

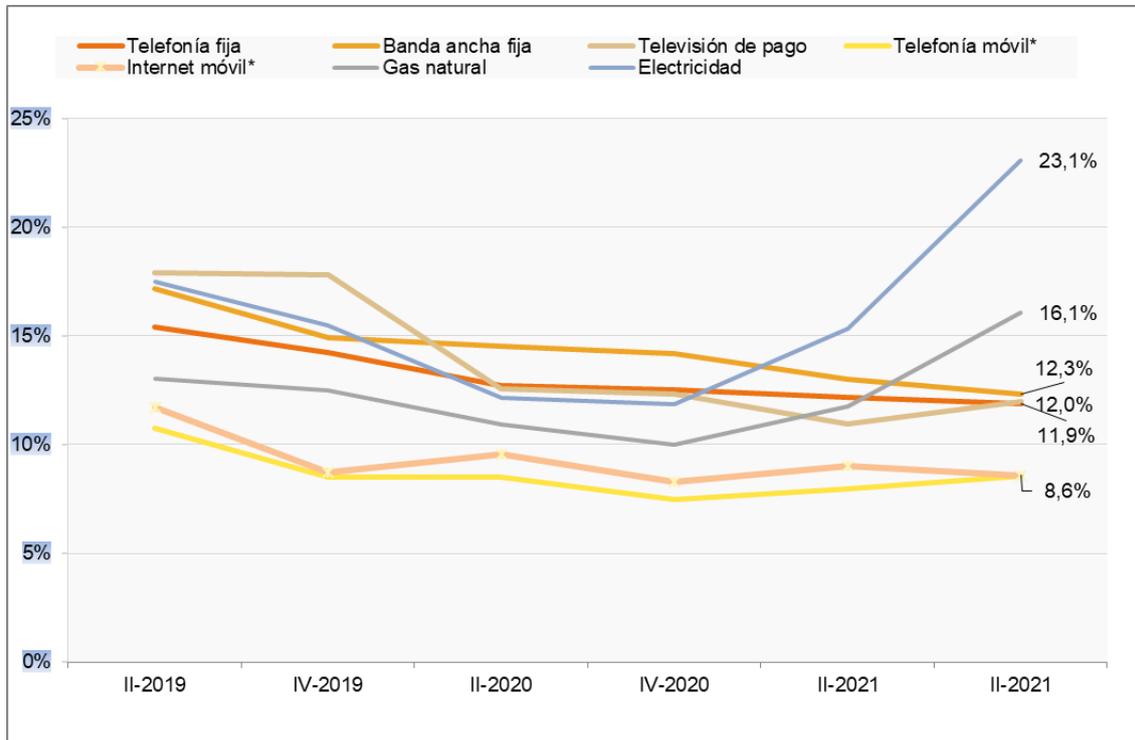
Electricidad y gas natural, los servicios peor valorados por los hogares españoles

- El 23,1% de los hogares se declararon insatisfechos con su servicio de electricidad.
- El precio del servicio y la falta de claridad de las facturas fueron los motivos principales de esta insatisfacción.
- El número de usuarios que presentaron reclamaciones disminuyó, excepto en los servicios de electricidad y de telefonía móvil.

Madrid, 13 de mayo de 2022.- La electricidad repite como el servicio peor valorado por los hogares españoles, seguido de los servicios de gas natural y la banda ancha fija, según los resultados del [último Panel de Hogares de la CNMC](#). Estos datos corresponden al cuarto trimestre de 2021 y reflejan el encarecimiento de los precios de la energía en los hogares españoles.

En el cuarto trimestre de 2021, el 23,1% de los hogares manifestaron poca o nula satisfacción con el servicio de electricidad, doblando el porcentaje de hogares insatisfechos a finales de 2020. Respecto al gas natural, el porcentaje de hogares insatisfechos (16,1%) fue en términos absolutos seis puntos porcentuales mayor al del último trimestre de 2020.

Indicadores de satisfacción global con los servicios (porcentaje de hogares/individuos)



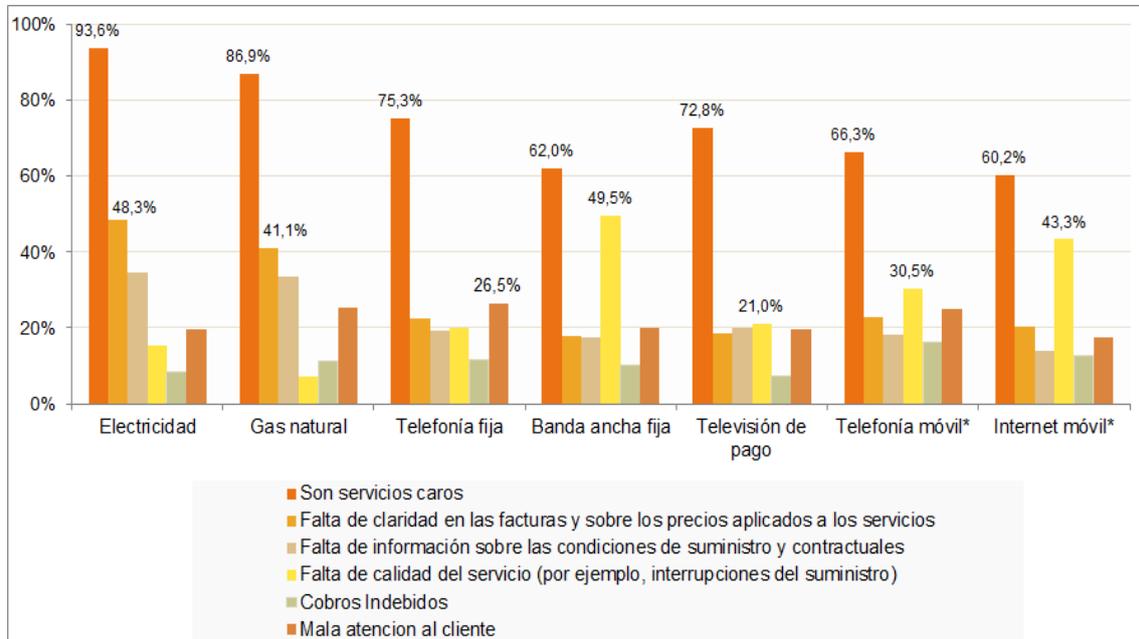
*Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio*

Los servicios de telefonía e internet móvil fueron los servicios que ostentaron las mejores valoraciones de los usuarios con un porcentaje de consumidores insatisfechos del 8,6% en ambos servicios.

En la misma línea que en otras oleadas del Panel de Hogares, los datos señalan que el motivo principal de insatisfacción fue el elevado precio, especialmente en los servicios de electricidad y gas natural: el 93,6% de los hogares españoles insatisfechos justificaron su valoración mediante este argumento en el caso de la electricidad, mientras que el 86,9% hicieron lo mismo con el servicio del gas natural.

El segundo motivo de insatisfacción de los hogares españoles con los servicios de energía fue la falta de claridad en las facturas y sobre los precios aplicados a los servicios, mientras que en los servicios de telecomunicaciones, los usuarios argumentaron como motivo secundario la falta de calidad del servicio.

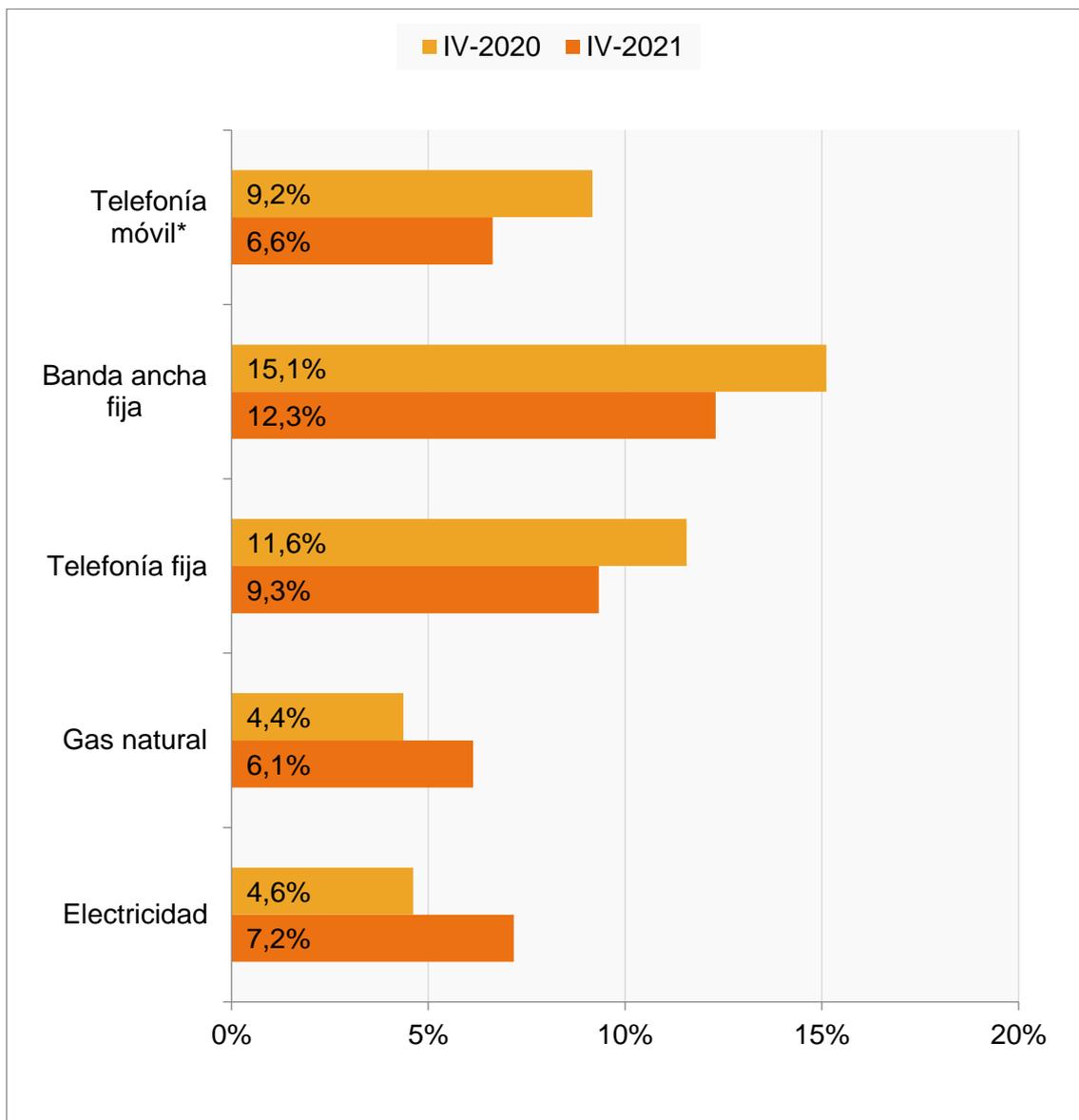
Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos)



*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*

El Panel de Hogares de la CNMC también recoge información sobre los usuarios que presentaron reclamaciones. En la línea de los últimos años, los usuarios de la banda ancha fija fueron los que más presentaron reclamaciones con un total del 12,3% de usuarios que han reclamado al menos una vez durante 2021, seguido de la telefonía fija (9,3%) y la electricidad (7,2%). En el caso de los servicios de energía, respecto de 2020, el porcentaje de usuarios que reclamaron aumentó (en términos absolutos y para la electricidad 2,6 puntos porcentuales) mientras que para las telecomunicaciones fijas el porcentaje disminuyó (en términos absolutos y para la banda ancha fija 2,8 puntos porcentuales). Los principales motivos de estas reclamaciones fueron los problemas en la facturación.

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

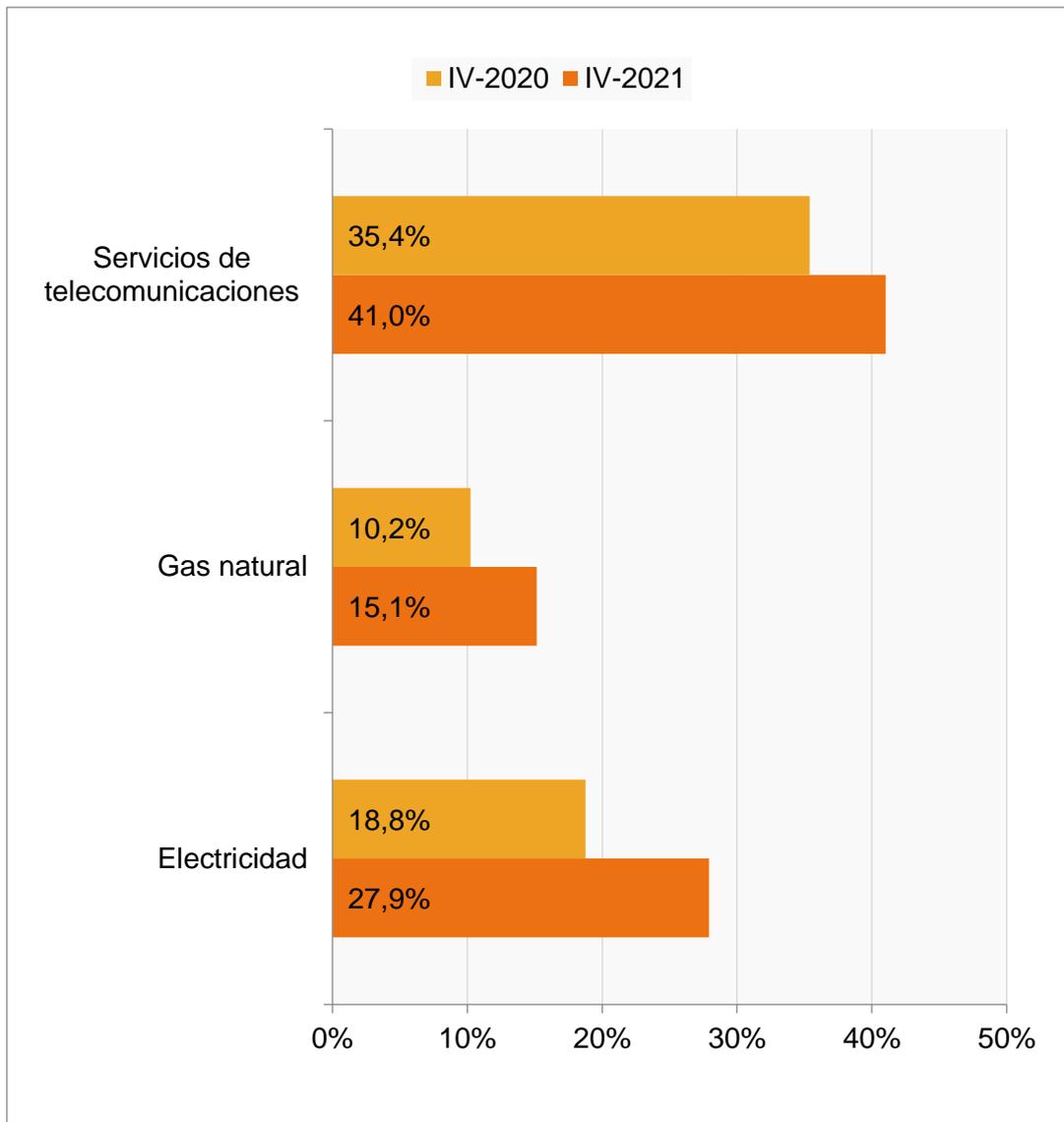


*Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio*

Por último, el Panel de Hogares aporta también información sobre el esfuerzo que hacen los operadores para captar y retener a los clientes. En el último trimestre de 2021, un 41% de los hogares fueron contactados al menos una vez por un operador de telecomunicaciones que quería ofrecerles sus servicios, comunicarle promociones u ofertar mejoras en los contratos. En el caso de la electricidad el porcentaje fue de un 28%. El porcentaje de hogares que han

recibido este tipo de llamadas, emails y comunicaciones ha aumentado considerablemente respecto de 2020.

Hogares que han sido contactados al menos una vez al trimestre por los proveedores de servicios para ofrecerles mejores condiciones y/o ofertarles servicios (porcentaje de hogares)



Universo: Hogares

Metodología

Estos resultados forman parte del Panel de Hogares de la 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 2021 e incluyó a 5.016 hogares y 8.783 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[CNMCData](#)