

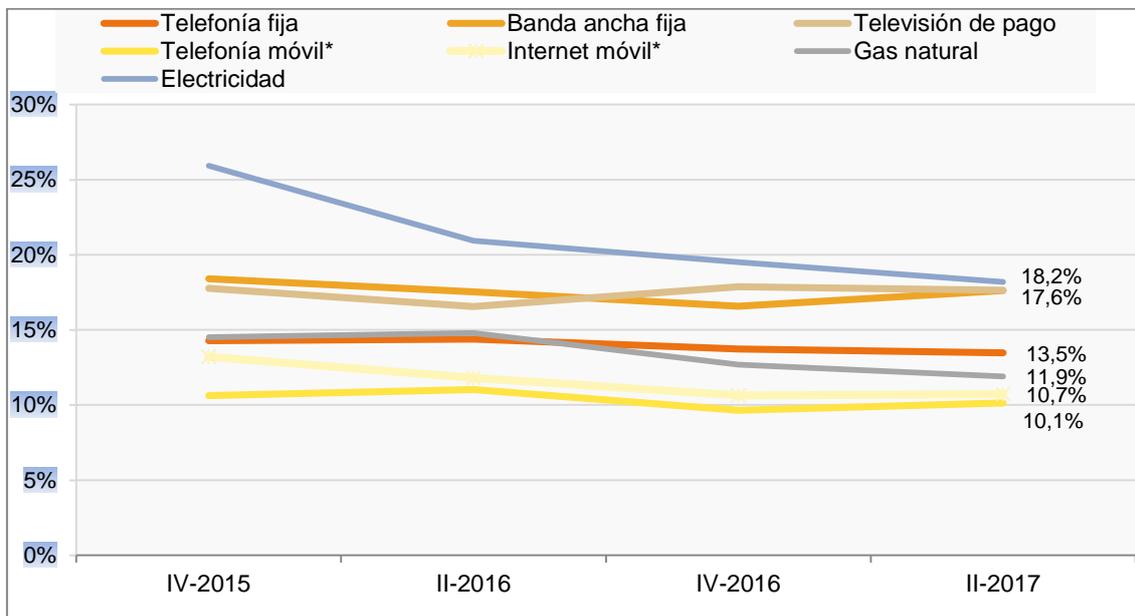
NOTA DE PRENSA

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

- Un 18% de los hogares declaran estar poco o nada satisfechos con el servicio eléctrico.
- La televisión de pago y la banda ancha fija empatan en la segunda posición como servicio peor valorado por los clientes.

Madrid, 20 de octubre de 2017.- El servicio de suministro eléctrico repite como el que más descontento ocasiona a los hogares, según los resultados del Panel de Hogares CNMC del segundo trimestre de 2017. De esta forma, un 18% de los hogares manifestaron estar poco o nada satisfechos con este tipo de servicio. En segundo lugar, se situaron la televisión de pago y la banda ancha fija, con un 17,6% de hogares insatisfechos.

Evolución del porcentaje de hogares/individuos globalmente poco o nada satisfechos con los servicios (porcentaje de hogares)



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

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

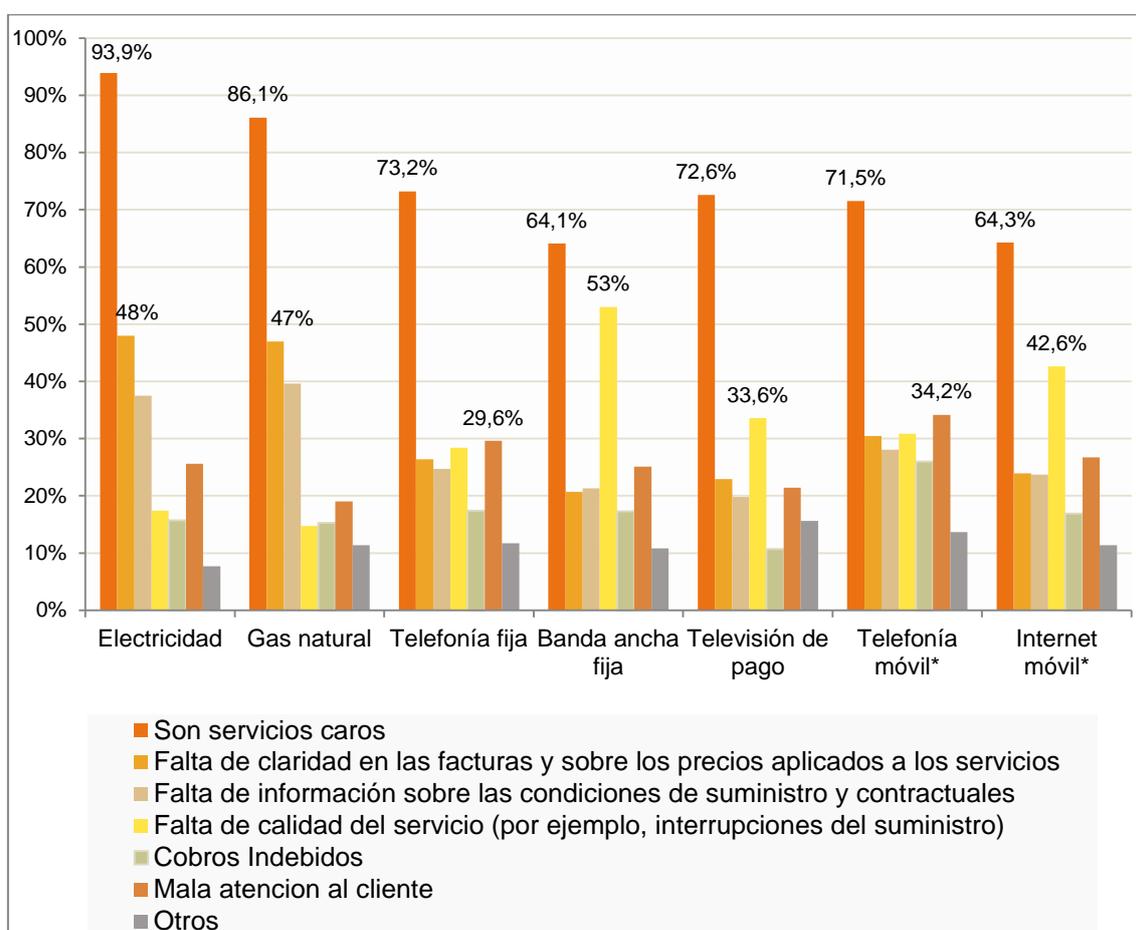
Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Los servicios de telecomunicaciones móviles son los que ostentan mejores valoraciones de los usuarios: el porcentaje de consumidores insatisfechos ronda el 10%. Por otro lado, el porcentaje de clientes insatisfechos con el gas natural se acerca al 12%.

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 casi el 94% de los hogares insatisfechos con el servicio eléctrico y el 86% de los hogares descontentos con el servicio de gas.

Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, II-2017)



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 sobre los servicios energéticos es la falta de claridad en las facturas y en los precios.

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

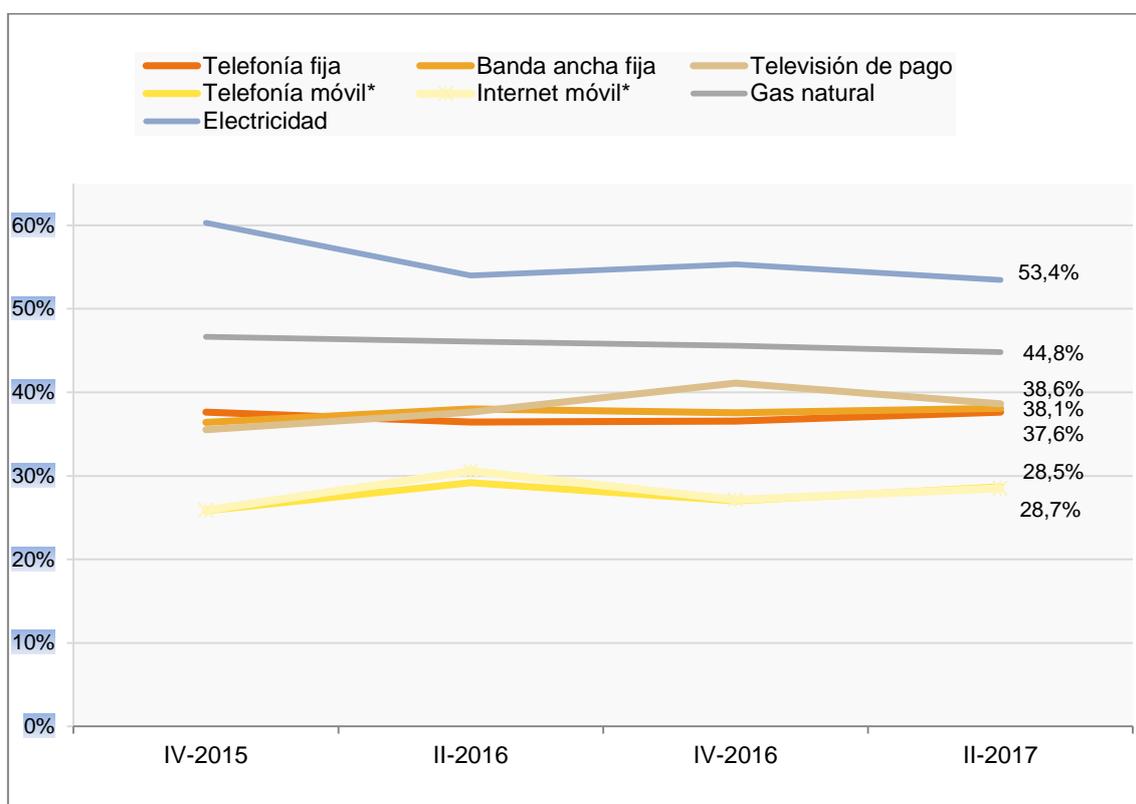
Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Sin embargo, en la banda ancha y la televisión de pago la segunda causa de descuento es la falta de calidad del servicio (por ejemplo por las interrupciones del suministro). En este sentido, el porcentaje de hogares con banda ancha fija descontentos por esta falta de calidad ha aumentado en más de 5 puntos en un año..

En línea con la evolución de la valoración global del servicio eléctrico y del gas natural, ha mejorado la percepción sobre sus precios. Por el contrario, los usuarios que manifiestan su descontento con los precios de los servicios de telecomunicaciones aumentan ligeramente.

Evolución de los 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.

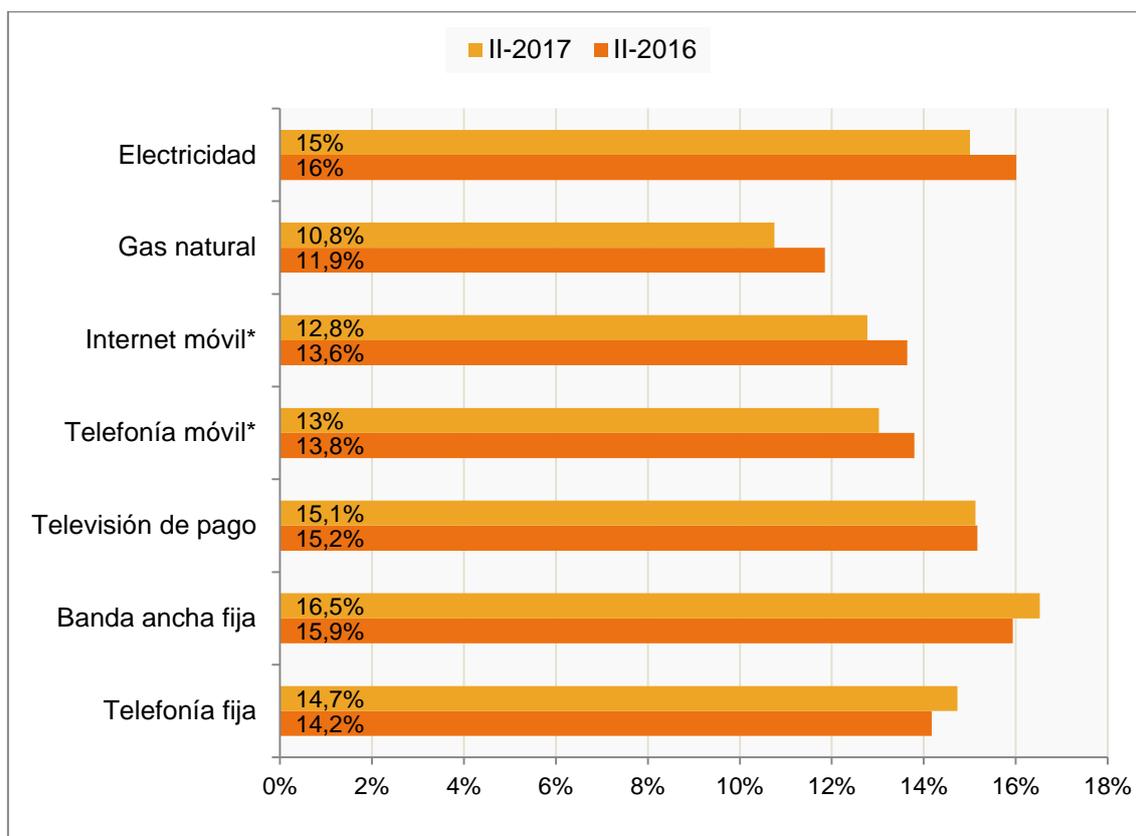
Para la mayoría de servicios, la percepción sobre la atención de las empresas suministradoras de servicios con sus clientes es similar a la de hace un año: los niveles de insatisfacción en este aspecto se encuentran alrededor del 15%.

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.

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 información sobre el número de reclamaciones y evidencia cierta disminución de estas en el caso de la telefonía fija, donde el porcentaje de hogares que reclama pasa del 13% en 2016 al 10% en 2017. El porcentaje de hogares que reclaman en el resto de servicios es similar al de 2016.

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: roza el 60%.

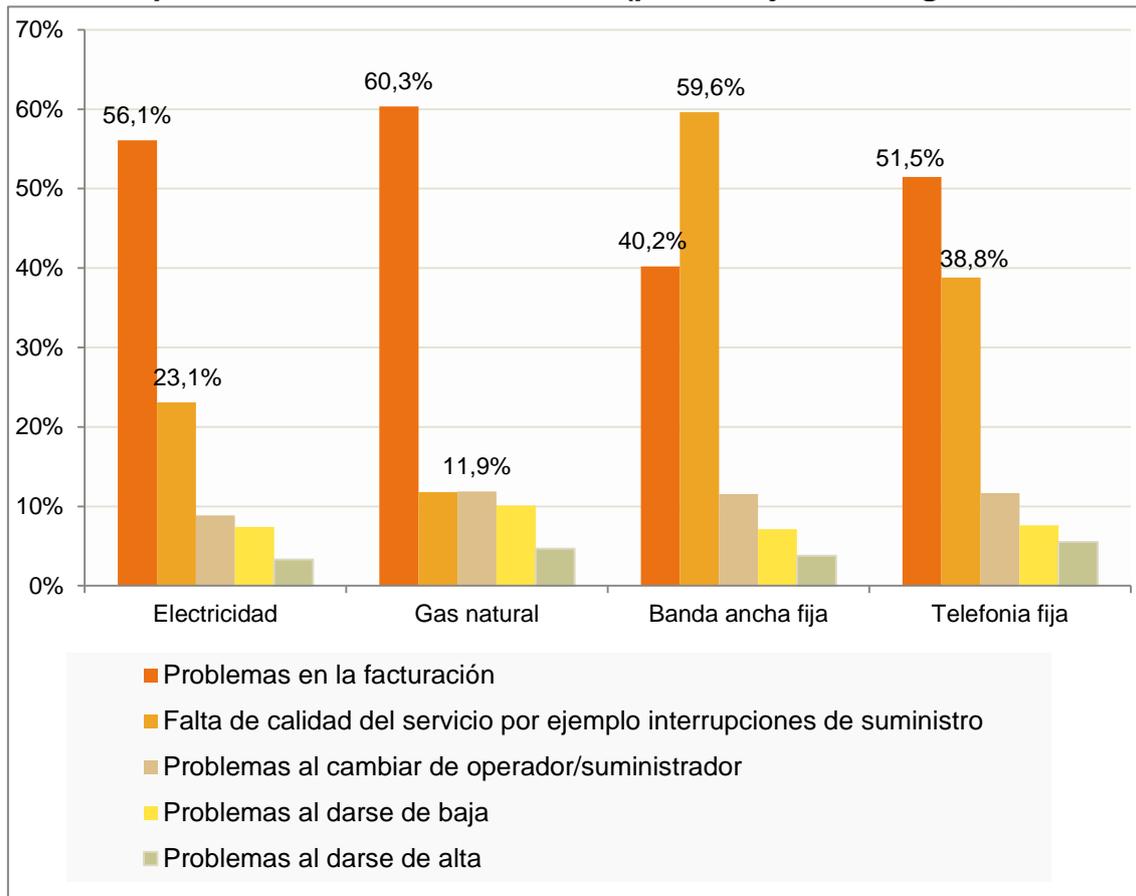
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

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 para reclamar o denunciar (porcentaje de hogares, II-2017)



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

Por último, el papel continúa siendo el formato más utilizado en las facturas y las comunicaciones de las eléctricas (74%), los operadores de gas natural (69%) y los bancos (55%). 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 telecoms sigue teniendo más peso (57%) que la postal (37%).

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>

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 segundo trimestre de 2017 e incluyó a 4.937 hogares y 8.839 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>