

NOTA DE PRENSA

PANEL DE HOGARES 4T 2019

La TV de pago es el servicio peor valorado por los hogares españoles

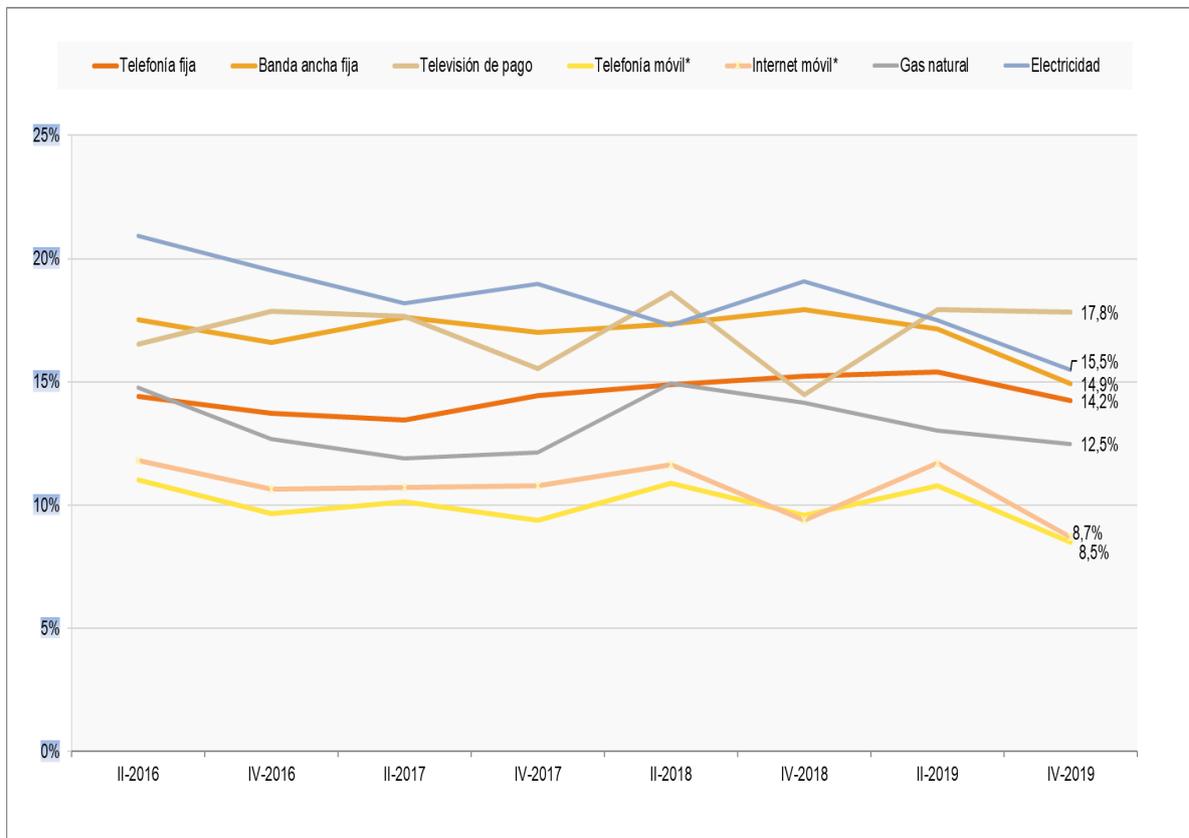
- El suministro eléctrico ocupa el segundo lugar, mientras que la banda ancha fija se sitúa en el tercer puesto.
- Aproximadamente seis de cada diez usuarios se muestran satisfechos con los servicios relativos a la telefonía y el Internet móvil.

Madrid, 8 de mayo de 2020.- La televisión de pago ha pasado a ser el servicio con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos y ha desbancado así al suministro eléctrico tras varios años ocupando la primera posición. Son los datos que refleja la última oleada del [Panel de Hogares de la CNMC](#), que corresponden al cuarto trimestre de 2019. Así, un 17,8% de los hogares afirman estar poco o nada satisfechos con el servicio de TV de pago. El segundo y tercer lugar lo ocupan el suministro eléctrico y la banda ancha fija, con un 15,5% y 14,9% de hogares descontentos respectivamente. Es importante destacar que esta encuesta recoge datos correspondientes al cuarto trimestre de 2019, por lo que reflejan la situación de mercado antes del estado de alarma provocado por la pandemia de COVID-19.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede 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>

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

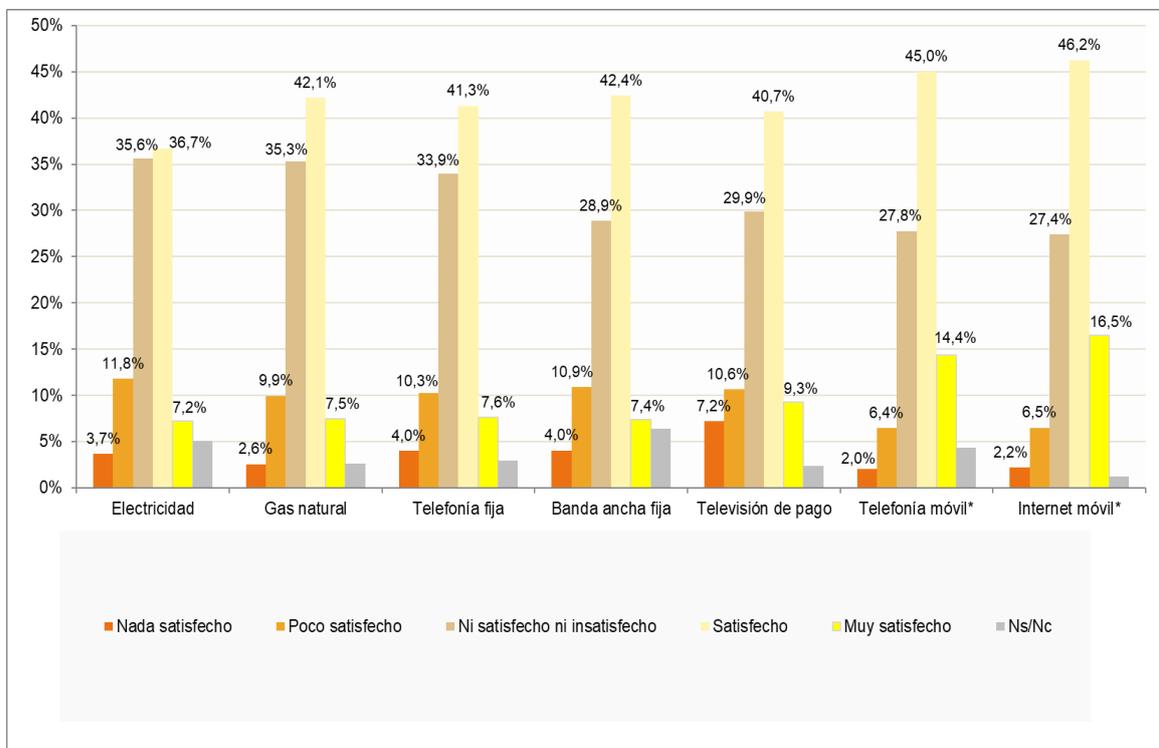


Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC

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

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Indicadores de satisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, IV-2019)



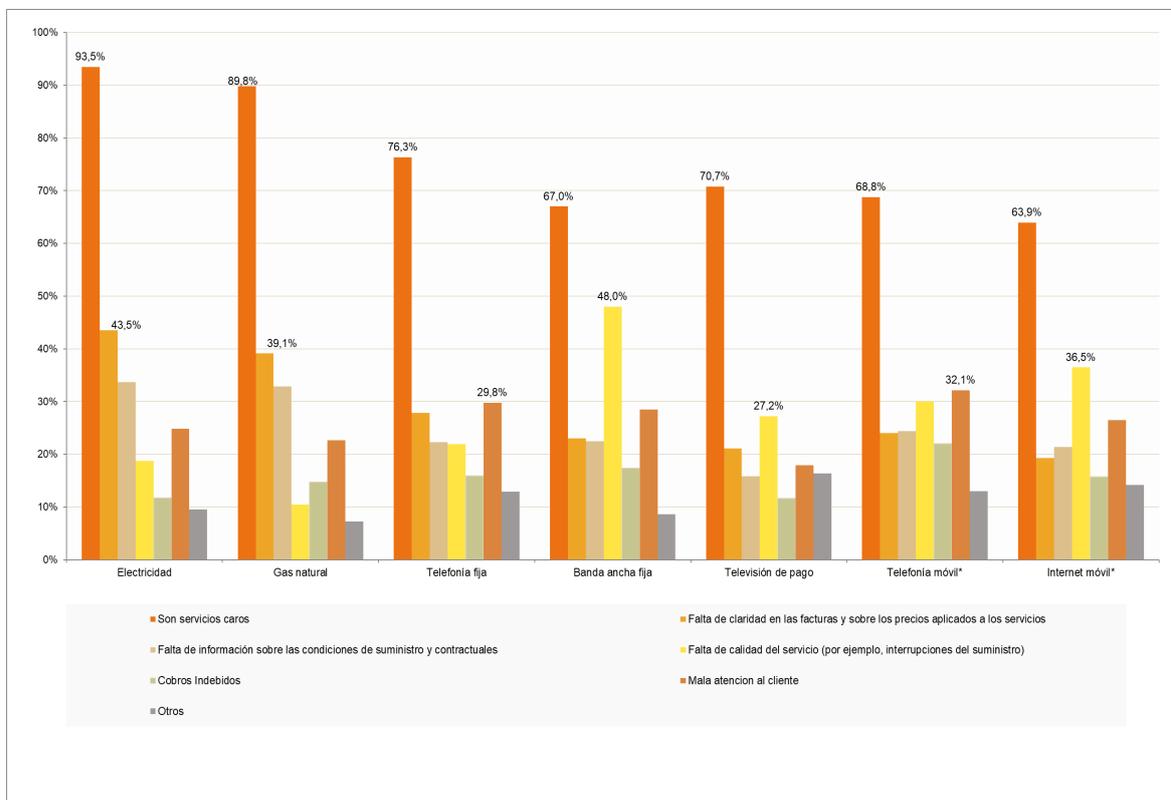
Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC

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 93,5% de los usuarios insatisfechos del servicio eléctrico manifiesta que el servicio es caro y el 89,8% opina lo mismo sobre el gas natural. Para estos servicios de suministro de energía, el segundo motivo de descontento es la falta de claridad en las facturas y sobre los precios.

La 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 del Internet móvil. En el caso de la telefonía fija y móvil, la mala atención al cliente es la segunda causa de descontento.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, IV-2019). Posible respuesta múltiple

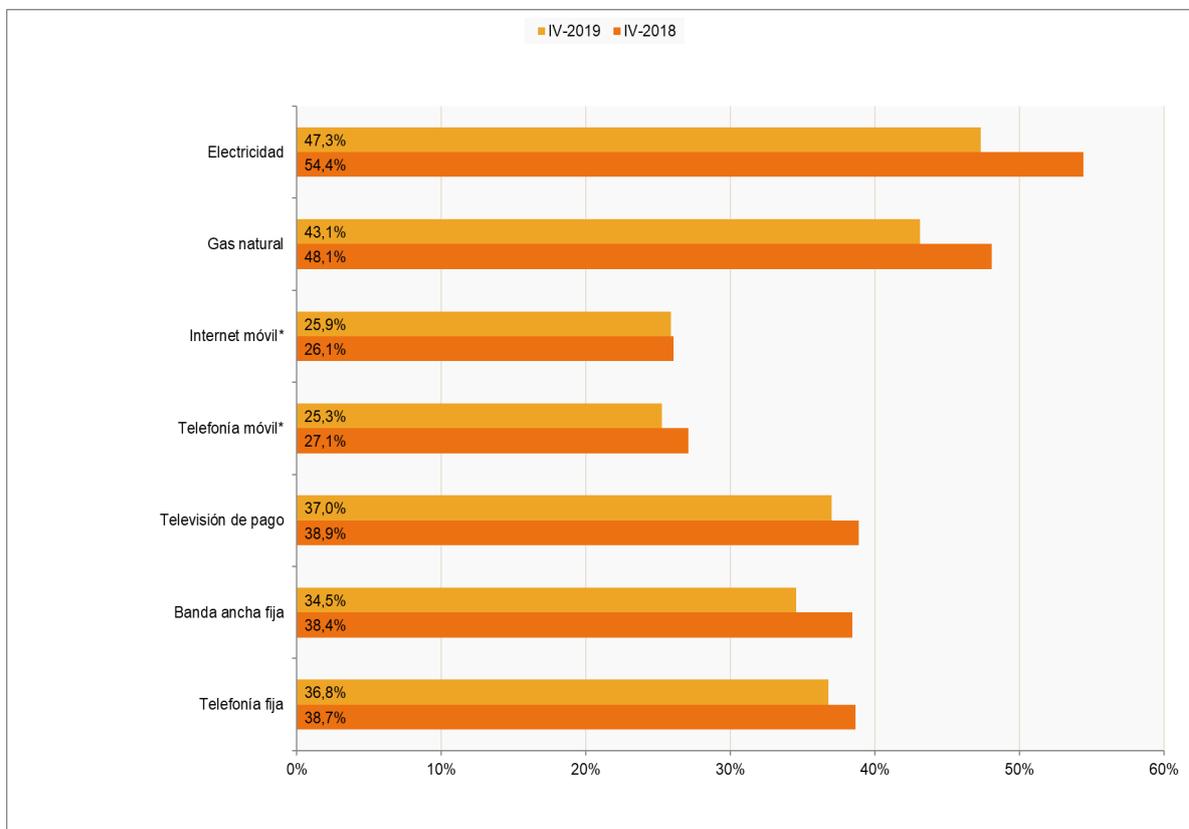


Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. *Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. Fuente: CNMC

Como se mencionó anteriormente, el principal factor de descontento de los hogares son los precios de los servicios. No obstante, la insatisfacción con los precios de los servicios ha bajado con respecto al cuarto trimestre de 2018, especialmente en el caso de los servicios de energía. Por ejemplo, el porcentaje de hogares insatisfechos con el precio del suministro eléctrico ha disminuido más de siete puntos porcentuales en el último año (del 54,4% al 47,3%).

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede 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 el precio de los servicios (porcentaje de hogares/individuos)



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

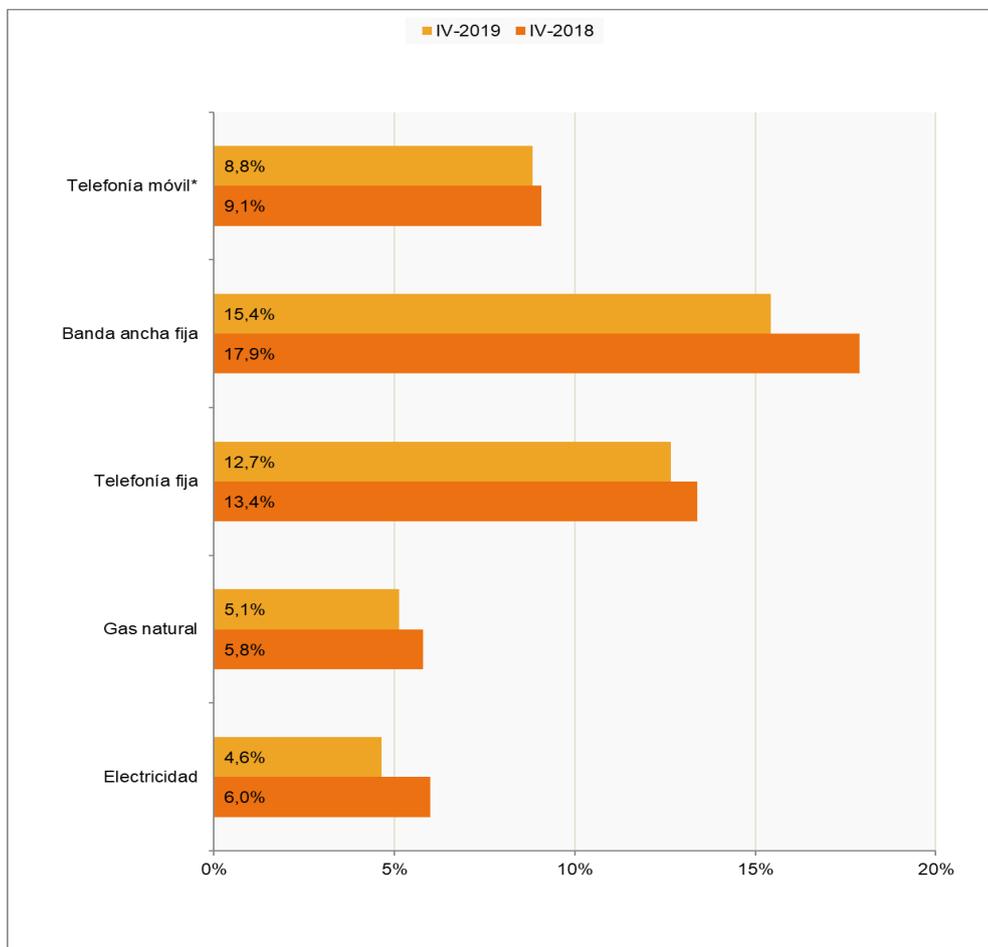
Por otro lado, la valoración de la atención al cliente de los distintos servicios es bastante similar a la del cuarto trimestre de 2018, situándose los porcentajes de usuarios descontentos entre el 10% y el 15%.

En cuanto a las reclamaciones presentadas por los clientes, la banda ancha fija se mantiene como el servicio con mayor porcentaje de hogares que presenta quejas: un 15,4%. Al contrario, el porcentaje de hogares que presenta reclamaciones sobre los servicios de gas y electricidad siguen rondando el 4-5%, 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. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede 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.cnm.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

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



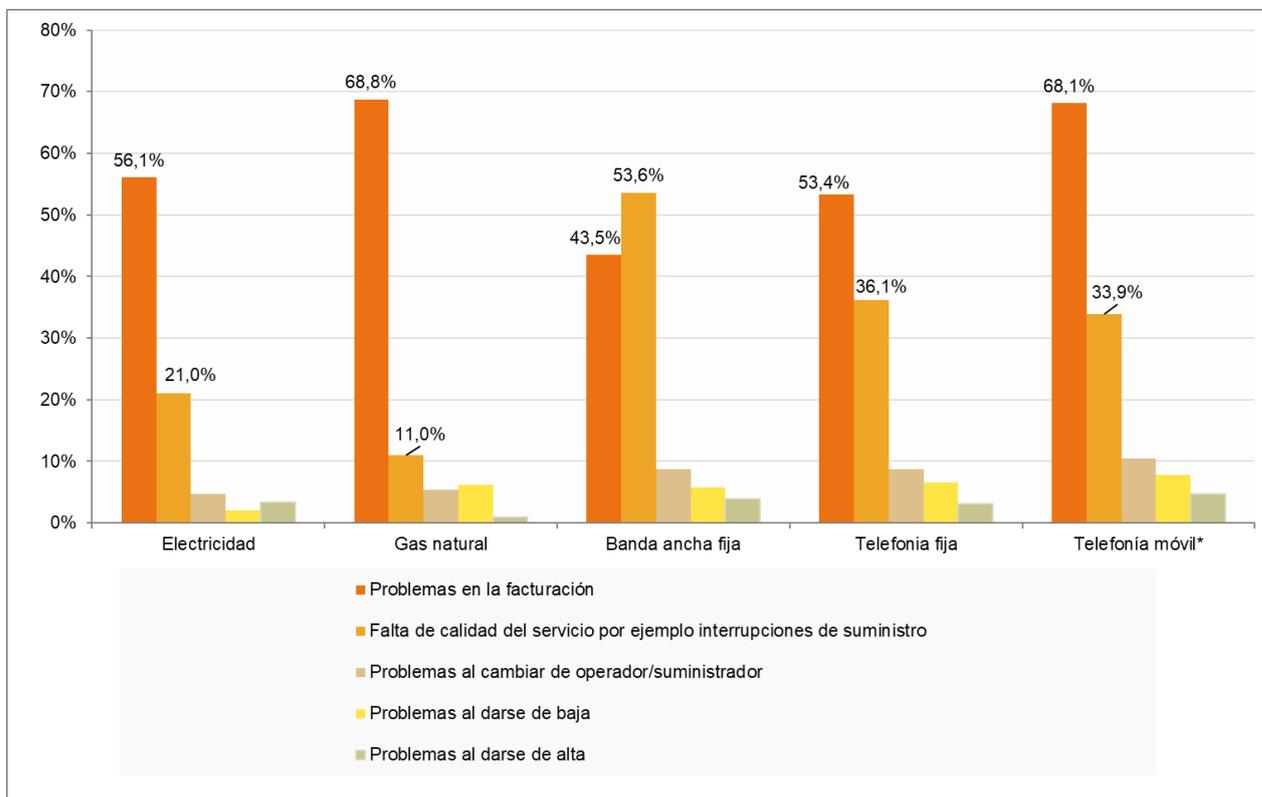
Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC

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) (53,6%).

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede 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, IV-2019) 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

Por último, a la hora de recibir la factura, los medios electrónicos están ganando terreno. Si bien más del 50% de los hogares sigue recibiendo las facturas de la luz y el gas en papel, en torno al 60-70% ya recibe las facturas de los servicios de telecos y las comunicaciones del banco vía electrónica.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede 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 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 2019 e incluyó a 4.861 hogares y 9.058 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores. Es importante destacar que los datos de esta encuesta reflejan la situación de mercado antes del estado de alarma provocado por la pandemia de COVID-19.

[CNMCData](#)

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede 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>