

NOTA DE PRENSA

La electricidad continúa siendo el servicio peor valorado por los hogares españoles

- El porcentaje de hogares poco o nada satisfechos con el servicio eléctrico se reduce en más de 6 puntos en el último año y pasa del 26% al 19% al final de 2016.
- La televisión de pago ocupa la segunda posición como servicio peor valorado por los clientes y la insatisfacción por su precio sube 6 puntos hasta el 41%.
- El 58% de las reclamaciones por el servicio de banda ancha fija se debe a la calidad del servicio.
- El medio más utilizado para recibir la factura de la luz, el gas y el banco es el papel, frente al formato electrónico que lidera la correspondencia de las telecos.

Madrid, 5 de mayo de 2017.- El servicio de suministro eléctrico repite como el servicio que más descontento ocasiona a los hogares según los resultados del **Panel de Hogares CNMC** del cuarto trimestre de 2016. A continuación le siguen la televisión de pago, seguida de cerca por la banda ancha fija.

No obstante, la cuarta oleada del [Panel de Hogares](#) CNMC recoge una mejora de la percepción del servicio eléctrico. El 19,5% de los hogares están poco o nada satisfechos con este, frente al 26% de hace un año.

Los servicios de telecomunicaciones móviles son los que ostentan mejores valoraciones de los usuarios: el porcentaje de insatisfechos ronda el 10%. Mientras que el porcentaje de clientes insatisfechos con el gas natural es del 12,7%.

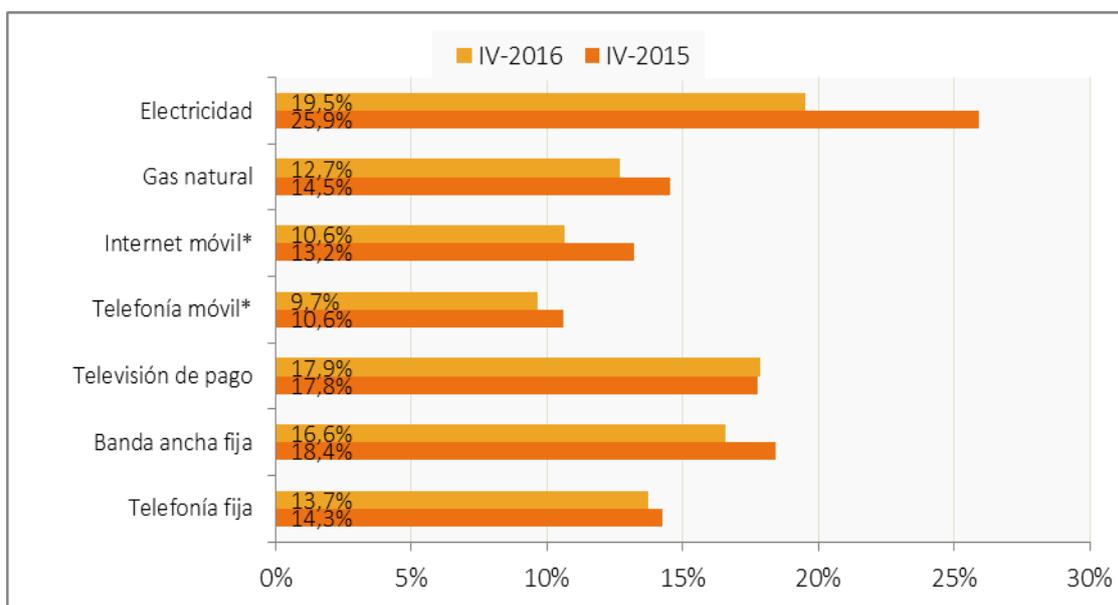
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

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.

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

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



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

Los datos del Panel de Hogares CNMC indican que el motivo principal de insatisfacción de los hogares con los servicios es su elevado precio. Esta es la razón que argumentan el 91% de los hogares que se quejan del servicio eléctrico y el 80% de los hogares insatisfechos con el servicio de gas.

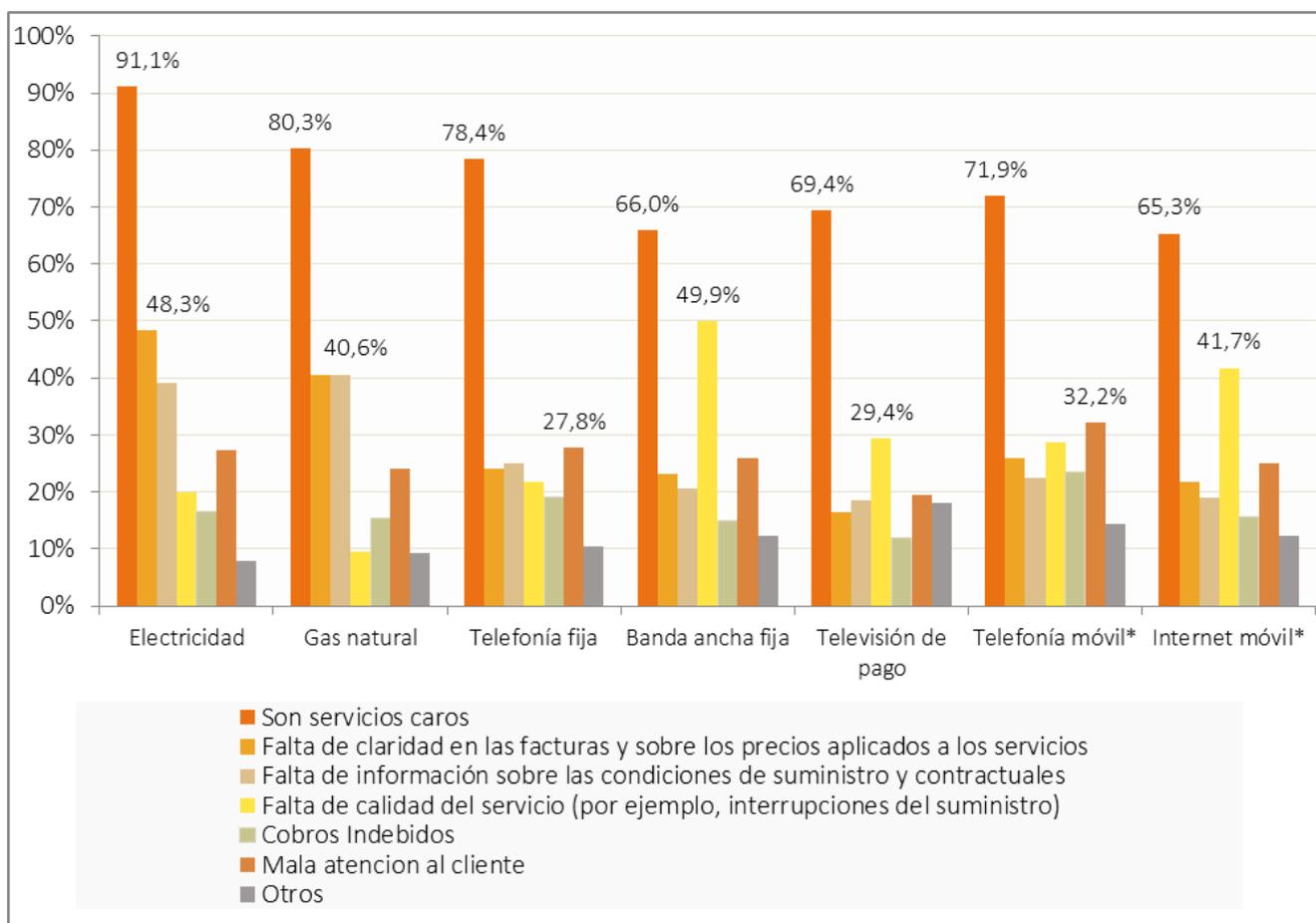
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

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.

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

Motivos de la insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, IV-2016). 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.

El segundo motivo de queja para los servicios energéticos es la falta de claridad en las facturas y en los precios.

Sin embargo, en las telecomunicaciones la segunda causa de descontento es falta de calidad del servicio, por ejemplo por las interrupciones del suministro.

En línea con la evolución de la valoración global del servicio eléctrico, también ha mejorado la percepción sobre los precios: el número de hogares poco o nada satisfechos con los precios ha pasado de ser un 60% a finales de 2015 hasta un 55% a finales de 2016. No obstante, debe tenerse en cuenta que estos resultados se recogieron con anterioridad a las subidas de precio que se produjeron entre los meses de diciembre a febrero.

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

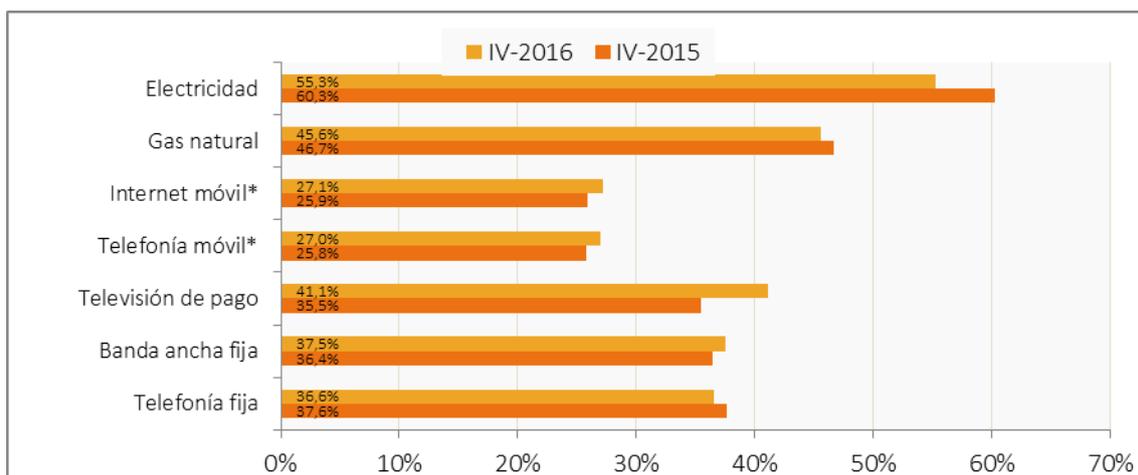
Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

Por el contrario, los usuarios que manifiestan su descontento con los precios de los servicios de telecomunicaciones han ido en aumento. En el caso de la televisión de pago la insatisfacción por el precio pasó del 35% en 2015 al 41% en 2016. Aun así, los hogares continúan estando más insatisfechos con los precios de los servicios energéticos que con los de telecomunicaciones.

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.

Para la mayoría de servicios, la percepción sobre la atención de las empresas suministradoras de servicios con sus clientes es similar a la de finales de 2015: los niveles de insatisfacción en este aspecto se encuentran alrededor del 15%.

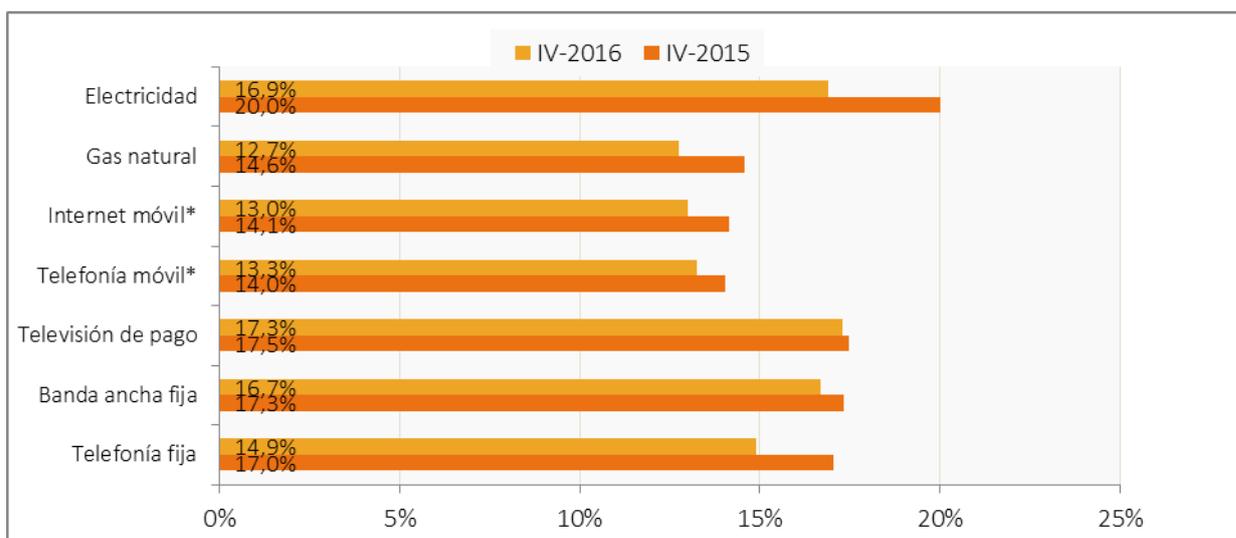
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

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.

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

Hogares/individuos poco o nada satisfechos con la atención al cliente de los servicios (porcentaje de hogares/individuos)



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

El **Panel de Hogares** CNMC también recoge el descenso en el número de reclamaciones en el servicio de telefonía fija, que pasa del 15% en 2015 al 11% en 2016. El porcentaje de hogares que reclaman en el resto de servicios es similar al de 2015.

En cuanto a los motivos de las reclamaciones, la queja principal son los problemas en la facturación, lo que confirma la tendencia registrada en las últimas oleadas del Panel. Sin embargo, en el caso de la banda ancha fija el principal motivo para reclamar es la falta de calidad del servicio: un 58%.

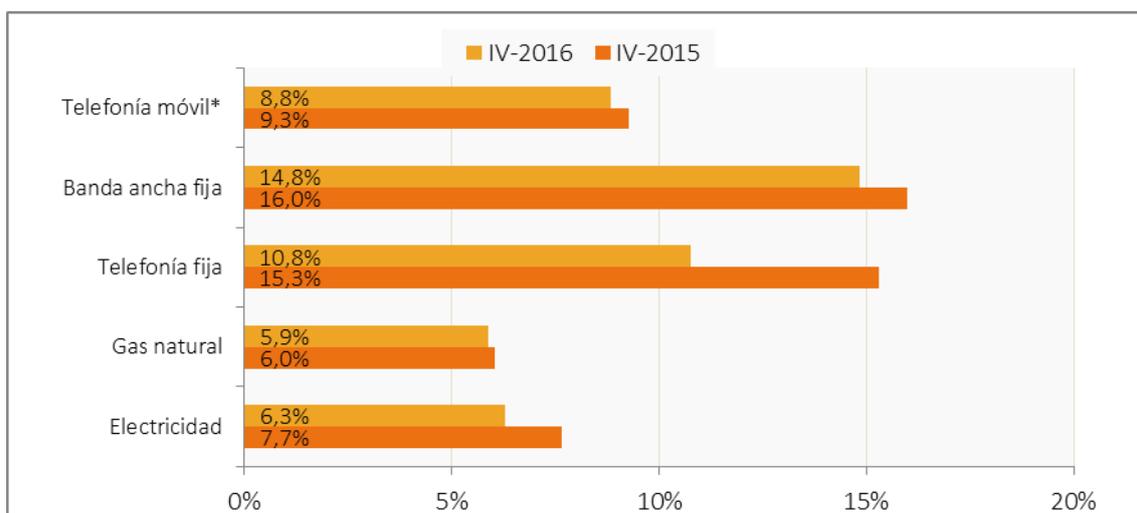
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

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.

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

Hogares/individuos que han presentado una reclamación en el último año (porcentaje de hogares/Individuos)



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

Por último, el papel continúa siendo el formato más utilizado en las facturas y las comunicaciones de las eléctricas (76%), los operadores de gas natural (69%) y los bancos (59%). A pesar de ello, la importante brecha que existe en estos tres sectores entre el formato tradicional y el electrónico va disminuyendo gradualmente. En cambio, la facturación *on line* de las telecom sigue teniendo más peso (56%) que la postal (39%).

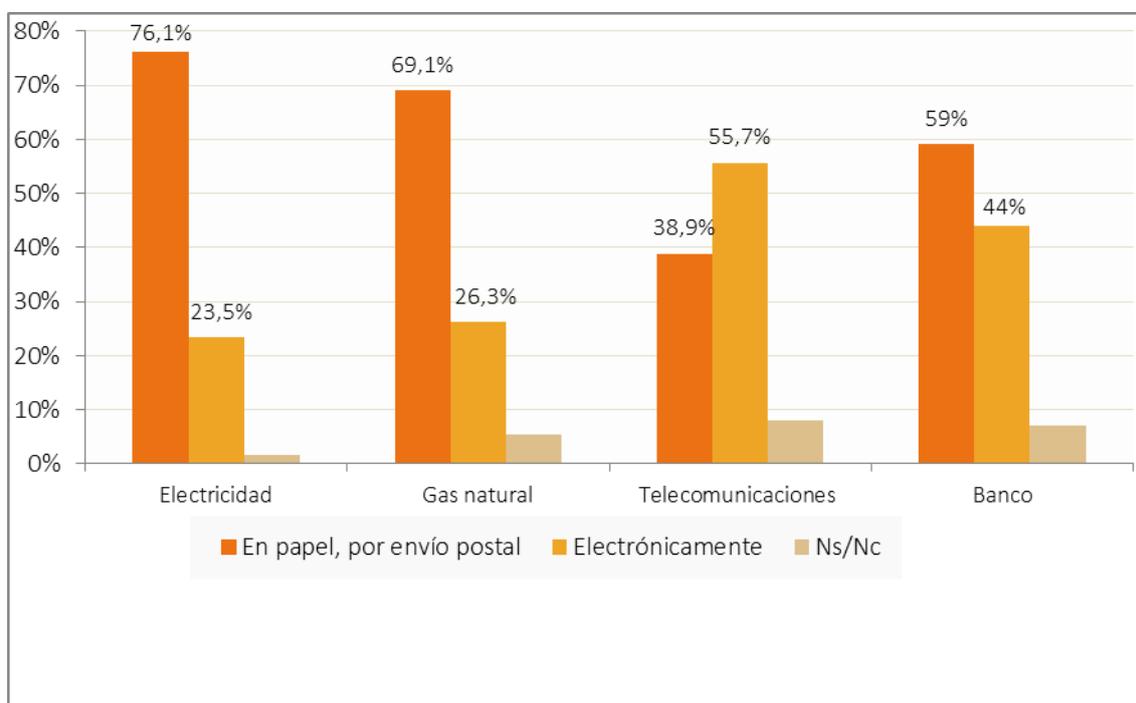
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

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.

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

Hogares según la forma de recepción de las facturas y comunicaciones de su proveedor (porcentaje de hogares, IV-2016). Posible respuesta múltiple.



Universo: Hogares con servicio. Fuente: CNMC.

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 cuarta oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2016 e incluyó a 4.814 hogares y 9.163 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.

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>