

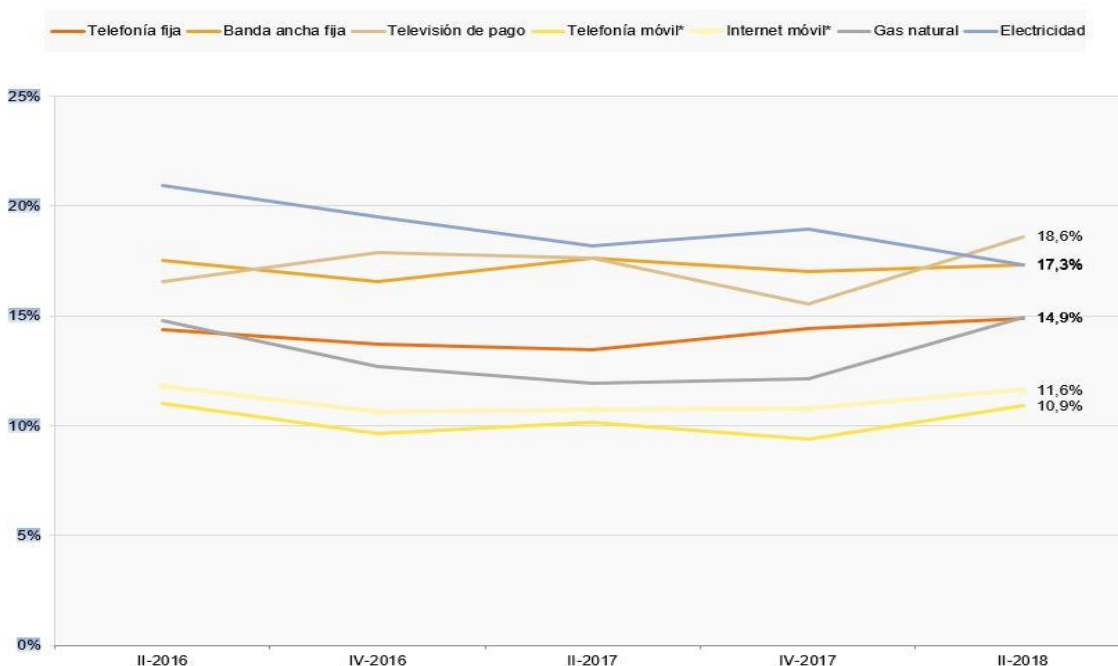
NOTA DE PRENSA

La tele de pago se convierte en el servicio peor valorado por los hogares españoles

- La banda ancha fija y el suministro eléctrico ocupan la segunda posición como servicio peor valorado por los clientes con un 17,3% de hogares poco o nada satisfechos.

Madrid, 19 de octubre de 2018.- La tele de pago desbanca al servicio de suministro eléctrico como servicio que más descontento ocasiona a los hogares, según los resultados del [Panel de Hogares](#) de la CNMC correspondientes al segundo trimestre de 2018. De esta forma, un 18,6% de los hogares manifestaron estar poco o nada satisfechos con este servicio. En segundo lugar, se situaron la banda ancha fija y la electricidad, con un 17,3% de hogares insatisfechos.

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



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

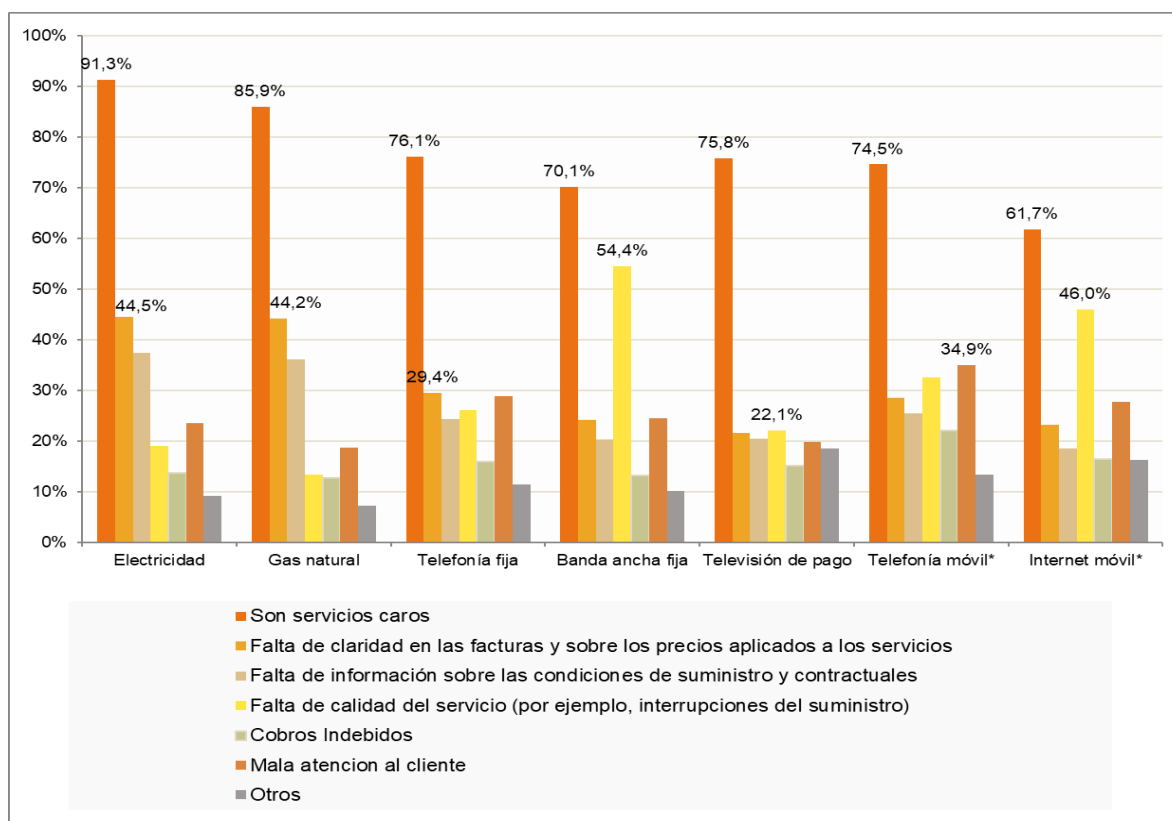
Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Los servicios de telecomunicaciones móviles son los que ostentan mejores valoraciones de los usuarios: el porcentaje de consumidores insatisfechos ronda el 11%. Por otro lado, el porcentaje de clientes insatisfechos con el gas natural crece tres puntos porcentuales en un año y pasa del 11,9% al 14,9%.

Como ya ha ocurrido en otras oleadas del Panel, los datos indican que el motivo principal de insatisfacción de los hogares con los servicios es su elevado precio, sobretudo en el caso de los servicios de luz y gas: es la razón que argumentan el 91% de los hogares insatisfechos con el servicio eléctrico y el 86% de los hogares descontentos con el servicio de gas.

En los servicios de banda ancha, el segundo motivo de queja es la falta de calidad del servicio (por ejemplo, por las interrupciones del suministro) y en la telefonía la falta de claridad de las facturas (servicio fijo) o una mala percepción de la atención al cliente (servicio móvil).

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

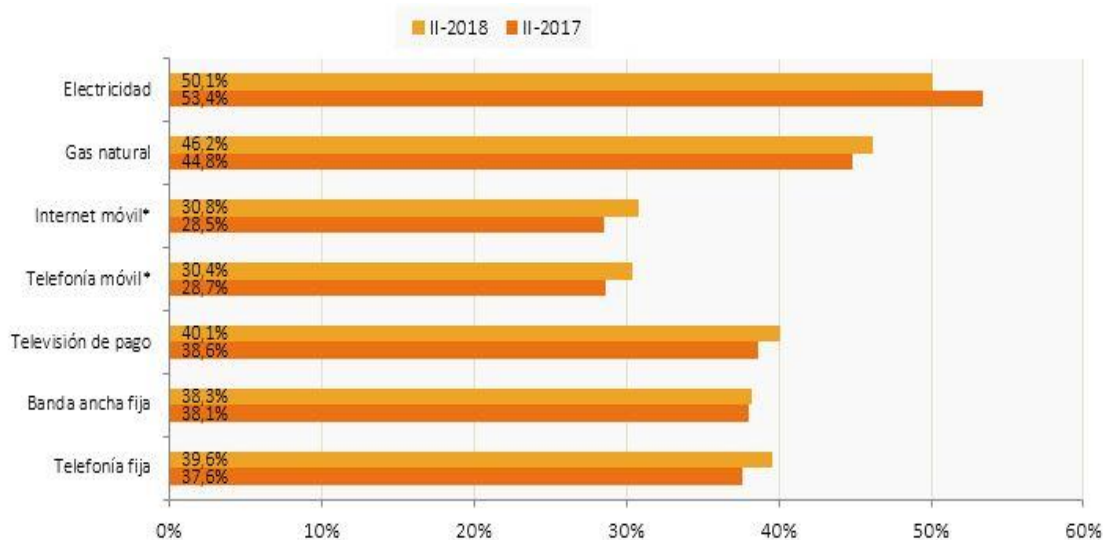
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

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 datos del segundo trimestre de 2018 muestran un mayor descontento de los usuarios con los precios de los servicios (con la excepción de los precios de la electricidad). Hay que tener en cuenta que el trabajo de campo de este Panel se realizó antes de la escalada de precios de la luz de la segunda mitad de 2018

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 del segundo trimestre de 2017: los niveles de insatisfacción en este aspecto se encuentran alrededor del 15%.

El **Panel de Hogares CNMC** también recoge información sobre el número de reclamaciones. Tal y como viene sucediendo en los últimos años el servicio con más reclamaciones es la banda ancha fija (un 17% de los usuarios ha reclamado alguna vez en un año mientras que un año antes ese porcentaje era del 15%). También han crecido las reclamaciones en telefonía fija, que pasan del 10 al 13%.

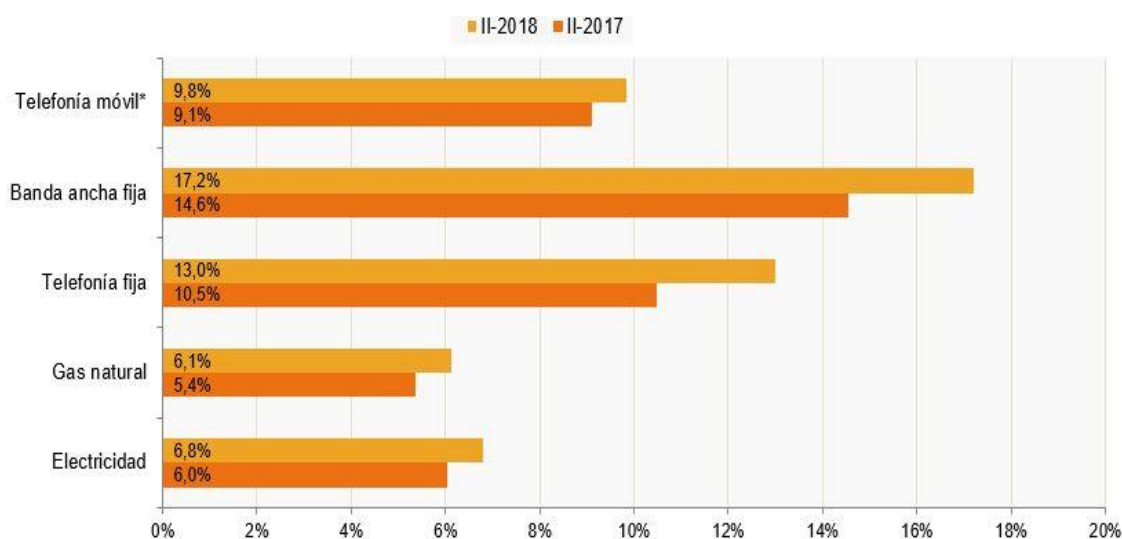
Por su parte, el servicio con menos reclamaciones sigue siendo el gas natural con un 6%.

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.

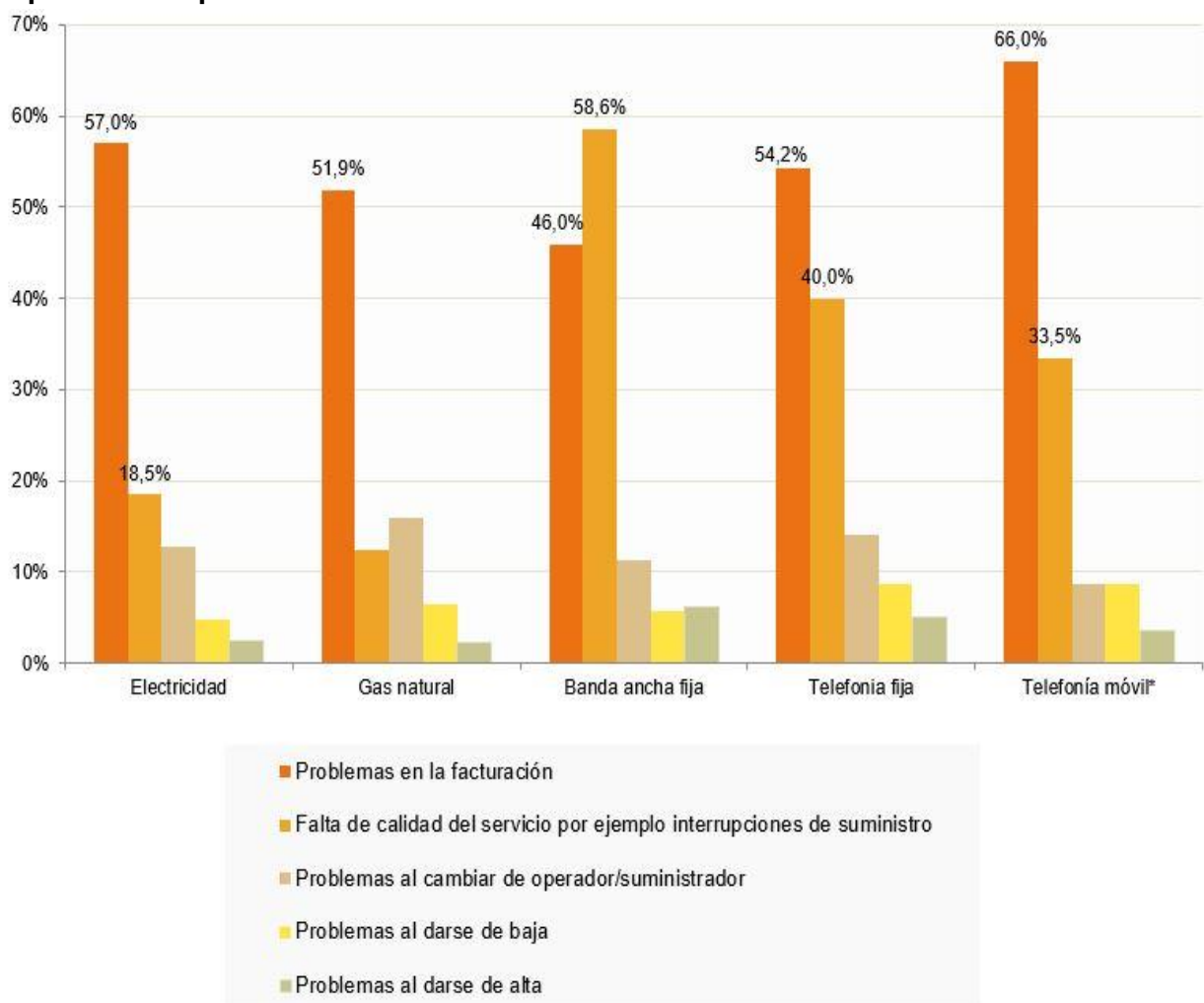
En cuanto a los motivos de las reclamaciones, la queja principal son los problemas en la facturación, lo que confirma la tendencia registrada en las últimas oleadas del Panel. Sin embargo, en el caso de la banda ancha fija el principal motivo para reclamar es la falta de calidad del servicio (59%).

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.

Motivos para reclamar o denunciar (porcentaje de hogares, II-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.

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

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.

segundo trimestre de 2018 e incluyó a 4.759 hogares y 8.880 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.