

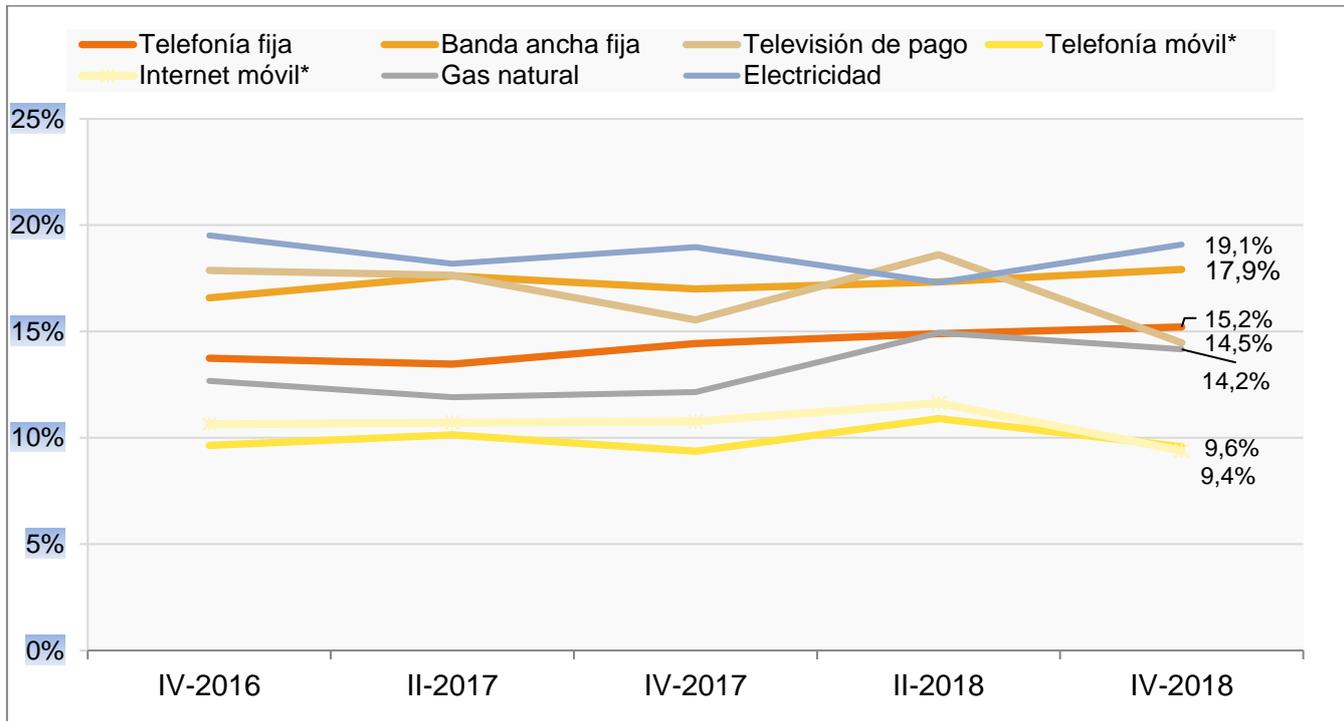
## NOTA DE PRENSA

### El suministro eléctrico vuelve a ser el servicio peor valorado por los hogares españoles

- La banda ancha fija ocupa el segundo lugar mientras que la telefonía fija se sitúa en el tercer puesto.
- Aproximadamente seis de cada diez usuarios se muestran satisfechos con los servicios relativos a la telefonía y el Internet móvil.

**Madrid, 10 de mayo de 2019.-** La electricidad repite una vez más como el servicio que más descontento genera entre los usuarios, según los resultados del Panel de Hogares de la CNMC correspondientes al cuarto trimestre de 2018. Así un 19,1% de los hogares afirman estar poco o nada satisfechos con el suministro eléctrico. El segundo y tercer lugar lo ocupan la banda ancha fija, con un 17,9% de hogares descontentos y la telefonía fija, con un 15,2%.

### Evolución del porcentaje de hogares/individuos poco o nada satisfechos con los servicios



Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

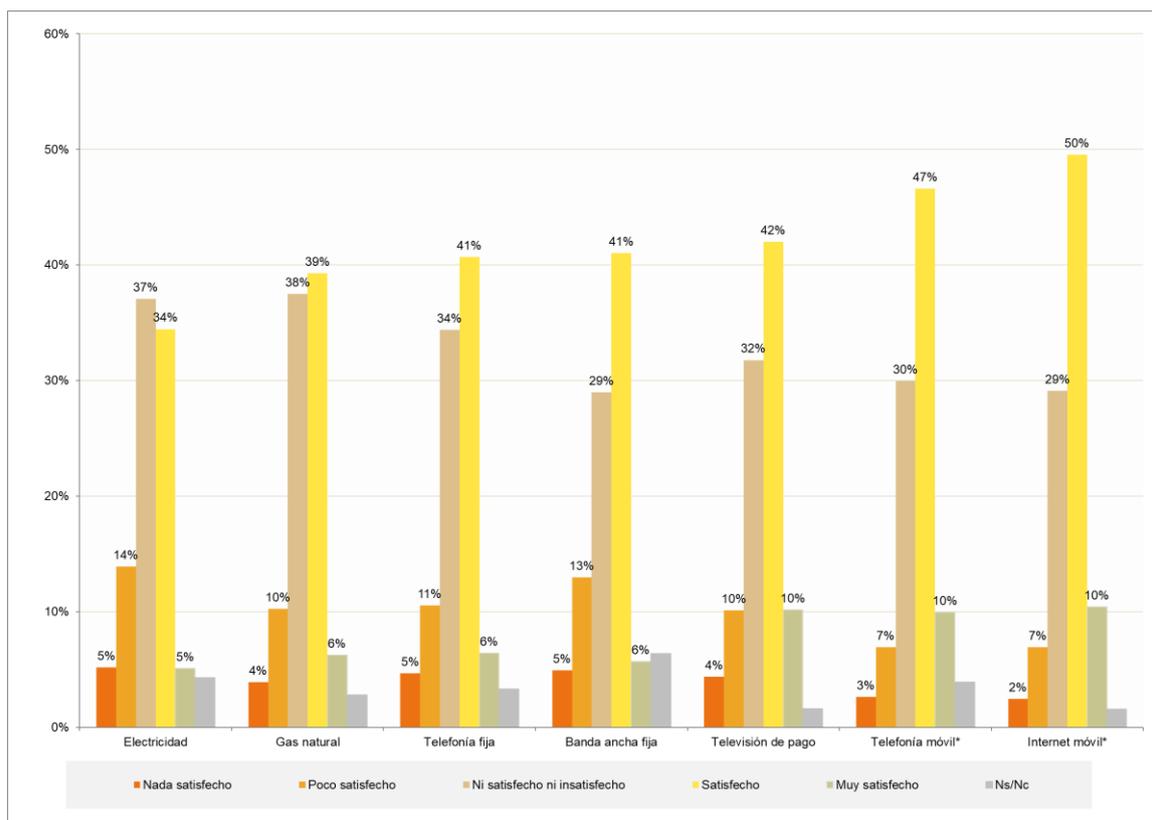
Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

Por el contrario, la telefonía móvil (47%) y el Internet móvil (50%) son los servicios que obtienen las mejores valoraciones con porcentajes de hogares satisfechos alrededor 60%.

### Indicadores de satisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, IV-2018)



Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

Para ser más específicos y como se ha observado en otras oleadas del Panel, el principal motivo de insatisfacción de los hogares es el nivel de precios. Así el 90,5% de los usuarios del servicio eléctrico manifiesta que el servicio es caro y el 84,79% opina lo mismo sobre el gas natural. Para estos servicios, el segundo motivo de descontento sería la falta de claridad en las facturas y sobre los precios.

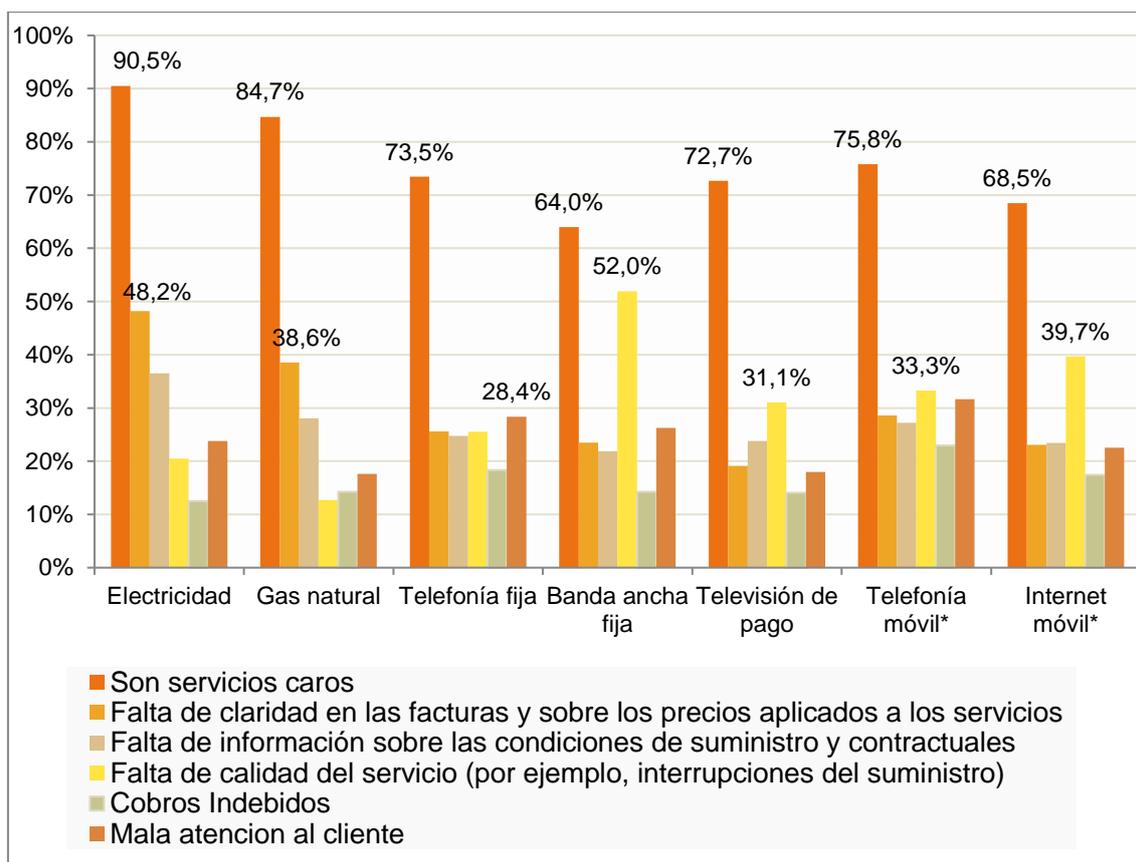
*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

La falta de calidad del servicio (por ejemplo, por interrupciones en el suministro) es el segundo motivo de insatisfacción para los clientes de la banda ancha fija, de la televisión de pago y de los servicios móviles. En el caso de la telefonía fija, la mala atención al cliente es la segunda causa de descontento.

**Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, IV-2018). Posible respuesta múltiple**



Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. \*Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. Fuente: CNMC.

Como se mencionó anteriormente, el principal factor de descontento de los hogares son los precios de los servicios. Por ejemplo, el porcentaje de hogares insatisfechos con el precio del suministro de gas natural aumentó casi cuatro puntos porcentuales en un año (de 44,6% a 48,1%). Esta situación se explica porque durante el IV trimestre de 2018 los precios para los consumidores

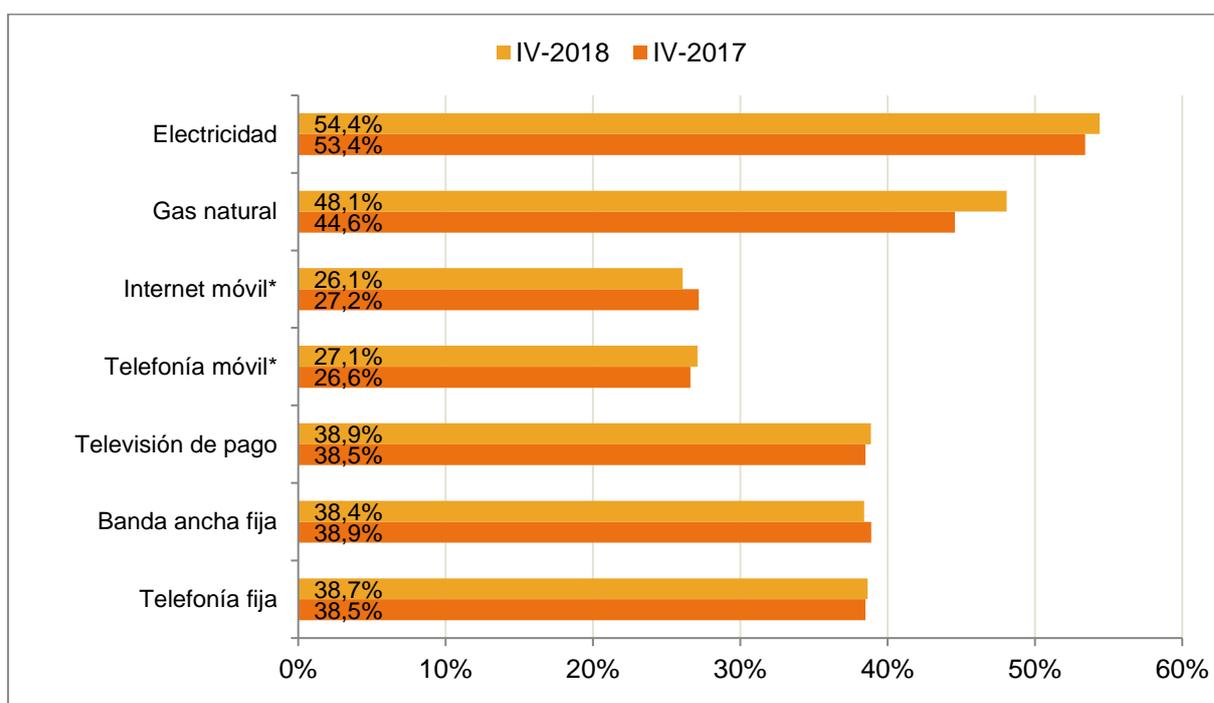
*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

domésticos de este servicio alcanzaron valores máximos respecto a los precios registrados los últimos diez años debido a la subida del precio del petróleo.

### Hogares/individuos poco o nada satisfechos con el precio de los servicios (porcentaje de hogares/individuos)



Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

Por otro lado, la valoración de la atención al cliente de los distintos servicios es bastante similar a la del cuarto trimestre de 2017, situándose los niveles de satisfacción entre el 12% y el 16%.

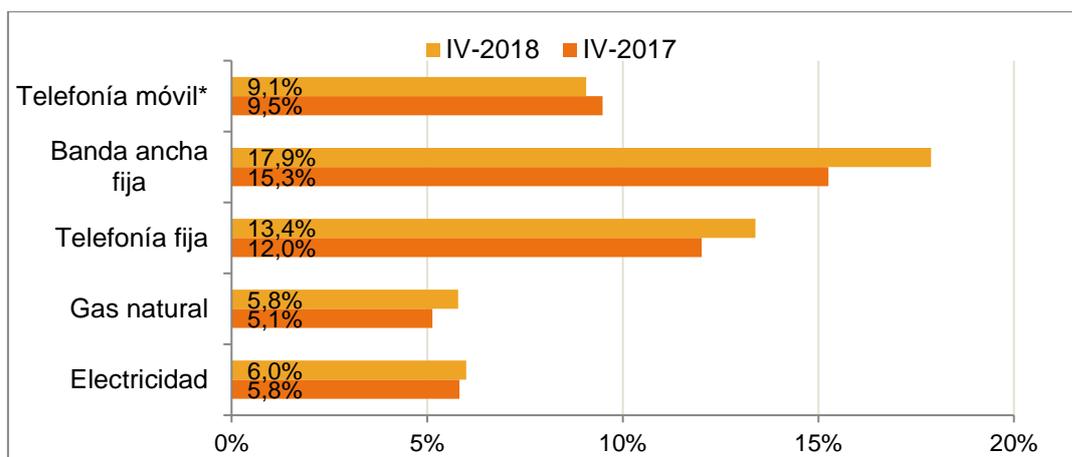
En cuanto a las reclamaciones presentadas por los clientes, la banda ancha fija se mantiene como el servicio con mayor número de hogares que presenta quejas: un 17,9%. Al contrario, el porcentaje de hogares que presenta reclamaciones sobre los servicios de gas y electricidad siguen rondando el 5-6%, menos de la mitad que la banda ancha y telefonía fijas.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

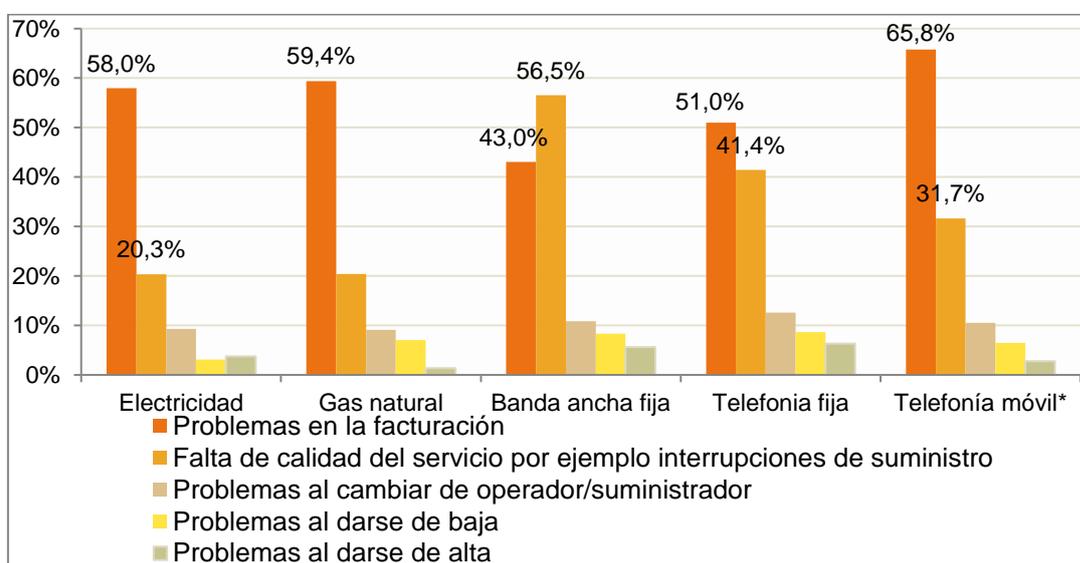
## Usuarios que han presentado reclamaciones o denuncias relativas a los servicios en los últimos doce meses (porcentaje de hogares/individuos)



Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

Teniendo en cuenta los motivos alegados por los clientes para reclamar, el principal, en casi todos los casos, son los problemas en la facturación, con porcentajes superiores al 50%, tendencia que se repite también en las anteriores oleadas del Panel. Sin embargo, para la banda ancha fija, la queja mayoritaria es la falta de calidad del servicio (interrupciones del suministro), es decir, posiblemente problemas de falta de cobertura, (56,5%).

## Motivos para reclamar o denunciar (porcentaje de hogares, IV-2018). Posible respuesta múltiple



Universo: Hogares con servicio que han presentado una reclamación o denuncia en los últimos doce meses. \* Universo: Individuos con servicio que han presentado una reclamación o denuncia en los últimos doce meses. Fuente: CNMC.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

## Metodología

Estos resultados forman parte del **Panel de Hogares CNMC**, una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2018 e incluyó a 4.987 hogares y 9.194 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[CNMCData](#)

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*