20
<b>Edad</b>						
18-24	68	21	67	24	61	21
25-39	65	26	59	27	60	21
40-54	68	22	63	22	60	19
55+	63	25	60	24	56	19
<b>Situación laboral</b>						
Trabajadores por cuenta propia	64	25	59	25	57	22
Empleado	66	26	61	25	59	20
Trabajador manual	71	19	58	26	61	18
No funciona	65	23	63	22	59	18
<b>Estado de la vivienda</b>						
Alquilar una vivienda unifamiliar	62	23	62	21	56	20
Alquilar un apartamento	64	25	60	26	55	23
Ser propietario de una vivienda unifamiliar	64	25	60	24	58	20
Debido a un apartamento	70	23	63	22	62	17
<b>Situación financiera</b>						
Siempre puede pagar sus facturas de energía	64	25	60	25	58	20
Te preocupa poder pagar tus facturas de energía, pero por lo general logras hacerlo	71	20	70	19	66	15
A veces no puede pagar sus facturas de energía a tiempo	77	14	66	16	61	15
A menudo no puede pagar sus facturas de energía a tiempo	73	19	68	21	59	21

(%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

### 3. Comportamiento de selección y cambio de proveedor

#### 3.1. Factores importantes en la selección de un proveedor de energía

Luego se preguntó a los responsables de la toma de decisiones energéticas sobre factores importantes (además del precio) al seleccionar un proveedor de energía. Esta sección distingue entre los encuestados que cambiaron de proveedor en los últimos tres años y los que no cambiaron en este plazo. (Consulte la Sección 3.2 para una discusión sobre las tasas de cambio).

En particular, la clasificación de los factores es consistente tanto entre los que cambiaron como entre los que no cambiaron de proveedor de energía en los últimos tres años.

La calidad del servicio ocupa el primer lugar, seleccionada por más de un tercio de los que cambiaron (36%) y más de la mitad de los que no cambiaron (52%).

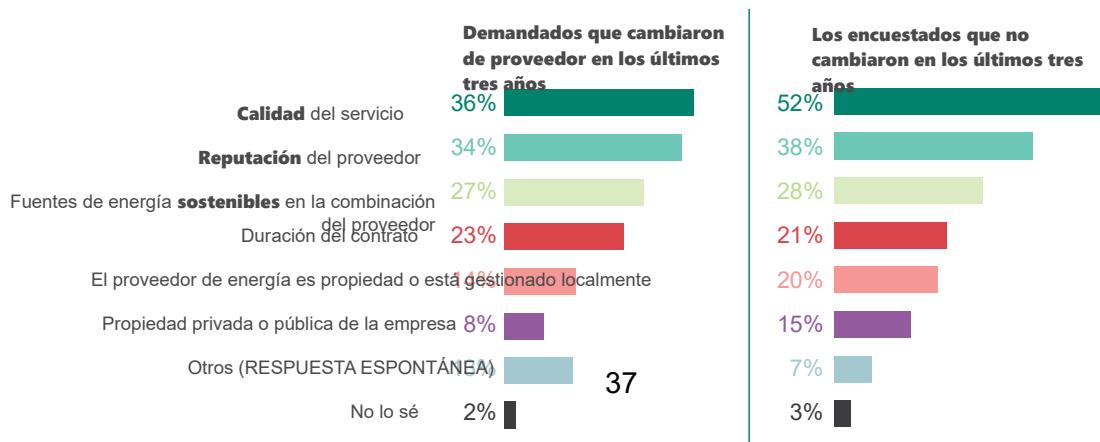
Sigue la reputación del proveedor, seleccionado por al menos un tercio de los encuestados en ambos grupos (34% para los comutadores, 38% para los no comutadores).

Las fuentes de energía sostenibles en la combinación de proveedores son importantes para menos de tres de cada diez encuestados de ambos grupos (27 % para los comutadores y 28 % para los no comutadores).

**P10** Cuando cambió recientemente de proveedor de energía, ¿qué factores, además del precio, fueron los más importantes en su elección?

Si tuviera que cambiar de proveedor de energía, aparte del precio, ¿qué factor sería más importante en su decisión?

Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]



### Diferencias entre países

En casi todos los Estados miembros, entre los encuestados que no cambiaron de proveedor de energía en los últimos tres años, la mayor parte de los encuestados indica que la calidad del servicio es un factor importante (además del precio) a la hora de seleccionar un proveedor de energía. Este factor es citado por entre el 39% de los no consumidores en Dinamarca y el 78% en Malta. La calidad del servicio también es un factor importante para los encuestados que cambiaron de proveedor en los últimos tres años, ocupando el primer lugar en catorce Estados miembros. Las proporciones más altas de consumidores que seleccionan este factor se observan en Rumanía (58 %), Portugal (55 %), Eslovaquia (55 %) y Chequia (54 %).

En cinco Estados miembros, entre los consumidores, el factor de mayor rango es la reputación del proveedor; esto se aplica a Chequia (55 %), los Países Bajos (53 %), Bulgaria (43 %), Dinamarca (34 %) y Letonia (28 %). Esta razón, sin embargo, también es importante para los consumidores en Rumanía (54%) y Eslovaquia (49%). Entre los no consumidores, este es el factor de mayor clasificación en Polonia (54%) y los Países Bajos (48%, junto con la calidad del servicio).

Las fuentes de energía sostenibles en la combinación de proveedores son mencionadas como un factor importante por el 46 % de los consumidores en Bélgica, el 37 % en Suecia y el 35 % en Austria; en estos Estados miembros, este factor es el más citado. Entre los no consumidores, los de Suecia (50%) y Dinamarca (41%) citan predominantemente este factor.

Q10a Cuando cambió recientemente de proveedor de energía, ¿qué factores, además del precio, fueron los más importantes en su elección? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Calidad del servicio	Reputación del proveedor	Fuentes de energía sostenibles en la combinación del proveedor	Duración del contrato	El proveedor de energía es propiedad o está gestionado localmente	Propiedad privada o pública de la empresa	Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA A)	No lo sé
EU-27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

*Nota: Cuanto mayor sea la proporción de encuestados que seleccionan una respuesta, más verde oscura será la celda. La respuesta de mayor rango para cada país se muestra en fuente verde oscuro y blanco.*

(%) Base: n=6 703 – Demandados que cambiaron de proveedor en los últimos tres años (participaron en las decisiones energéticas de su hogar)

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

**Q10b Si tuviera que cambiar de proveedor de energía, aparte del precio, ¿qué factor sería más importante en su decisión? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]**

	Calidad del servicio	Reputación del proveedor	Fuentes de energía sostenibles en la combinación del proveedor	Duración del contrato	El proveedor de energía es propiedad o está gestionado localmente	Propiedad privada o pública de la empresa	Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	No lo sé
EU-27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

*Nota: Cuanto mayor sea la proporción de encuestados que seleccionan una respuesta, más verde oscura será la celda. La respuesta de mayor rango para cada país se muestra en fuente verde oscuro y blanco.*

(%) Base: n= n=11 547 – Demandados que no cambiaron en los últimos tres años (implicados en las decisiones energéticas de su hogar)

### Consideraciones sociodemográficas

Entre los encuestados que cambiaron de proveedor de energía en los últimos tres años, las mujeres (39%) tienen más probabilidades que los hombres (33%) de priorizar la calidad del servicio en su proceso de toma de decisiones.

**Q10a** Cuando cambió recientemente de proveedor de energía, ¿qué factores, además del precio, fueron los más importantes en su elección? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Calidad del servicio	Reputación del proveedor	Fuentes de energía sostenibles en la combinación del proveedor	Duración del contrato	El proveedor de energía es propiedad o está gestionado localmente	Propiedad privada o pública de la empresa	Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	No lo sé
EU-27	36	34	27	23	14	8	13	2
<b>Género</b>								
Masculino	33	34	27	22	13	9	13	2
Femenino	39	34	26	24	15	6	13	2

(%) Base: n=6 703 – Demandados que cambiaron de proveedor en los últimos tres años (participaron en las decisiones energéticas de su hogar)

Para aquellos que no han cambiado de proveedor recientemente, los encuestados de 55 años o más (49%) tienen menos probabilidades de enfatizar la importancia de la calidad del servicio en comparación con aquellos de 25 a 54 años (55% a 56%). Por otro lado, los no comutadores más jóvenes de entre 18 y 24 años (33%) otorgan más importancia a las fuentes de energía sostenibles en la combinación del proveedor en comparación con los mayores de 55 años (27%). Además, los no comutadores de 25 a 39 años (26%) tienen más probabilidades que otros grupos de edad (16%-21%) de considerar la duración del contrato como un factor importante.

Entre los no comutadores, aquellos que no trabajan (25%) tienen menos probabilidades que los empleados o los encuestados por cuenta propia (31% para ambos) de priorizar las fuentes de energía sostenible en la combinación del proveedor al considerar un posible cambio.

**Q10b Si tuviera que cambiar de proveedor de energía, aparte del precio, ¿qué factor sería más importante en su decisión? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]**

	Calidad del servicio	Reputación del proveedor	Fuentes de energía sostenibles en la combinación del proveedor	Duración del contrato	El proveedor de energía es propiedad o está gestionado localmente	Propiedad privada o pública de la empresa	Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	No lo sé
EU-27	52	38	28	21	20	15	7	3
<b>Edad</b>								
18-24	53	44	33	16	16	13	9	1
25-39	56	39	29	26	20	14	6	1
40-54	55	39	30	21	19	15	6	2
55+	49	36	27	21	21	15	8	3
<b>Situación laboral</b>								
Trabajadores por cuenta propia	50	35	31	20	20	15	6	3
Empleado	54	38	31	22	22	15	7	2
Trabajador manual	52	39	30	23	21	14	6	2
No funciona	51	39	25	22	18	15	8	3
(%). Base: n= n=11 547 – Demandados que no cambiaron en los últimos tres años (implicados en las decisiones energéticas de su hogar)								

### 3.2. Comportamiento de cambio de consumidor

Se preguntó a los responsables de la toma de decisiones energéticas sobre su historial de cambio de proveedor de electricidad y gas, aunque esta pregunta no se planteó en Chipre y Malta debido a la estructura específica de sus mercados energéticos.

Menos de cuatro de cada diez (38%) encuestados

indicar que ha cambiado de proveedor de electricidad en los últimos tres años. Alrededor de una cuarta parte de los encuestados (24%) informó haber cambiado su proveedor de electricidad entre hace tres y diez años.

Aproximadamente uno de cada diez (11%) encuestados menciona haberlo hecho hace más de diez años, y una cuarta parte (25%) de los encuestados nunca ha cambiado de proveedor de electricidad.

A los encuestados conectados a la red de gas natural también se les preguntó sobre su comportamiento de cambio de proveedor de gas. Un tercio (33%) de este grupo indica haber cambiado en los últimos tres años. Alrededor de una cuarta parte (26%) de este grupo menciona haber cambiado su proveedor de gas entre hace tres y diez años. Un poco más de uno de cada diez (12%) encuestados indica que lo cambió hace más de diez años. De manera similar al comportamiento de cambio de proveedor de electricidad, alrededor de una cuarta parte (26%) de los encuestados informan que nunca han cambiado de proveedor de gas.

**P7** ¿Cuándo fue la última vez que su hogar cambió...?

- |                           |                         |                          |
|---------------------------|-------------------------|--------------------------|
| ■ Hace menos de 1 año     | ■ Hace entre 1 y 3 años | ■ Hace más de 3 a 5 años |
| ■ Hace más de 5 a 10 años | ■ Hace más de 10 años   | ■ Nunca                  |
| ■ No lo sé                |                         |                          |



(%) Base:n=18 250 - Demandados que participan en decisiones energéticas en su hogar (electricidad) & Base:n=720 – Demandados con conexión a la red de gas natural y que participan en decisiones energéticas en su hogar (gas)

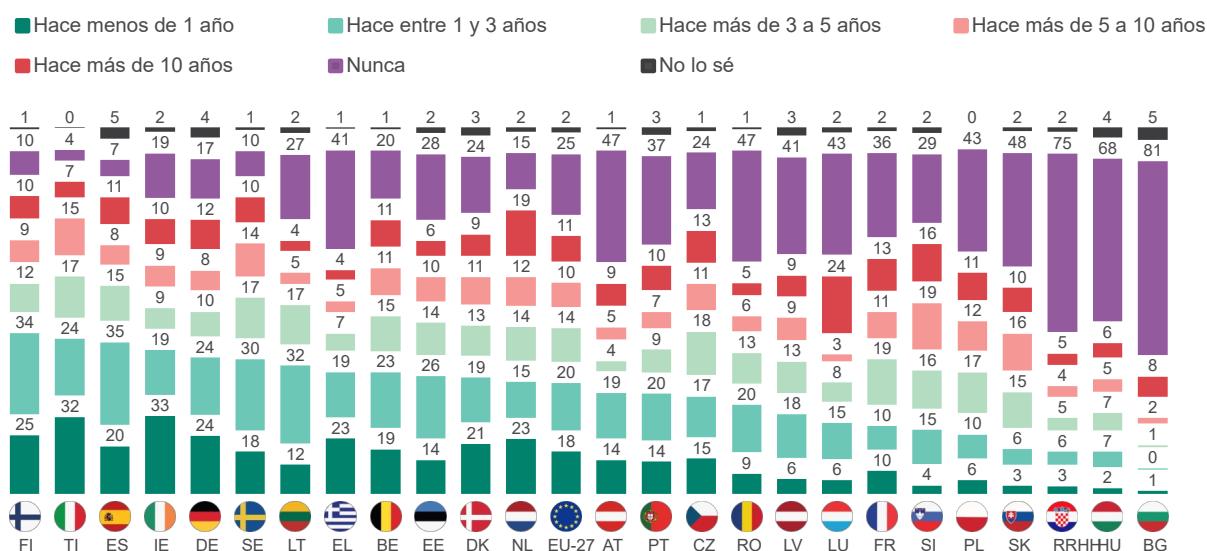
Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

### Diferencias entre países

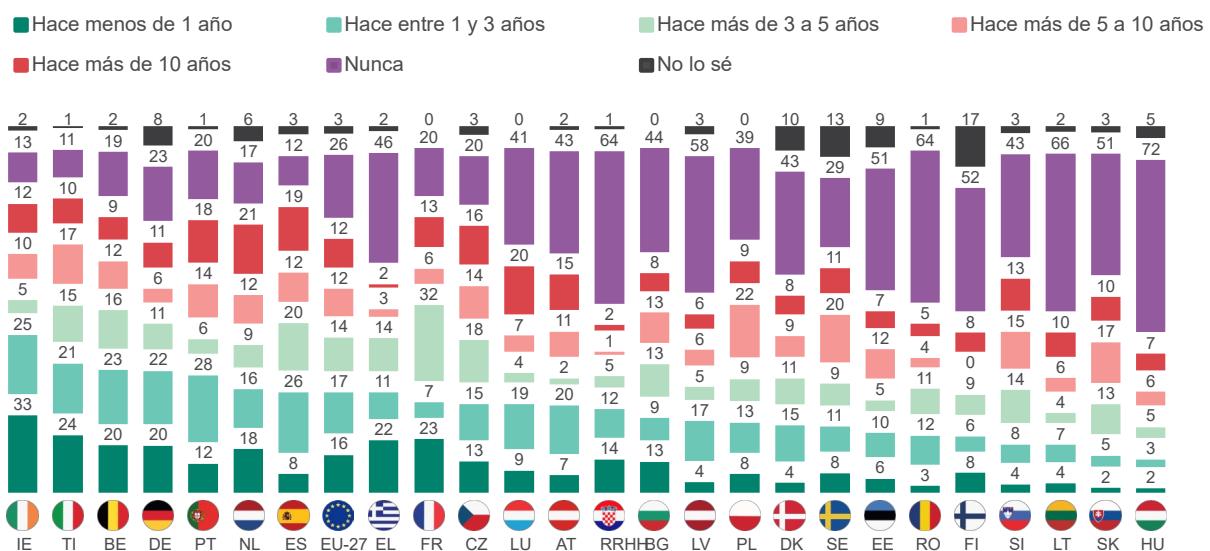
La proporción de encuestados que indican que han cambiado de proveedor de electricidad en los últimos tres años oscila entre el 2 % en Bulgaria y el 59 % en Finlandia.<sup>6</sup> Además de Finlandia, hay otros tres Estados miembros en los que más de la mitad de los encuestados han cambiado de proveedor de electricidad en los últimos tres años: Italia (56 %), España (55 %) e Irlanda (52 %).

Del mismo modo, existe una variación significativa entre los Estados miembros en la proporción de encuestados (conectados a la red de gas) que han cambiado de proveedor de gas en los últimos tres años, del 5 % en Hungría al 58 % en Irlanda.

#### **Q7\_1** ¿Cuándo fue la última vez que su hogar cambió ...? Proveedor de electricidad



#### **P7\_2** ¿Cuándo fue la última vez que su hogar cambió...? Proveedor de gas



(%) Base:n=7 720 – Demandados con conexión a la red de gas natural y que participan en las decisiones energéticas de su hogar

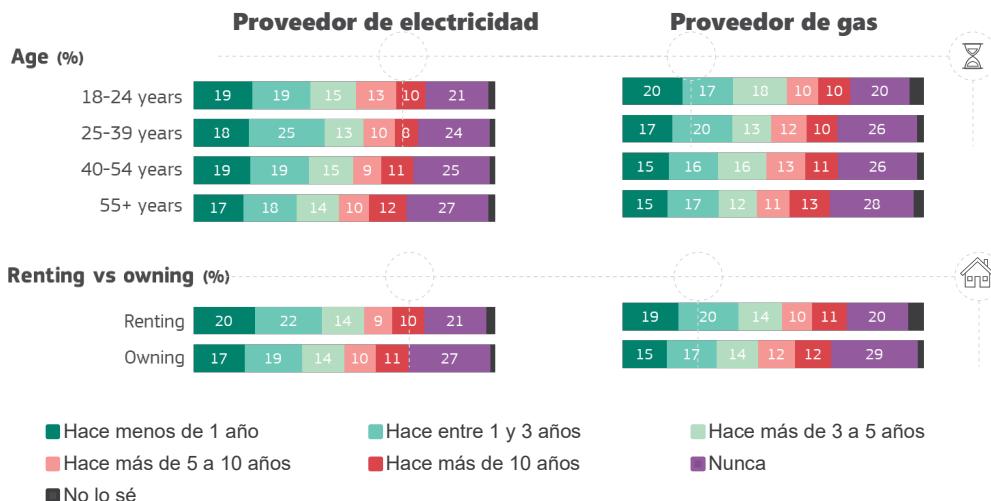
6 Debido al redondeo, los porcentajes de opciones de respuesta separadas que se muestran en los gráficos no siempre se suman exactamente a los totales mencionados en el texto.

## Consideraciones sociodemográficas

Los encuestados de 55 años o más (27%) son más propensos a informar que nunca han cambiado de proveedor de electricidad en comparación con los grupos de edad más jóvenes (21% de 18-24 y 24% de 25-39 años). Se observa un patrón similar para los proveedores de gas, con el grupo de edad de más de 55 años más propensos a reportar que nunca han cambiado de proveedor (28% vs 20%). Este grupo de mayor edad (34%) también tiene menos probabilidades de haber cambiado de proveedor de electricidad en los últimos tres años en comparación con las personas de 25 a 39 años (43%) y 40 a 54 años (38%).

El estado de la vivienda también juega un papel, ya que los inquilinos muestran una mayor propensión a haber cambiado recientemente de proveedor. Es más probable que los propietarios hayan cambiado de proveedor de electricidad (43% frente a 36%) y de gas (39% frente a 31%) en los últimos tres años.

### P7 ¿Cuándo fue la última vez que su hogar cambió...?



(%) Base:n=18 250 - Demandados que participan en decisiones energéticas en su hogar (electricidad) & Base:n=7 720  
– Demandados con conexión a la red de gas natural y que participan en decisiones energéticas en su hogar (gas)

### 3.3. Razones para cambiar

A los responsables de la toma de decisiones energéticas que cambiaron de proveedor de energía en los últimos tres años se les preguntó sobre las razones principales de su decisión más reciente.

Alrededor de dos tercios (68%) de los encuestados en este grupo indican que cambiaron porque encontraron una oferta con un mejor precio.

Otras razones para el cambio son comunicadas por una proporción menor de encuestados: casa de mudanzas (18%); recomendaciones de familiares, amigos o colegas (13 %); el deseo de un proveedor de energía más respetuoso con el medio ambiente (11 %); haber experimentado problemas de facturación (10%); mal servicio al cliente (8 %); haber sido contactado por otro proveedor de energía (7 %); beneficiarse de servicios adicionales prestados por otro proveedor de energía, como ofrecer aislamiento para el hogar u otras medidas de eficiencia energética (5 %).

Aproximadamente uno de cada diez (9%) encuestados menciona alguna «otra» razón.

#### Diferencias entre países

En todos los Estados miembros, excepto en dos, la mayor parte de los consumidores lo han hecho porque encontraron una oferta con un mejor precio. Además, en veintitrés Estados miembros, esta razón es citada por al menos la mitad de los encuestados (del 50 % en Eslovaquia al 85 % en Portugal).

**P9a** ¿Cuáles fueron las principales razones de su decisión más reciente de cambiar de proveedor de energía?

Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

Encontraste una oferta con un mejor precio 68%

Te mudaste de casa 18%

Debido a las recomendaciones de familiares, amigos o colegas 13%

Querías un proveedor de energía más respetuoso con el medio ambiente 11%

Usted había experimentado problemas de facturación

Debido al mal servicio al cliente 8%

Usted había sido contactado por otro proveedor de energía

Para beneficiarse de servicios adicionales que otro proveedor de energía proporciona, como ofrecer aislamiento en el hogar u otras medidas de eficiencia energética 5%

Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA) 9%

7 Se debe tener precaución al interpretar esta cifra debido al pequeño tamaño de la base (< 100 encuestados).

(%) Base: n=6 703 – Demandados que cambiaron de proveedor en los últimos tres años (participaron en las decisiones energéticas de su hogar)

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P9a ¿Cuáles fueron las principales razones de su decisión más reciente de cambiar de proveedor de energía? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Encontraste una oferta con un mejor precio	Te mudas de casa	Debido a las recomendaciones de familiares, amigos o colegas	Querías un proveedor de energía más respetuoso con el medio ambiente	Usted había experimentado problemas de facturación	Debido al mal servicio al cliente	Usted había sido contactada o por otro proveedor de energía	Para beneficiarse de los servicios adicionales que otro proveedor de energía proporciona, como ofrecer aislamiento para el hogar u otra energía	Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA)
EU-27	68	18	13	11	10	8	7	5	9
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9

Nota: Cuanto mayor sea la proporción de encuestados que seleccionan una respuesta, más verde oscura será la celda. La respuesta de mayor rango para cada país se muestra en fuente verde oscuro y blanco.

(%) Base: n=6 703 – Demandados que cambiaron de proveedor en los últimos tres años (participaron en las decisiones energéticas de su hogar)

## Consideraciones sociodemográficas

La probabilidad de citar una oferta de mejor precio como la razón principal para cambiar aumenta con la edad, del 57% de las personas de 18 a 24 años al 70% de las personas de 40 años o más. Por el contrario, mudarse de casa como razón disminuye con la edad, del 26% de los jóvenes de 18 a 24 años al 13% de los mayores de 55 años. El grupo de edad más joven (18-24 años) también es más probable que cite los problemas de facturación como una razón principal para cambiar (15% frente al 9%-10% de otros grupos de edad).

En comparación con los encuestados en otros grupos de ocupación, es menos probable que los trabajadores manuales mencionen encontrar una mejor oferta de precios como su principal razón para cambiar (58% frente al 68%-69% de otros grupos de ocupación).

El estado de la vivienda también juega un papel, ya que los propietarios de viviendas son más propensos que los inquilinos a cambiar debido a mejores ofertas de precios (70% vs 62%) y

menos propensos a cambiar debido a casas en movimiento (16% vs 24%).

P9a ¿Cuáles fueron las principales razones de su decisión más reciente de cambiar de proveedor de energía? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]													
	Encuentras que una oferta con un mejor precio o te muda de casa			Debido a las recomendaciones de familiares, amigos o colegas		Querías un proveedor de energía más respetuoso con el medio ambiente		Usted había experimentado problemas de facturación		Usted había sido contactado por otro proveedor de energía	Para beneficiarse de servicios adicionales que otro proveedor de energía proporciona, como ofrecer aislamiento en el hogar u otras medidas de eficiencia energética	Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	
EU-27	68	18		13		11		10		8	7	5	
Edad													
18-24	57	26		15		5		15		9	4	5	
25-39	65	23		15		14		9		9	6	6	
40-54	70	18		13		10		9		8	6	4	
55+	70	13		12		12		10		7	8	4	
Ocupación													
Trabajadores por cuenta propia	69	17		12		14		10		10	8	3	
Empleado	68	19		14		12		9		8	7	6	
Trabajador manual	58	25		13		7		18		4	10	2	
No funciona	69	16		14		10		10		7	7	4	
Estado de la vivienda													
Alquiler	62	24		13		12		10		9	4	5	
Propiedad	70	16		13		11		10		7	8	5	

### 3.4. Razones para no cambiar

A los responsables de la toma de decisiones energéticas que no cambiaron de proveedor de energía en los últimos tres años se les preguntó sobre las principales razones que les impidieron cambiar de proveedor de energía en este período de tiempo. Esta cuestión no se planteó en Chipre y Malta debido a la estructura específica de sus mercados energéticos.

Un poco más de la mitad (52%) de los encuestados en este grupo indican que no cambiaron porque están satisfechos con la fiabilidad, el servicio y el precio de su proveedor de energía actual.

Aproximadamente uno de cada cuatro (26%) encuestados responde que no cree que haya ninguna diferencia entre los proveedores de energía para que el cambio valga la pena.

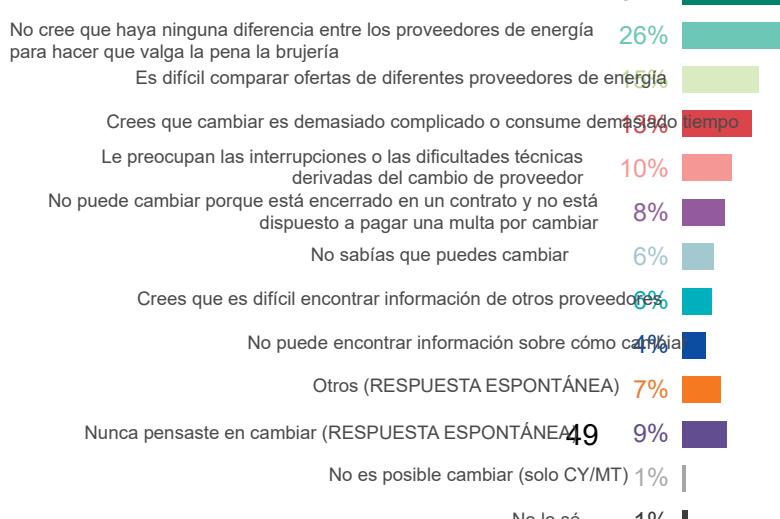
Las siguientes tres razones son mencionadas por al menos uno de cada diez encuestados: dificultad para comparar ofertas de diferentes proveedores de energía (15 %); la percepción de que el cambio es demasiado complicado o requiere demasiado tiempo (13 %) y la preocupación por las interrupciones o dificultades técnicas derivadas del cambio de proveedor (10 %).

Las acciones más pequeñas (por debajo del 10 %) mencionan otros obstáculos al cambio, a saber: estar encerrado en un contrato con una falta de voluntad para pagar una multa por cambio (8%); la falta de conocimiento sobre la posibilidad de cambiar de proveedor (6 %); la dificultad percibida para encontrar información sobre otros proveedores (6 %); la incapacidad de encontrar información sobre cómo cambiar (4%) u otras razones (7%).

**P9b** ¿Cuáles son las principales razones que le impidieron cambiar de proveedor de energía en los últimos tres años?

Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

Usted está satisfecho con la fiabilidad, el servicio y el precio de su proveedor de energía actual



### Diferencias entre países

En casi todos los Estados miembros, la mayor parte de los encuestados que no cambiaron de proveedor de energía en los últimos tres años no lo hicieron porque están satisfechos con la fiabilidad, el servicio y el precio de su proveedor de energía actual. Esta razón es citada por el 74% de los encuestados en Chequia, el 73% en Suecia y el 71% en Bélgica. Por el contrario, en Polonia, solo el 19% de los no consumidores citan esta razón, mientras que el 31% dice que no cambiaron porque no creen que haya ninguna diferencia entre los proveedores de energía para que el cambio valga la pena. Esta última razón es también la más citada en Rumanía (seleccionada en un 50%). Otros Estados miembros en los que más de cuatro de cada diez encuestados citan este motivo son Lituania (50%), Estonia (45%), Grecia (45%) e Italia (42%).

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P9b ¿Cuáles son las principales razones que le impidieron cambiar de proveedor de energía en los últimos tres años? Puedes dar hasta 5 respuestas

	Usted está satisfecho con la fiabilidad, el servicio y el precio de su proveedor de energía actual	No cree que haya ninguna diferencia entre los proveedores de energía para que el cambio valga la pena	Es difícil comparar ofertas de diferentes proveedores de energía	Crees que cambiar es demasiado complicado o consume demasiado tiempo	Le preocupan las interrupciones o las dificultades técnicas derivadas del cambio de proveedor	No puede cambiar porque está encerrado en un contrato y no está dispuesto a pagar una multa por cambiar	No sabía que puede cambiar	Crees que es difícil encontrar información de otros proveedores	No puede encontrar información sobre cómo cambiar	Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA)
EU-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

Nota: Cuanto mayor sea la proporción de encuestados que seleccionan una respuesta, más verde oscura será la celda. La respuesta dada para cada país se muestra en fuente verde oscuro y blanco.

(%) Base: n=11 547 – Demandados que no cambiaron en los últimos tres años (implicados en las decisiones energéticas de su hogar)

### Consideraciones sociodemográficas

Los propietarios están más inclinados a creer que no hay una diferencia significativa entre los proveedores de energía para hacer que el cambio valga la pena (28% frente al 22% de los inquilinos). También es más probable que perciban el proceso de cambio como demasiado complicado o lento (15% frente al 10% de los inquilinos).

P9b ¿Cuáles son las principales razones que le impidieron cambiar de proveedor de energía en los últimos tres años? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	No cree	Le preocupa	No										
Usted	que haya	n las	puede										
está	ninguna	interrupci	cambiar										
satisfaci	diferenci	que	ones o	porque									
o con la	a entre	cambiar	las	está									
fiabilidad,	los	Es difícil	es	dificultad	encerrad								
el	proveedo	comparar	demasia	es	o en un								
servicio y	res de	ofertas	do	técnicas	contrato								
el precio	energía	de	complica	derivada	y no está								
de su	para que	diferente	do o	s del	dispuest								
proveedo	el	s	consume	o a pagar	No	Crees	que es	Nunca					
r de	cambio	proveedo	demasia	de	sabías	que es	difícil	pensaste					
energía	valga la	res de	do	proveedo	que	encontrar	No	en					
actual	pena	energía	tiempo	multa por	puedes	encontrar	encontrar	en					
		r	cambiar	cambiar	proveedo	Otros	Otros	cambiar					
					res	(RESPU	(RESPU						
						ESTA	ESTA						
						cómo	ESPONT						
						ESPONT	ÁNEA)						
						ÁNEA)	ÁNEA)						
								No lo sé					
EU-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7	9	1	
<b>Estado de la vivienda</b>													
Alquiler	54	22	13	10	11	8	7	4	4	8	9	2	
Propiedad	51	28	16	15	9	8	6	6	4	7	8	1	

(%) Base: n=11 547 – Demandados que no cambiaron en los últimos tres años (implicados en las decisiones energéticas de su hogar)

### 3.5. Fuentes de información para el cambio de decisiones

A los responsables de la toma de decisiones energéticas, independientemente de si habían cambiado de proveedor de energía en los últimos tres años, se les preguntó sobre sus principales fuentes de información para cambiar las decisiones, ya sean decisiones ya tomadas o posibles decisiones futuras.

Para los comutadores recientes, los sitios web de los proveedores de energía y los sitios web de comparación de precios son citados como una fuente de información común por el 34% de los encuestados. Para los no comutadores, las recomendaciones en persona de amigos, familiares o colegas emergen como la principal fuente de información (mencionada por el 46% en comparación con el 25% de los comutadores), seguidas de los sitios web de comparación de precios (34%) y los sitios web de los proveedores de energía (33%).

Los no comutadores también muestran una mayor propensión a consultar la información oficial o las campañas de las autoridades públicas (18 % frente al 9 % en el caso de los comutadores) y las opiniones de las organizaciones de consumidores (17 % frente al 12 % en el caso de los comutadores).

Los anuncios de los proveedores de energía (como en los medios de comunicación o en línea) son más influyentes para los comutadores recientes (17%) en comparación con los no comutadores (13%).

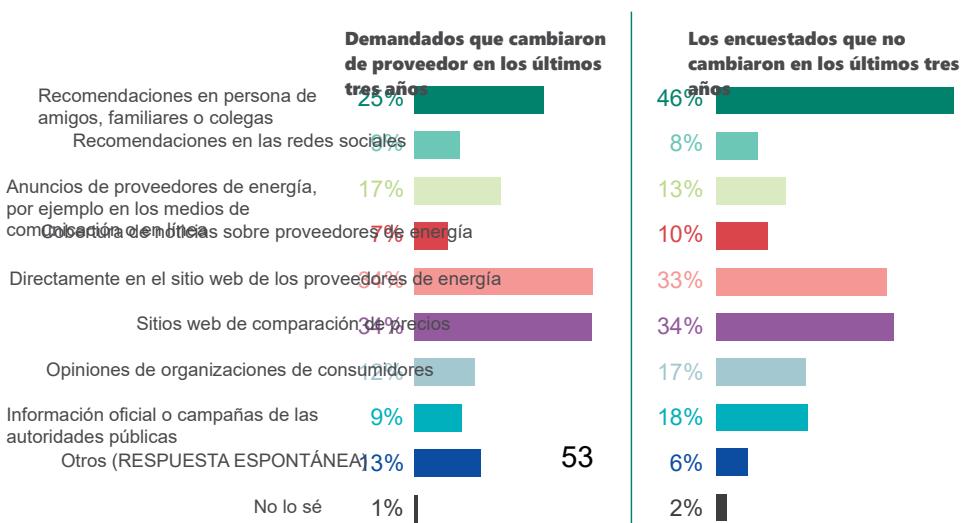
La cobertura de noticias sobre los proveedores de energía es citada por el 10% de los no comutadores y el 7% de los comutadores.

Las recomendaciones en las redes sociales son la fuente menos utilizada para ambos grupos (9% para los comutadores, 8% para los no comutadores).

Otras fuentes (mencionadas espontáneamente) están indicadas por el 13% de los comutadores y el 6% de los no comutadores.

**P8** ¿Cómo se informó al elegir sus proveedores de energía / proveedores de energía actuales?

¿Cómo te informarías si estuvieras eligiendo un proveedor de energía?  
Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]



## Diferencias entre países

Los conmutadores recientes en diecisiete de los veintisiete Estados miembros tienen más probabilidades de indicar los sitios web de los proveedores de energía o los sitios web de comparación de precios como fuente de información primaria. Los mayores porcentajes de conmutadores recientes que seleccionan los sitios web de los proveedores de energía se observan en Bulgaria (53 %) y Polonia (49 %), y los más pequeños en Eslovenia (12 %) y Hungría (14 %). Por el contrario, los sitios web de comparación de precios son las principales fuentes de información para más de la mitad de los conmutadores recientes en Bélgica (63%), Finlandia (55%), Alemania (54%), Irlanda (53%) y Austria (52%). En Croacia, por otra parte, el 10 % de los encuestados comparte esta opinión.

Las recomendaciones en persona de amigos, familiares y colegas son la principal fuente de información para los conmutadores recientes en Eslovenia (51 %), Rumanía (50 %), Grecia (37 %), Eslovaquia (36 %), Croacia (32 %), Letonia (25 %) y Hungría (24 %). Por el contrario, el 8% de los conmutadores recientes en Polonia confían en tales recomendaciones personales.

La proporción de conmutadores recientes que citan anuncios de proveedores de energía como su fuente de información varía entre el 5% en Bulgaria y el 27% en Lituania.

Dinamarca destaca por el 33 % de los conmutadores recientes que mencionan «otros» como su respuesta más frecuente. Por el contrario, no hay encuestados en los Países Bajos (0%) que lo indiquen.

Tres de cada diez (30%) conmutadores recientes en los Países Bajos informan con comentarios de organizaciones de consumidores. Por el contrario, solo el 1% de este grupo en Letonia tiene la misma opinión.

Una proporción de encuestados que oscila entre el 3 % (en Letonia, Estonia e Irlanda) y el 27 % (en Rumanía) mencionan que se informan con información oficial o campañas de las autoridades públicas a la hora de elegir su proveedor de energía.

Menos del 25 % de los encuestados de todos los Estados miembros mencionan todas las demás fuentes de información.

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P8a ¿Cómo se informó al elegir a sus proveedores de energía / proveedores de energía actuales? Puedes dar hasta tres respuestas.  
[RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Recomendaciones en persona de amigos, familiares o colegas	Recomendaciones en las redes sociales	Anuncios de proveedores de energía, por ejemplo en los medios de comunicación o en línea	Cobertura de noticias sobre proveedores de energía	Directamente en el sitio web de los proveedores de energía	Sitios web de comparación de precios	Opiniones de organizaciones de consumidores	Información oficial o campañas de las autoridades públicas	Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA)
EU-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17

Nota: Cuanto mayor sea la proporción de encuestados que seleccionan una respuesta, más verde oscura será la celda. La respuesta con mayor rango para cada país se muestra en fuente verde oscuro y blanco.

(%) Base: n=6 703 – Demandados que cambiaron de proveedor en los últimos tres años (participaron en las decisiones energéticas del hogar)

En todos los Estados miembros, excepto en cinco, los no consumidores suelen mencionar las recomendaciones en persona de amigos, familiares o colegas como fuente potencial preferida. Esta preferencia alcanza su punto máximo en Austria, donde el 62% de los no consumidores citan esta fuente de información. Por el contrario, alrededor de tres de cada diez (29%) no consumidores en Finlandia comparten esta preferencia.

Los sitios web de comparación de precios emergen como la fuente de información potencial preferida en Bélgica (54%), Suecia (47%) y Dinamarca (44%) para los no consumidores que consideran un cambio futuro.

Los sitios web de los proveedores de energía encabezan la lista de fuentes de información preferidas en Finlandia y Estonia, ambas con un 47%.

Luxemburgo se destaca, ya que el 39 % de los que no cambian de proveedor indican que prefieren la información oficial o las campañas de las autoridades públicas como fuente de acceso si eligen un proveedor de energía en el futuro. Esto contrasta con España (7%), Finlandia (8%), Irlanda (8%) y Estonia (9%), donde menos de uno de cada diez no consumidores comparten esta preferencia.

La mayor parte de los no consumidores que valoran las opiniones de las organizaciones de consumidores como fuentes de información se encuentran en Luxemburgo (37 %), Eslovaquia (34 %) y los Países Bajos (34 %). La proporción más pequeña que informa de esto es, a su vez, observada en Estonia (4%).

No más de tres de cada diez encuestados de todos los Estados miembros mencionan todas las demás posibles fuentes de información.

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P8b ¿Cómo se informaría si estuviera eligiendo un proveedor de energía? Puedes dar hasta tres respuestas.  
[RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Recomendaciones en persona de amigos, familiares o colegas	Recomendaciones en las redes sociales	Anuncios de proveedores de energía, por ejemplo en los medios de comunicación o en línea	Cobertura de noticias sobre proveedores de energía	Directamente en el sitio web de los proveedores de energía	Sitios web de comparación de precios	Opiniones de organizaciones de consumidores	Información oficial o campañas de las autoridades públicas	Otros (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	No lo sé
EU-27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

*Nota: Cuanto mayor sea la proporción de encuestados que seleccionan una respuesta, más verde oscura será la celda. La respuesta de mayor rango para cada país se muestra en fuente verde oscuro y blanco.*

(%) n=11 547 – Demandados que no cambiaron en los últimos tres años (implicados en las decisiones energéticas de su hogar)

### Consideraciones sociodemográficas

El análisis sociodemográfico revela algunas diferencias en el comportamiento de búsqueda de información entre los conmutadores recientes y los no conmutadores.

Entre los conmutadores recientes, los hombres (37%) son más propensos que las mujeres (32%) a consultar sitios web de comparación de precios. Entre los que no cambian, las mujeres (48%) son más propensas que los hombres (44%) a citar recomendaciones en persona de amigos, familiares o colegas.

La edad también influye en las preferencias de las fuentes de información entre los conmutadores y los no conmutadores. Los conmutadores recientes de 55 años o más (29%) están menos inclinados a utilizar sitios web de comparación de precios en comparación con los de 40 a 54 años (37%) o 25 a 39 (40%). La misma diferencia se observa entre los no conmutadores (31% de 55+ no conmutadores frente a 37% y 38% respectivamente). Entre los

que no cambian, los que tienen entre 25 y 39 años son más propensos que los grupos mayores a mencionar estar informados por recomendaciones en persona (49% frente al 44% de los grupos mayores). Por otra parte, los no conmutadores de 55 años o más (31%) tienen menores probabilidades que los de 40 a 54 años (36 %) de indicar que utilizan los sitios web de los proveedores de energía.

En relación con la ocupación, los conmutadores recientes que son empleados (41%) o autónomos (34%) tienen más probabilidades de usar sitios web de comparación de precios que aquellos que no trabajan actualmente (28%). Lo mismo es cierto entre los no conmutadores (36% y 37% vs 31%).

P8a ¿Cómo se informó al elegir a sus proveedores de energía / proveedores de energía actuales? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Recomendaci ones en persona de amigos, familiares o colegas	Recomendacio nes en las redes sociales	Anunci os de provee dores , por ejemplo en los medios de comuni cación o en línea	Cobert ura de noticia s sobre energí a	Directa mente en el sitio web de los provee dores de energí a	Sitios web de compara ción de precios	Opinio nes de organizaci ones de consumido res	Informac ión oficial o campañ as de las autorida des públicas	Otros (RESPUESTA A)	No lo sé
EU-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
<b>Género</b>										
Masculino	23	9	17	6	35	37	11	10	11	1
Femenino	27	9	16	7	34	32	12	9	14	1
<b>Edad</b>										
18-24	28	9	16	8	34	33	13	6	14	1
25-39	28	10	14	6	37	40	12	8	12	0
40-54	23	8	18	7	35	37	11	9	11	1
55+	24	9	18	6	33	29	11	10	14	1
<b>Ocupación</b>										
Trabajador es por cuenta propia	22	6	18	5		38	34	11	8	9
Empleado	23	10	15	8	34	41	12	9	11	0
Trabajador manual	22	5	17	4	28	32	9	9	16	2
No funciona	28	9	18	6	34	28	11	10	15	1

(%) Base: n=6 703 – Demandados que cambiaron de proveedor en los últimos tres años (participaron en las decisiones energéticas de su hogar)



Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P8b ¿Cuáles fueron las principales razones de su decisión más reciente de cambiar de proveedor de energía? Puedes dar hasta tres [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Recomendaciones en persona de amigos, familiares o colegas	Recomendaciones en las redes sociales	Anuncios de proveedor es de energía, por ejemplo en los medios de comunicación o en línea	Cobertura de noticias sobre proveedores de energía	Directamente en el sitio web de los proveedores de energía	Sitios web de comparación de precios	Opiniones de organizaciones de consumidores	Información oficial o campañas de las autoridades públicas
EU-27	46	8	13	10	33	34	17	18
<b>Género</b>								
Masculino	44	8	14	11	34	35	19	18
Femenino	48	8	13	9	32	33	16	17
<b>Edad</b>								
18-24	47	6	11	11	30	33	18	13
25-39	49	7	13	8	35	38	18	17
40-54	44	9	14	11	36	37	18	18
55+	44	8	14	10	31	31	16	18
<b>Ocupación</b>								
Trabajadores por cuenta propia	44	7	10	8	31	37	18	17
Empleado	46	9	14	10	36	36	19	18
Trabajador manual	51	5	10	12	32	40	15	19
No funciona	45	8	14	10	31	31	16	18
(% ) n=11 547 – Demandados que no cambiaron en los últimos tres años (implicados en las decisiones energéticas de su hogar)								

## Observaciones

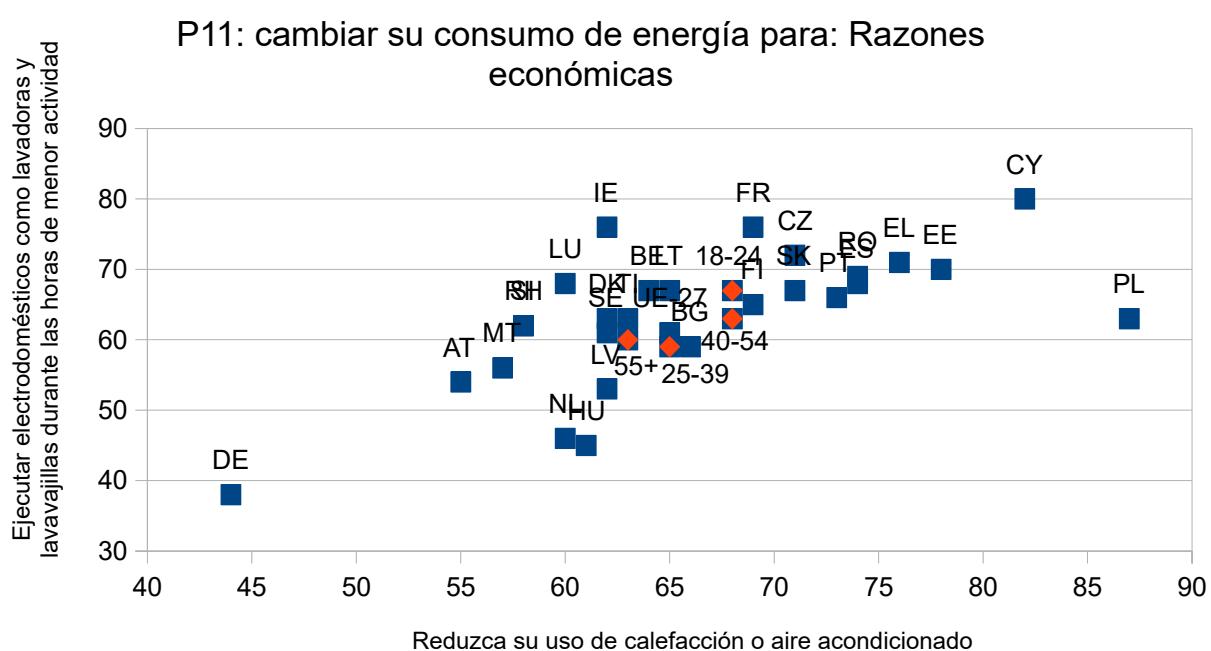
(Pierre Dieumegard)

Hay muy pocos datos sociodemográficos: género para algunas preguntas, edad para otros, o el tipo de vivienda o dificultades para pagar las facturas. Es lamentable que los cuadros del informe no sean más completos y coherentes. Es aún más lamentable que las tablas de datos en bruto en formato xlsx no estén disponibles.

La pregunta Q11 pregunta a las personas por qué podrían cambiar su comportamiento para lograr una mejor transición energética. La gran mayoría respondió: «por razones económicas, no ecológicas». (Pero bien hecho a los alemanes, que parecen estar más motivados moralmente que otros europeos para hacer una transición energética).

El siguiente gráfico muestra la voluntad de las personas de cambiar su comportamiento de consumo de energía por razones económicas en lugar de ecológicas. Los diversos países están representados por cuadrados azules. Los grupos de edad se muestran en rojo.

Hay muchas menos diferencias entre grupos de edad que entre países.



Cada país vive en su propia burbuja de información, y las opiniones nacionales difieren entre sí. Para desarrollar una política europea, la información debe circular entre los países. **Necesitamos un lenguaje común para debatir juntos nuestro futuro común. El mejor idioma común sería el esperanto.**

Como los gobiernos de todos los países están endeudados, aquí hay una propuesta para alentar a sus poblaciones a comportarse virtuosamente: **aumentar los impuestos sobre la energía y, en particular, sobre los combustibles fósiles**. Los Estados estarán menos endeudados y los individuos cambiarán su comportamiento, ya que necesitan razones económicas para cambiar.



## Especificaciones técnicas

Entre el 30 de junio y el 15 de julio de 2025, Ipsos European Public Affairs llevó a cabo el Eurobarómetro flash 566 a petición de la Dirección General de Energía de la Comisión Europea. Se trata de una encuesta pública general coordinada por la Unidad «Opinión Pública y Participación Ciudadana» de la Dirección General de Comunicación. El Eurobarómetro Flash 566 cubre la población de ciudadanos de la UE, residentes en uno de los 27 Estados miembros de la Unión Europea y mayores de 18 años.

A efectos del presente informe, el grupo destinatario se limita a los ciudadanos de la UE, mayores de 18 años, que participan en la toma de decisiones sobre los proveedores de energía en sus hogares (excluidos aquellos que indican que el precio de la energía se fija porque está incluido en su alquiler sin posibilidad de exclusión voluntaria).

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Todas las entrevistas se llevaron a cabo a través de entrevistas telefónicas asistidas por computadora (CATI). En cada país, los encuestados fueron llamados tanto en líneas fijas como en teléfonos móviles. Los números de teléfono muestrados y contactados se generaron a través de métodos de marcación aleatoria de dígitos (RDD). El diseño básico de la muestra

aplicado en todos los países es un diseño aleatorio (probabilidad). En los hogares contactados a través de un teléfono fijo, el encuestado fue seleccionado al azar de todos los miembros del hogar (mayores de 18 años) siguiendo la "regla de cumpleaños más reciente".

Márgenes estadísticos debidos a tolerancias de muestreo  
(con un nivel de confianza del 95 %)

varios tamaños de muestra están en filas			varios resultados observados están en columnas				
	5 %	10 %	25 %	50 %	75 %	90 %	95 %
n=50	±6,0	±8,3	±12,0	±13,9	±12,0	±8,3	±6,0
n=100	±4,3	±5,9	±8,5	± 9,8	±8,5	±5,9	±4,3
n=200	±3,0	±4,2	±6,0	± 6,9	±6,0	±4,2	±3,0
n=500	±1,9	±2,6	±3,8	±4,4	±3,8	±2,6	±1,9
n=1000	±1,4	±1,9	±2,7	±3,1	±2,7	±1,9	±1,4
n=1500	±1,1	±1,5	±2,2	±2,5	±2,2	±1,5	±1,1
n=2000	±1,0	±1,3	±1,9	±2,2	±1,9	±1,3	±1,0

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

	Fechas del trabajo de campo	Número de entrevistas a ciudadanos de la UE mayores de 18 años	Número de entrevistas a ciudadanos de la UE, mayores de 18 años, que participan en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar
EU-27	30.06.25-15.07.25	25704	18250
BE	30.06.25-15.07.25	1000	810
BG	30.06.25-05.07.25	1008	560
CZ	30.06.25-08.07.25	1001	730
DK	30.06.25-09.07.25	1007	759
DE	30.06.25-10.07.25	1011	623
EE	30.06.25-09.07.25	1003	727
IE	30.06.25-05.07.25	1011	821
EL	30.06.25-09.07.25	1000	795
ES	30.06.25-05.07.25	1009	739
FR	30.06.25-05.07.25	1006	687
HR	30.06.25-10.07.25	1005	742
IT	30.06.25-05.07.25	1006	672
CY	30.06.25-07.07.25	505	386
LV	30.06.25-09.07.25	1008	614
LT	30.06.25-10.07.25	1015	670
LU	30.06.25-05.07.25	506	327
HU	30.06.25-09.07.25	1004	746
MT	30.06.25-05.07.25	505	383
NL	30.06.25-05.07.25	1014	907
AT	30.06.25-05.07.25	1009	667
PL	30.06.25-05.07.25	1010	763
PT	30.06.25-07.07.25	1009	545
RO	30.06.25-10.07.25	1013	798
SI	30.06.25-09.07.25	1005	671
SK	30.06.25-08.07.25	1000	667
FI	30.06.25-07.07.25	1024	695
SE	30.06.25-09.07.25	1010	746

## Cuestionario

### PREGUNTA A TODOS

DX1 Para cada una de las siguientes declaraciones, por favor dígame si se aplica o no.

(LEER OUT; UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

DX1\_1 **NO PREGUNTA en CY y MT:** Su hogar está conectado a la red de gas natural

DX1\_2 Usted está involucrado en la toma de decisiones sobre los proveedores de energía en su hogar  
(ESCALA DE RESPUESTA)

Sí 1

No 2

### PREGUNTA A TODOS

DX2 ¿Qué tipo de precio describe mejor el contrato de electricidad de su hogar?

(LEER OUT; UNA RESPUESTA SOLAMENTE) (NO PREGUNTE en CY y MT)

Precio fijo para toda la duración del contrato 1

Los precios cambian en ciertos momentos durante el período del contrato (por ejemplo, por mes, 3 meses, 6 meses u otros) 2

Variaciones de precios (por hora o más) basadas en la evolución del mercado mayorista (es decir, precio al contado) 3

Precio fijado por las autoridades públicas 4

El precio de la energía se establece porque está incluido en su alquiler sin la posibilidad de optar por no participar 5

Otro tipo de contrato (SPONTANEOUS) 6

No lo sé (NO LEER) 98

### PREGUNTA A TODOS

DX3

¿Cuál es su situación actual de vivienda? Elija la opción que mejor describa su estado.

(LEER OUT; UNA RESPUESTA SOLAMENTE)

Alquilar una vivienda unifamiliar 1

Alquilar un apartamento 2

Poseer una vivienda unifamiliar 3

Ser propietario de un apartamento 4

Otros 5

No lo sé (NO LEER) 98

#### PREGUNTA A TODOS

Q1 ¿Cuánto confía en lo siguiente para proporcionar precios justos y un servicio confiable?

(LEER OUT; UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

Q1\_1 El mercado de la energía de [SU PAÍS]

Q1\_2 SI DX1\_1=1: Sus proveedores de electricidad y gas; DE OTRA FORMA: Su proveedor de electricidad

(ESCALA DE RESPUESTA)

Confía mucho 1

Tiende a confiar en 2

Tienden a no confiar en 3

No confíes en absoluto 4

No lo sé (NO LEER) 98

#### PREGUNTA A TODOS

P2 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre IF?

DX1\_1=1: sus proveedores de electricidad y gas; DE OTRA FORMA: su proveedor de electricidad?

(LEER OUT; UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

(RANDOMISE)

Q2\_1 Es fácil ponerse en contacto con su proveedor de energía cuando necesita ayuda o información

Q2\_2 Sus facturas de energía son fáciles de entender

Q2\_3 Su proveedor de energía proporciona información fácil de entender sobre ofertas y promociones

Q2\_4 Su proveedor de energía está invirtiendo lo suficiente en fuentes de energía renovables

(ESCALA DE RESPUESTA)

Totalmente de acuerdo 1

Tienden a ponerse de acuerdo 2

Tienden a estar en desacuerdo 3

Totalmente en desacuerdo 4

No lo sé (NO LEER) 98

#### PREGUNTA A TODOS

P3 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre IF?

DX1\_1=1: sus proveedores de electricidad y gas; DE OTRA FORMA: su proveedor de electricidad?

(LEER OUT; UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

Q3\_1 Los consumidores de energía en [SU PAÍS] están bien protegidos (por ejemplo, contra prácticas desleales o desconexión)

P3\_2 Si cree que su proveedor de energía le está tratando injustamente, sabe a qué autoridades nacionales puede dirigirse para solicitar asistencia

Q3\_3 Usted confiaría más en un proveedor de energía si se comprometiera con un código de práctica oficialmente certificado sobre los derechos de los consumidores

(ESCALA DE RESPUESTA)

Totalmente de acuerdo 1

Tienden a ponerse de acuerdo 2

Tienden a estar en desacuerdo 3

Totalmente en desacuerdo 4

No lo sé (NO LEER) 98

#### PREGUNTA A TODOS

P4 Para que el mercado de la energía en [SU PAÍS] funcione mejor para los consumidores, ¿cuál de las siguientes áreas necesita más mejoras?

Puedes dar hasta dos respuestas.

(LEER OUT; MÁX. 2 RESPUESTAS) (EXCLUYE EL TEMA 3 en CY y MT)

(ARTÍCULOS DE ALQUILER 1-5)

Más claridad y transparencia de las facturas de energía 1

Mayor prevención de las prácticas comerciales desleales (por ejemplo, telemercadeo) 2

Facilitar el cambio entre los proveedores de energía 3

Mejor acceso a los datos energéticos y a las herramientas digitales para controlar y adaptar su consumo de energía 4

Mejor protección de los consumidores vulnerables y de los que se encuentran en situación de pobreza energética 5

Otros (ESPONTANEO) 6

No lo sé (NO LEER) 98

#### PREGUNTA A TODOS

Q5 ¿Con qué frecuencia realiza un seguimiento de su consumo de energía? Específicamente...

(LEER OUT; UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

Q5\_1 Su consumo de electricidad

Q5\_2 SI DX1\_1=1: Su consumo de gas

(ESCALA DE RESPUESTA)

Múltiples veces a la semana 1

Al menos una vez a la semana 2

Al menos una vez al mes 3

Al menos dos veces al año 4

Al menos una vez al año 5

Menos de una vez al año 6

Nunca 7

No lo sé (NO LEER) 98

PREGUNTA A TODOS

Q6 Qué partes de IF DX1\_1=1 sus facturas de electricidad y gas; DE OTRA FORMA: sus facturas de electricidad, si las hay, ¿le resultan más difíciles de entender?

Puedes dar hasta dos respuestas.

(LEER OUT; MÁX. 2 RESPUESTAS)

El costo por cada unidad de energía que consumes 1

Impuestos y tasas por el mantenimiento de la infraestructura energética 2

Cálculo del importe total a pagar 3

La duración del contrato, las tarifas de terminación anticipada y lo que sucede cuando finaliza el período del contrato 4

Ninguno, entiendes todas las partes 5

Todos ellos (SPONTANEOUS) 6

Usted no lee su factura de energía (SPONTANEOUS) 7

No lo sé (NO LEER) 98

PREGUNTA A TODOS, EN TODOS LOS PAÍSES EXCEPTO MT Y CY

P7 ¿Cuándo fue la última vez que su hogar cambió...?

(LEER OUT; UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

Q7\_1 Proveedor de electricidad

Q7\_2 SI DX1\_1=1: Proveedor de gas

(ESCALA DE RESPUESTA)

Hace menos de 1 año 1

Entre 1 y 3 años hace 2

Más de 3 a 5 años hace 3

Más de 5 a 10 años atrás 4

Hace más de 10 años 5

Nunca 6

No lo sé (NO LEER) 98

IF Q7\_1 o Q7\_2 =1 o 2 (Proveedor de energía comutado en los últimos tres años)

Q8a ¿Cómo se informó al elegir sus actuales proveedores de energía IF DX1\_1=1? DE OTRA FORMA: ¿Proveedor de energía?

Puedes dar hasta tres respuestas.

(LEER OUT; MÁX. 3 RESPUESTAS)

Recomendaciones en persona de amigos, familiares o colegas 1  
Recomendaciones en las redes sociales 2  
Anuncios de proveedores de energía, por ejemplo en los medios de comunicación o en línea 3  
Cobertura de noticias sobre proveedores de energía 4  
Directamente en el sitio web de los proveedores de energía 5  
Sitios web de comparación de precios 6  
Opiniones de organizaciones de consumidores 7  
Información oficial o campañas de las autoridades públicas 8  
Otros (ESPONTANEO) 9  
No lo sé (NO LEER) 98

SI DX1\_1=1 y (Q7\_1 Y Q7\_2 > 2)

IF DX1\_1<>1 y Q7\_1> 2 (no ha cambiado de proveedor de energía en los últimos tres años)

Q8b SI CY Y MT, PREGUNTA: Supongamos que el mercado de la electricidad se abre y puede elegir entre múltiples proveedores de electricidad. ¿Cómo te informarías si estuvieras eligiendo un proveedor de energía? Puedes dar hasta tres respuestas.

EN CASO DE CUALQUIER OTRO PAÍS, PREGUNTE: ¿Cómo te informarías si estuvieras eligiendo un proveedor de energía? Puedes dar hasta tres respuestas.

(LEER OUT; MÁX. 3 RESPUESTAS)

Recomendaciones en persona de amigos, familiares o colegas 1

Recomendaciones en las redes sociales 2

Anuncios de proveedores de energía, por ejemplo en los medios de comunicación o en línea 3

Cobertura de noticias sobre proveedores de energía 4

Directamente en el sitio web de los proveedores de energía 5

Sitios web de comparación de precios 6

Opiniones de organizaciones de consumidores 7

Información oficial o campañas de las autoridades públicas 8

Otros (ESPONTANEO) 9

No lo sé (NO LEER) 98

IF Q7\_1 o Q7\_2 =1 o 2 (Proveedor de energía comutado en los últimos tres años)

P9a ¿Cuáles fueron las principales razones de su decisión más reciente de cambiar de proveedor de energía?

Puedes dar hasta tres respuestas.

(LEER OUT; MÁX. 3 RESPUESTAS)

(PUNTOS DE RANDOMISE 1-8)

Encontraste una oferta con un mejor precio 1

Te mudaste de casa 2

Querías un proveedor de energía más respetuoso con el medio ambiente 3

Debido al mal servicio al cliente 4

Ha tenido problemas de facturación 5

Debido a las recomendaciones de familiares, amigos o colegas 6

Usted había sido contactado por otro proveedor de energía 7

Para beneficiarse de los servicios adicionales que ofrece otro proveedor de energía, como ofrecer aislamiento para el hogar u otras medidas de eficiencia energética 8

Otros (ESPONTANEOS) 9

No lo sé (NO LEER) 98

SI DX1\_1=1 y (Q7\_1 Y Q7\_2 > 2)

IF DX1\_1<>1 y Q7\_1> 2 (no ha cambiado de proveedor de energía en los últimos tres años)

NO PREGUNTE EN CY Y MT

P9b ¿Cuáles son las principales razones que le impidieron cambiar de proveedor de energía en los últimos tres años?

Puedes dar hasta tres respuestas.

(LEER OUT; MÁX. 3 RESPUESTAS)

(PUNTOS DE RANDOMISE 1-9)

Crees que es difícil encontrar información de otros proveedores 1

Crees que cambiar es demasiado complicado o consume demasiado tiempo 2

Le preocupan las interrupciones o las dificultades técnicas derivadas del cambio de proveedor 3

No puede cambiar porque está encerrado en un contrato y no está dispuesto a pagar una multa por cambiar 4

No cree que haya ninguna diferencia entre los proveedores de energía para que valga la pena cambiar de proveedor 5

Es difícil comparar ofertas de diferentes proveedores de energía 6

No sabías que puedes cambiar 7

No puede encontrar información sobre cómo cambiar 8

Usted está satisfecho con la fiabilidad, el servicio y el precio de su proveedor de energía actual 9

Otros (ESPONTANEOS) 10

Nunca pensaste en cambiar (SPONTANEOUS) 11

No lo sé (NO LEER) 98

IF Q7\_1 o Q7\_2 =1 o 2 (Proveedor de energía comutado en los últimos tres años)

Q10a Cuando cambió recientemente de proveedor de energía, ¿qué factores, además del precio, fueron los más importantes en su elección?

Puedes dar hasta tres respuestas.

(LEER OUT; MÁX. 3 RESPUESTAS)

(PUNTOS DE ALQUILER 1-6)

Reputación del proveedor 1

Calidad del servicio 2

Duración del contrato 3

El proveedor de energía es propiedad o está gestionado localmente 4

Propiedad privada o pública de la empresa 5

Fuentes de energía sostenibles en la combinación de proveedores 6

Otros (ESPONTANEOS) 7

No lo sé (NO LEER) 98

SI DX1\_1=1 y (Q7\_1 Y Q7\_2 > 2)

IF DX1\_1<>1 y Q7\_1> 2 (no ha cambiado de proveedor de energía en los últimos tres años)

Q10b SI CY Y MT, PREGUNTA: Si pudiera cambiar de proveedor de energía, aparte del precio, ¿qué factor sería más importante en su decisión? Puedes dar hasta tres respuestas. EN CASO DE CUALQUIER OTRO PAÍS, PREGUNTE: Si cambiara de proveedor de energía, aparte del precio, ¿qué factor sería más importante en su decisión?

Puedes dar hasta tres respuestas.

(LEER OUT; MÁX. 3 RESPUESTAS)

(PUNTOS DE ALQUILER 1-6)

Reputación del proveedor 1

Calidad del servicio 2

Duración del contrato 3

El proveedor de energía es propiedad o está gestionado localmente 4

Propiedad privada o pública de la empresa 5

Fuentes de energía sostenibles en la combinación de proveedores 6

Otros (ESPONTANEOS) 7

No lo sé (NO LEER) 98

#### PREGUNTA A TODOS

P11 ¿Qué lo motivaría a cambiar su comportamiento de consumo de energía en el hogar de las siguientes maneras?

(LEER OUT; UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

Q11\_1 Reduzca su uso de calefacción o aire acondicionado

Q11\_2 Ejecutar electrodomésticos como lavadoras y lavavajillas durante las horas de menor actividad (cuando la demanda de electricidad es menor)

Q11\_3 Utilice dispositivos inteligentes para programar automáticamente el uso de sus electrodomésticos durante las horas de menor demanda (cuando la demanda de electricidad es menor)

(ESCALA DE RESPUESTA)

Sólo razones económicas 1

Principalmente por razones económicas, algo por razones ambientales 2

Principalmente por razones ambientales, algo por razones económicas 3

Únicamente por razones medioambientales 4

No cambiarías tu comportamiento (ESPONTANEO) 5

No lo sé (NO LEER) 98

#### PREGUNTA A TODOS

DX4 ¿Cuál de las siguientes situaciones se aplica a usted?

(LEER OUT; UNA RESPUESTA SOLAMENTE)

Siempre puedes pagar tus facturas de energía 1

Te preocupa poder pagar tus facturas de energía, pero por lo general logras hacerlo 2

A veces no puedes pagar tus facturas de energía a tiempo 3

A menudo no puedes pagar tus facturas de energía a tiempo 4

No lo sé / Rechazado (NO LEER) 98

## Anexo de datos

**Q1\_1 ¿Cuánto confía en lo siguiente para proporcionar precios justos y un servicio confiable?**

El mercado de la energía

	Confía mucho	Tiende a confiar	Tienden a no confiar	No confíes en absoluto	No lo sé
EU-27	13	50	20	15	2
BE	10	60	19	8	3
BG	13	27	17	40	3
CZ	6	56	25	10	2
DK	20	48	19	8	5
DE	18	50	22	7	4
EE	12	59	17	9	3
IE	22	50	12	14	3
EL	9	31	23	36	1
ES	10	31	25	34	0
FR	14	61	7	17	1
HR	9	49	18	19	5
IT	8	40	35	15	2
CY	12	41	24	22	1
LV	8	58	16	10	8
LT	9	57	19	12	2
LU	34	63	2	1	0
HU	19	42	23	15	2
MT	33	47	9	10	0
NL	32	45	15	8	0
AT	16	60	18	6	0
PL	8	68	16	7	1
PT	15	72	6	5	1
RO	8	50	25	15	1
SI	11	49	28	11	1
SK	11	67	14	4	3
FI	14	65	11	3	6
SE	14	59	15	12	1

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Q1\_2 ¿Cuánto confía en lo siguiente para proporcionar precios justos y un servicio confiable?

Sus proveedores de electricidad y gas/Su proveedor de electricidad

	Confía mucho	Tiende a confiar	Tienden a no confiar	No confíes en absoluto	No lo sé
EU-27	25	54	12	8	1
BE	21	62	12	4	1
BG	20	43	4	30	3
CZ	18	66	12	3	1
DK	40	44	9	5	2
DE	25	56	13	3	3
EE	19	66	8	5	3
IE	37	48	6	9	1
EL	18	47	15	19	0
ES	20	41	19	19	0
FR	31	60	2	7	0
HR	15	54	16	11	4
IT	17	53	20	9	1
CY	14	44	20	22	0
LV	17	61	11	6	5
LT	10	65	14	9	1
LU	31	62	3	3	2
HU	20	50	19	10	1
MT	30	49	18	4	0
NL	42	42	8	9	0
AT	26	55	15	4	0
PL	37	52	6	4	1
PT	18	72	3	4	3
RO	13	58	20	9	0
SI	19	59	16	6	1
SK	21	70	6	2	1
FI	26	64	6	2	1
SE	30	55	9	6	0

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en sus hogares

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P2\_1 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas/su proveedor de electricidad?

Es fácil ponerse en contacto con su proveedor de energía cuando necesita asistencia o información

	Totalmente de acuerdo	Tienden a ponerse de acuerdo	Tienden a no estar de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	No lo sé
EU-27	42	36	10	7	5
BE	34	42	12	6	6
BG	50	18	8	19	6
CZ	53	36	5	3	4
DK	43	25	6	6	19
DE	46	36	8	5	5
EE	41	34	10	4	11
IE	45	43	8	2	2
EL	48	31	11	7	3
ES	27	40	18	12	3
FR	53	32	6	3	5
HR	20	42	18	15	4
IT	49	28	10	9	5
CY	31	23	22	19	4
LV	46	33	8	3	10
LT	40	36	11	7	7
LU	58	29	5	4	5
HU	29	34	21	13	3
MT	29	40	23	8	0
NL	64	22	6	2	5
AT	48	37	4	7	4
PL	13	63	12	8	4
PT	41	42	7	8	3
RO	36	33	21	9	1
SI	29	54	7	3	6
SK	50	40	8	2	1
FI	48	34	7	2	9
SE	53	30	4	4	9

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P2\_2 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas/su proveedor de electricidad?

Sus facturas de energía son fáciles de entender

	Totalmente de acuerdo	Tienden a ponerse de acuerdo	Tienden a no estar de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	No lo sé
EU-27	43	34	11	10	1
BE	39	39	13	8	1
BG	40	28	8	23	1
CZ	42	39	11	6	1
DK	43	29	11	12	5
DE	50	36	8	4	2
EE	50	34	9	5	2
IE	52	35	7	5	1
EL	39	29	17	14	1
ES	27	35	16	20	1
FR	51	43	5	2	0
HR	27	44	17	11	2
IT	35	41	12	12	1
CY	31	27	23	19	0
LV	57	31	7	2	2
LT	59	27	8	5	1
LU	51	44	2	3	0
HU	35	25	20	19	1
MT	53	31	8	9	0
NL	71	5	11	11	2
AT	41	33	18	8	1
PL	35	23	17	23	2
PT	53	30	4	11	3
RO	38	35	16	10	0
SI	23	57	13	6	1
SK	46	40	11	3	1
FI	69	22	5	2	1
SE	55	31	8	6	1

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P2\_3 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas/su proveedor de electricidad?

Su proveedor de energía proporciona información fácil de entender sobre ofertas y promociones

	Totalmente de acuerdo	Tienden a ponerse de acuerdo	Tienden a no estar de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	No lo sé
EU-27	32	39	15	10	4
BE	25	39	21	10	4
BG	30	10	12	45	4
CZ	35	46	12	4	3
DK	33	31	10	10	17
DE	37	41	14	4	5
EE	29	36	17	8	10
IE	35	47	9	8	1
EL	28	41	19	9	3
ES	19	35	22	19	4
FR	35	44	11	7	3
HR	17	48	19	9	6
IT	31	36	17	12	4
CY	16	29	23	22	11
LV	36	35	11	6	11
LT	38	40	13	7	3
LU	46	42	7	3	2
HU	24	31	20	16	8
MT	22	39	18	19	1
NL	57	23	7	10	3
AT	32	41	19	8	1
PL	21	45	20	12	2
PT	38	45	6	9	2
RO	33	43	16	8	0
SI	18	57	13	6	6
SK	30	50	14	4	3
FI	37	43	13	4	3
SE	35	44	10	8	3

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P2\_4 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas/su proveedor de electricidad?

Su proveedor de energía está invirtiendo lo suficiente en fuentes de energía renovables

	Totalmente de acuerdo	Tienden a ponerse de acuerdo	Tienden a no estar de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	No lo sé
EU-27	24	41	15	6	13
BE	21	42	12	5	20
BG	23	18	16	35	9
CZ	15	35	8	2	40
DK	21	29	6	3	42
DE	29	36	10	3	22
EE	14	36	7	4	39
IE	28	44	15	6	7
EL	21	36	16	6	22
ES	18	44	23	12	3
FR	31	50	9	6	4
HR	8	34	23	11	24
IT	25	42	17	5	11
CY	11	18	24	31	15
LV	15	28	8	3	46
LT	21	42	11	6	20
LU	39	47	8	1	5
HU	13	25	20	11	31
MT	23	42	13	19	2
NL	53	25	6	8	9
AT	39	39	7	2	11
PL	7	48	29	6	10
PT	34	45	6	5	11
RO	15	46	20	6	12
SI	11	45	14	7	24
SK	15	46	13	3	23
FI	33	41	7	1	18
SE	27	42	9	4	18

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P3\_1 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas/su proveedor de electricidad?

Los consumidores de energía de [SU PAÍS] están bien protegidos (por ejemplo, contra las prácticas desleales o la desconexión).

	Totalmente de acuerdo	Tienden a ponerse de acuerdo	Tienden a no estar de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	No lo sé
EU-27	19	43	19	13	6
BE	16	50	16	8	9
BG	13	19	20	47	2
CZ	17	49	16	6	13
DK	14	33	19	13	21
DE	22	42	18	6	13
EE	14	48	21	10	7
IE	27	53	13	5	2
EL	11	25	24	36	4
ES	11	36	21	30	2
FR	24	53	16	5	2
HR	16	42	21	15	6
IT	16	40	18	22	4
CY	12	26	27	29	6
LV	15	37	20	10	19
LT	13	46	26	10	5
LU	38	52	3	6	2
HU	21	36	22	11	10
MT	27	32	32	8	0
NL	40	39	11	8	2
AT	22	55	17	3	3
PL	12	53	24	8	4
PT	17	48	21	13	2
RO	20	37	25	16	3
SI	9	48	25	8	10
SK	18	49	18	3	12
FI	16	49	21	7	7
SE	15	44	20	12	9

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar)

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P3\_2 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas/su proveedor de electricidad?

Si cree que su proveedor de energía le está tratando injustamente, sabe a qué autoridades nacionales puede acudir en busca de asistencia

	Totalmente de acuerdo	Tienden a ponerse de acuerdo	Tienden a no estar de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	No lo sé
EU-27	28	30	19	19	5
BE	19	29	19	26	7
BG	34	14	9	42	1
CZ	32	33	19	9	8
DK	12	14	13	53	8
DE	22	19	26	20	12
EE	25	31	18	19	6
IE	37	34	10	17	2
EL	28	20	16	32	4
ES	29	32	19	19	1
FR	21	37	19	21	2
HR	20	31	17	22	10
IT	33	32	17	15	4
CY	14	12	17	41	16
LV	25	19	10	20	26
LT	23	31	23	18	6
LU	39	43	7	9	3
HU	32	24	15	25	4
MT	30	39	15	14	2
NL	41	20	17	20	2
AT	36	26	23	11	5
PL	30	47	15	8	1
PT	39	33	18	8	2
RO	38	33	18	9	2
SI	9	36	20	26	9
SK	21	34	27	12	6
FI	23	29	23	21	4
SE	13	24	19	41	3

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P3\_3 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre sus proveedores de electricidad y gas/su proveedor de electricidad?

Usted confiaría más en un proveedor de energía si se comprometiera con un código de práctica oficialmente certificado sobre los derechos de los consumidores.

	Totalmente de acuerdo	Tienden a ponerse de acuerdo	Tienden a no estar de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	No lo sé
EU-27	49	33	7	6	4
BE	43	40	10	5	3
BG	47	19	3	20	11
CZ	34	42	8	3	12
DK	42	29	8	7	14
DE	32	39	13	5	10
EE	30	44	6	3	17
IE	49	41	7	2	1
EL	59	26	6	7	1
ES	54	33	3	10	1
FR	49	37	6	8	0
HR	38	41	9	6	6
IT	66	26	5	2	0
CY	55	30	5	4	6
LV	44	33	6	2	15
LT	47	39	7	1	6
LU	54	34	9	4	0
HU	44	36	7	5	8
MT	46	43	6	5	0
NL	60	19	7	10	4
AT	43	31	17	6	3
PL	48	31	6	6	9
PT	53	37	5	2	4
RO	57	33	6	4	0
SI	25	54	13	5	3
SK	48	42	4	2	4
FI	50	31	6	3	8
SE	48	33	8	7	4

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P4 Para que el mercado de la energía en [SU PAÍS] funcione mejor para los consumidores, ¿cuál de las siguientes áreas necesita más mejoras? Puedes dar hasta dos respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Mejor protección de los consumidores vulnerables y de las que se encuentran en situación de pobreza energética	Más claridad y transparencia de las facturas de energía	Mayor prevención de las prácticas comerciales desleales (por ejemplo, telemercadeo)	Mejor acceso a los datos energéticos y a las herramientas digitales para supervisar y adaptar su consumo de energía	Facilitar el cambio entre proveedores de energía	Otros (espontáneos)	No lo sé
EU-27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

**Q5\_1 ¿Con qué frecuencia realiza un seguimiento de su consumo de energía? Específicamente... su consumo de electricidad**

	Múltiples veces a la semana	Al menos una vez a la semana	Al menos una vez al mes	Al menos dos veces al año	Al menos una vez al año	Menos de una vez al año	Nunca	No lo sé
EU-27	6	7	40	20	14	3	10	0
BE	7	8	33	21	20	2	9	0
BG	1	1	65	1	3	2	27	1
CZ	5	4	32	27	20	2	9	1
DK	13	7	41	20	7	1	10	1
DE	5	6	24	20	38	3	3	1
EE	22	9	49	6	1	1	11	0
IE	5	7	37	20	11	6	14	0
EL	3	5	59	10	4	5	14	0
ES	2	10	61	12	3	4	7	0
FR	4	9	40	20	19	1	6	0
HR	3	4	50	16	4	2	21	1
IT	10	5	36	28	3	5	14	1
CY	3	6	38	25	6	4	18	0
LV	10	9	62	5	4	1	8	1
LT	7	9	68	4	2	1	9	0
LU	4	2	20	37	21	10	6	0
HU	4	4	59	16	11	1	5	1
MT	2	1	52	19	6	1	19	0
NL	13	8	42	7	14	1	13	2
AT	12	6	16	26	25	2	14	0
PL	5	6	18	36	9	6	20	0
PT	2	4	61	14	5	2	11	0
RO	5	10	73	3	2	1	7	0
SI	8	6	62	6	3	2	12	0
SK	2	4	29	26	22	3	13	0
FI	18	12	45	13	4	3	4	0
SE	12	8	41	19	9	5	6	0

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Q5\_2 ¿Con qué frecuencia realiza un seguimiento de su consumo de energía? Específicamente... su consumo de gas

	Múltiples veces a la semana	Al menos una vez a la semana	Al menos una vez al mes	Al menos dos veces al año	Al menos una vez al año	Menos de una vez al año	Nunca	No lo sé
EU-27	3	5	38	21	17	3	12	1
BE	4	5	29	26	22	3	11	0
BG	0	7	56	7	6	0	21	3
CZ	1	3	26	28	25	4	12	2
DK	2	2	35	34	7	0	19	1
DE	2	5	19	19	38	3	11	3
EE	12	8	46	4	3	2	22	4
IE	4	3	35	32	9	2	15	0
EL	1	3	49	18	7	4	18	0
ES	2	2	46	35	7	4	3	0
FR	5	16	32	27	5	2	12	0
HR	1	2	54	15	4	2	21	2
IT	4	2	39	25	8	5	16	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	1	2	73	7	3	1	11	2
LT	2	3	73	6	5	0	11	0
LU	7	1	13	25	31	8	17	0
HU	1	4	52	17	15	1	10	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	7	6	42	6	22	1	16	0
AT	2	5	10	22	28	3	27	3
PL	3	7	38	19	21	1	11	0
PT	1	2	72	10	6	0	9	0
RO	1	6	74	5	2	1	9	0
SI	2	2	47	12	6	1	27	3
SK	1	3	24	26	27	4	15	1
FI	3	11	6	11	2	0	56	11
SE	0	0	14	18	1	24	41	2

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=7 720 – Demandados con conexión a la red de gas natural (y que participan en las decisiones energéticas de su hogar)

Nota: pregunta no formulada en CY/MT

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P6 ¿Qué partes de sus facturas de electricidad y gas / sus facturas de electricidad, si las hay, le resultan más difíciles de entender? Puedes dar hasta dos respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

					Ninguno, entiendes todas las partes	Todos ellos (espontáneos)	Usted no lee su factura de energía (espontáneo)	No lo sé
	El costo por cada unidad de energía que consumes	Impuestos y tasas por el mantenimiento de la infraestructura energética	Cálculo del importe total que debe abonarse	de la duración del contrato y lo que sucede cuando finaliza el período del contrato				
EU-27	16	36	16	16	33	4	3	2
BE	26	40	18	22	27	2	3	1
BG	6	17	16	7	35	17	10	0
CZ	17	36	16	15	37	2	2	2
DK	15	34	19	10	30	4	7	2
DE	19	30	16	13	37	3	2	5
EE	9	37	11	11	41	3	4	3
IE	12	16	16	21	41	5	6	4
EL	19	46	18	14	30	2	1	0
ES	15	31	16	26	32	4	1	3
FR	11	37	10	12	42	2	4	3
HR	15	30	18	9	38	3	4	3
IT	19	50	12	27	18	2	2	1
CY	25	46	21	10	28	3	5	1
LV	6	23	5	4	54	1	8	2
LT	9	25	16	16	48	1	2	2
LU	11	22	18	14	43	1	0	3
HU	18	38	21	5	34	5	4	1
MT	24	12	24	13	40	2	2	1
NL	10	34	20	15	37	2	2	2
AT	13	29	18	19	37	3	3	5
PL	18	38	10	9	28	12	11	0
PT	18	41	19	13	30	2	5	0
RO	25	41	43	21	26	1	1	1
SI	15	35	11	9	38	2	7	1
SK	22	30	23	12	40	0	4	1
FI	6	22	7	12	58	2	2	2
SE	14	41	10	16	39	1	1	1

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Q7\_1 ¿Cuándo fue la última vez que su hogar cambió ...? Proveedor de electricidad

	Hace menos de 1 año	Hace entre 1 y 3 años	Hace más de 3 a 5 años	Hace más de 5 a 10 años	Hace más de 10 años	Nunca	No lo sé
EU-27	18	20	14	10	11	25	2
BE	19	23	15	11	11	20	1
BG	1	0	1	2	8	81	5
CZ	15	17	18	11	13	24	1
DK	21	19	13	11	9	24	3
DE	24	24	10	8	12	17	4
EE	14	26	14	10	6	28	2
IE	33	19	9	9	10	19	2
EL	23	19	7	5	4	41	1
ES	20	35	15	8	11	7	5
FR	10	10	19	11	13	36	2
HR	3	6	5	4	5	75	2
IT	32	24	17	15	7	4	0
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	6	18	13	9	9	41	3
LT	12	32	17	5	4	27	2
LU	6	15	8	3	24	43	2
HU	2	7	7	5	6	68	4
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	15	14	12	19	15	2
AT	14	19	4	5	9	47	1
PL	6	10	17	12	11	43	0
PT	14	20	9	7	10	37	3
RO	9	20	13	6	5	47	1
SI	4	15	16	19	16	29	2
SK	3	6	15	16	10	48	2
FI	25	34	12	9	10	10	1
SE	18	30	17	14	10	10	1

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Nota: pregunta no formulada en CY/MT (ya que el cambio no es posible)

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P7\_2 ¿Cuándo fue la última vez que su hogar cambió...? Proveedor de gas

	Hace menos de 1 año	Hace entre 1 y 3 años	Hace más de 3 a 5 años	Hace más de 5 a 10 años	Hace más de 10 años	Nunca	No lo sé
EU-27	16	17	14	12	12	26	3
BE	20	23	16	12	9	19	2
BG	13	9	13	13	8	44	0
CZ	13	15	18	14	16	20	3
DK	4	15	11	9	8	43	10
DE	20	22	11	6	11	23	8
EE	6	10	5	12	7	51	9
IE	33	25	5	10	12	13	2
EL	22	11	14	3	2	46	2
ES	8	26	20	12	19	12	3
FR	23	7	32	6	13	20	0
HR	14	12	5	1	2	64	1
IT	24	21	15	17	10	11	1
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	4	17	5	6	6	58	3
LT	4	7	4	6	10	66	2
LU	9	19	4	7	20	41	0
HU	2	3	5	6	7	72	5
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	18	16	9	12	21	17	6
AT	7	20	2	11	15	43	2
PL	8	13	9	22	9	39	0
PT	12	28	6	14	18	20	1
RO	3	12	11	4	5	64	1
SI	4	8	14	15	13	43	3
SK	2	5	13	17	10	51	3
FI	8	6	9	0	8	52	17
SE	8	11	9	20	11	29	13

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=7 720 – Demandados con conexión a la red de gas natural (y que participan en las decisiones energéticas de su hogar)

Nota: pregunta no formulada en CY/MT

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P8a ¿Cómo se informó al elegir a sus proveedores de energía / proveedores de energía actuales? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Recomendacio nes en persona de amigos, familiares o colegas	Recomendacion es en las redes sociales	Anuncio s de proveed ores de energía, ejemplo en los medios de comunic ación o en línea	Cobertu ra de noticias sobre proveed ores de energía	Directa mente en el sitio web de los proveed ores de energía	Sitios web de comparaci ón de precios	Opinio nes de organizacio nes de consumidor es	Informaci ón oficial o campaña s de las autoridad es públicas	Otros (espontáne os)	No lo sé
EU- 27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	9	1
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	3	0
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19	1
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33	1
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	9	0
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	9	2
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	8	0
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20	0
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16	0
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	6	0
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19	4
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14	0
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	3	0
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	3	0
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	0	0
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14	2
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14	0
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11	0
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	3	2
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	8	3
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15	1
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	7	1
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17	2

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Demandados que cambiaron de proveedor en los últimos tres años (participaron en las decisiones energéticas de su hogar)

Nota: pregunta no formulada en CY/MT

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P8b ¿Cómo se informaría si estuviera eligiendo un proveedor de energía? Puedes dar hasta tres respuestas.  
[RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Recomendacio nes en persona de amigos, familiares o colegas	Recomendacion es en las redes sociales	Anuncio s de proveed ores de energía, ejemplo en los medios de comunic ación o en línea	Cobertu ra de noticias sobre los proveed ores de energía	Directa mente en el sitio web de comparaci ón de precios	Sitios web de comparaci ón de precios	Opinio nes de organizacio nes de consumidor es	Informaci ón oficial o campaña s de las autoridad es públicas	Otros (espontáne os)	No lo sé
EU- 27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Demandados que no cambiaron en los últimos tres años (implicados en las decisiones energéticas de su hogar)

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P9a ¿Cuáles fueron las principales razones de su decisión más reciente de cambiar de proveedor de energía? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

			Debido a las recomendaciones de familiares, amigos o colegas	Querías un proveedor de energía más respetuoso con el medio ambiente	Usted había experimentado problemas de facturación	Debido al mal servicio al cliente	Usted había sido contactado por otro proveedor de energía	Para beneficiarse de servicios adicionales que otro proveedor de energía proporciona, como ofrecer aislamiento en el hogar u otras medidas de eficiencia energética	Otros (espontáneos)	No lo sé	
Encontra ste una oferta con un mejor precio	Te mudaste de casa										
EU-27	68	18	13	11	10	8	7	5	9	1	
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6	1	
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0	0	
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13	0	
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18	1	
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9	3	
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12	2	
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0	0	
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2	0	
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0	0	
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19	0	
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29	3	
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15	0	
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8	0	
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11	1	
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10	0	
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20	1	
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12	0	
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9	4	
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2	0	
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0	0	
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7	0	
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11	1	
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10	0	
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8	1	
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9	0	

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Demandados que cambiaron de proveedor en los últimos tres años (participaron en las decisiones energéticas de su hogar)

Nota: pregunta no formulada en CY/MT

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P9b ¿Cuáles son las principales razones que le impidieron cambiar de proveedor de energía en los últimos tres años?  
Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Encontra ste una oferta con un mejor precio	Te mudaste de casa	Debido a las recomen daciones familiares, amigos o colegas	Querías un proveedor de energía más respetuoso con el medio ambiente	Usted había experienc tado problemas de facturació n	Debido al mal servicio al cliente	Usted había sido contact ado por otro proveed or de energía	Para beneficiarse de servicios adicionales que otro proveedor de energía proporciona, como ofrecer aislamiento en el hogar u otras medidas de eficiencia energética	Otros (espontá neos)	No lo sé
EU-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

**Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética**

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Demandados que no cambiaron en los últimos tres años (implicados en las decisiones energéticas de su hogar)

Nota: pregunta no formulada en CY/MT

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Q10a Cuando cambió recientemente de proveedor de energía, ¿qué factores, además del precio, fueron los más importantes en su elección? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Calidad del servicio	Reputación del proveedor	Fuentes de energía sostenibles en la combinación del proveedor	Duración del contrato	El proveedor de energía es propiedad o está gestionado	Propiedad privada o pública de la empresa	Otros (espontáneos)	No lo sé
EU-27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Demandados que cambiaron de proveedor en los últimos tres años (participaron en las decisiones energéticas de su hogar)

*Nota: pregunta no formulada en CY/MT*

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Q10b Si tuviera que cambiar de proveedor de energía, aparte del precio, ¿qué factor sería más importante en su decisión? Puedes dar hasta tres respuestas. [RESPUESTAS MÚLTIPLES]

	Calidad del servicio	Reputación del proveedor	Fuentes de energía sostenibles en la combinación del proveedor	Duración del contrato	El proveedor de energía es propiedad o está gestionado	Propiedad privada o pública de la empresa	Otros (espontáneos)	No lo sé
EU-27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Demandados que no cambiaron en los últimos tres años (implicados en las decisiones energéticas de su hogar)

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P11\_1 ¿Qué lo motivaría a cambiar su comportamiento de consumo de energía en el hogar de las siguientes maneras?

Reduczca su uso de calefacción o aire acondicionado

	Sólo razones económicas	Principalmente por razones económicas, algo por razones ambientales	Principalmente por razones ambientales, algo por razones económicas	Únicamente por razones medioambientales	No cambiarías tu comportamiento o (espontáneo)	No lo sé
EU-27	28	37	15	10	8	2
BE	27	37	19	8	8	2
BG	37	29	11	12	9	1
CZ	35	37	10	7	8	3
DK	20	42	22	6	10	1
DE	19	25	17	21	12	5
EE	54	24	5	3	13	2
IE	21	41	15	16	4	3
EL	30	46	15	4	5	1
ES	32	41	14	7	5	0
FR	26	43	6	7	13	4
HR	28	30	16	8	14	3
IT	25	39	25	5	4	2
CY	36	46	8	2	8	0
LV	42	20	6	5	22	5
LT	34	31	12	11	8	4
LU	8	52	26	8	5	1
HU	23	38	23	8	8	1
MT	18	38	23	15	1	4
NL	31	29	19	9	10	2
AT	29	26	16	16	12	0
PL	37	50	5	5	1	2
PT	40	33	10	9	6	1
RO	40	34	11	9	4	2
SI	25	33	14	10	17	1
SK	33	38	14	6	8	2
FI	33	36	12	5	13	1
SE	23	39	19	11	8	1

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P11\_2 ¿Qué lo motivaría a cambiar su comportamiento de consumo de energía en el hogar de las siguientes maneras? Ejecutar electrodomésticos como lavadoras y lavavajillas durante las horas de menor actividad (cuando la demanda de electricidad es menor)

	Sólo razones económicas	Principalmente por razones económicas, algo por razones ambientales	Principalmente por razones ambientales, algo por razones económicas	Únicamente por razones medioambientales	No cambiarías tu comportamiento (espontáneo)	No lo sé
EU-27	32	29	12	12	12	2
BE	40	27	15	6	9	2
BG	32	27	6	11	22	2
CZ	45	27	8	6	10	4
DK	31	32	15	6	15	2
DE	17	21	15	21	19	7
EE	54	16	4	2	23	1
IE	37	39	11	6	5	2
EL	31	40	15	6	8	1
ES	45	23	11	9	11	1
FR	34	42	6	13	5	0
HR	38	24	10	7	18	4
IT	29	35	19	8	8	1
CY	34	46	8	3	8	1
LV	39	14	4	3	35	5
LT	44	23	10	6	14	4
LU	14	54	22	6	3	0
HU	18	27	21	11	19	4
MT	39	17	21	16	5	2
NL	21	25	17	17	15	5
AT	32	22	7	14	22	2
PL	41	22	4	11	22	0
PT	31	35	10	11	8	4
RO	37	32	14	11	5	1
SI	34	29	10	5	22	1
SK	38	29	12	5	14	3
FI	40	25	8	5	20	3
SE	30	31	16	11	10	2

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar

Eurobarómetro flash n.o 566  
Comportamiento de los consumidores en la transición energética

P11\_3 ¿Qué lo motivaría a cambiar su comportamiento de consumo de energía en el hogar de las siguientes maneras? Utilice dispositivos inteligentes para programar automáticamente el uso de sus electrodomésticos durante las horas de menor demanda (cuando la demanda de electricidad es menor)

	Sólo razones económicas	Principalmente por razones económicas, algo por razones ambientales	Principalmente por razones ambientales, algo por razones económicas	Únicamente por razones medioambientales	No cambiarías tu comportamiento (espontáneo)	No lo sé
EU-27	27	31	11	9	14	8
BE	33	28	13	7	13	6
BG	33	25	9	12	11	9
CZ	38	28	8	4	11	11
DK	25	30	13	6	22	5
DE	17	19	13	17	19	15
EE	37	12	4	2	35	10
IE	24	32	10	11	12	12
EL	29	38	16	4	10	3
ES	38	30	6	8	15	3
FR	42	32	4	6	8	7
HR	30	24	11	7	20	9
IT	20	40	20	6	9	5
CY	30	49	8	2	8	4
LV	34	13	4	3	37	9
LT	45	26	10	5	9	5
LU	13	52	15	11	7	3
HU	15	29	18	10	22	6
MT	32	25	23	11	7	1
NL	17	24	20	14	13	12
AT	21	26	7	12	25	8
PL	15	45	5	3	20	11
PT	39	26	13	7	10	5
RO	32	38	13	9	4	3
SI	29	27	8	5	24	7
SK	31	33	13	5	15	4
FI	32	21	8	4	30	6
SE	28	31	16	8	13	5

Flash Eurobarómetro 566 - Comportamiento de los consumidores en la transición energética

Trabajo de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Participantes en la toma de decisiones sobre proveedores de energía en su hogar