

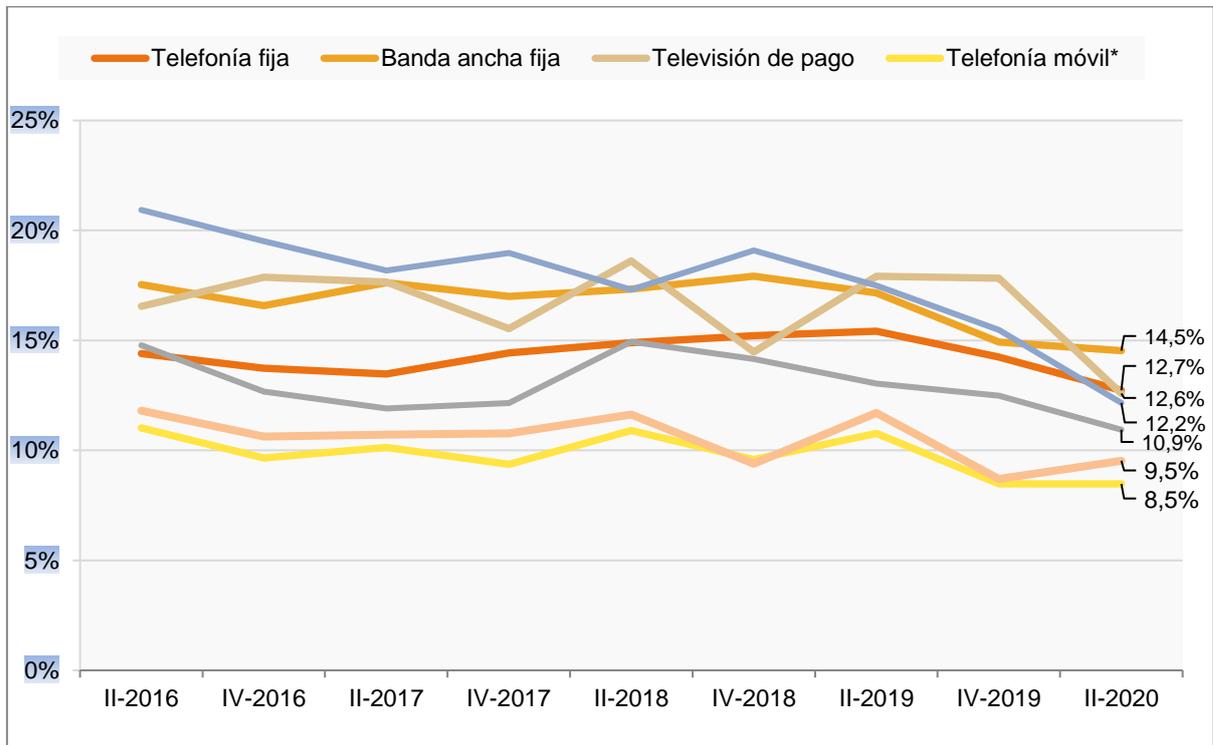
## NOTA DE PRENSA

### **La banda ancha fija, la telefonía fija y la televisión de pago, los servicios peor valorados por los hogares españoles**

**Madrid, 23 de octubre de 2020.-** La banda ancha fija y la televisión de pago volvieron a situarse como dos de los servicios peor valorados por los hogares españoles, junto con la telefonía fija, según los resultados del [Panel de Hogares](#) de la CNMC correspondientes al segundo trimestre de 2020.

No obstante, el descontento fue menor respecto al mismo periodo del año anterior: un 14,5% de los hogares manifestaron estar poco o nada satisfechos con la banda ancha fija, en comparación con el 17,2% de 2019. En el caso de la telefonía fija y la televisión de pago, los hogares insatisfechos fueron un 12,7% y un 12,6% respectivamente, mientras que en 2019 representaron un 15,5% y un 17,9%.

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



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

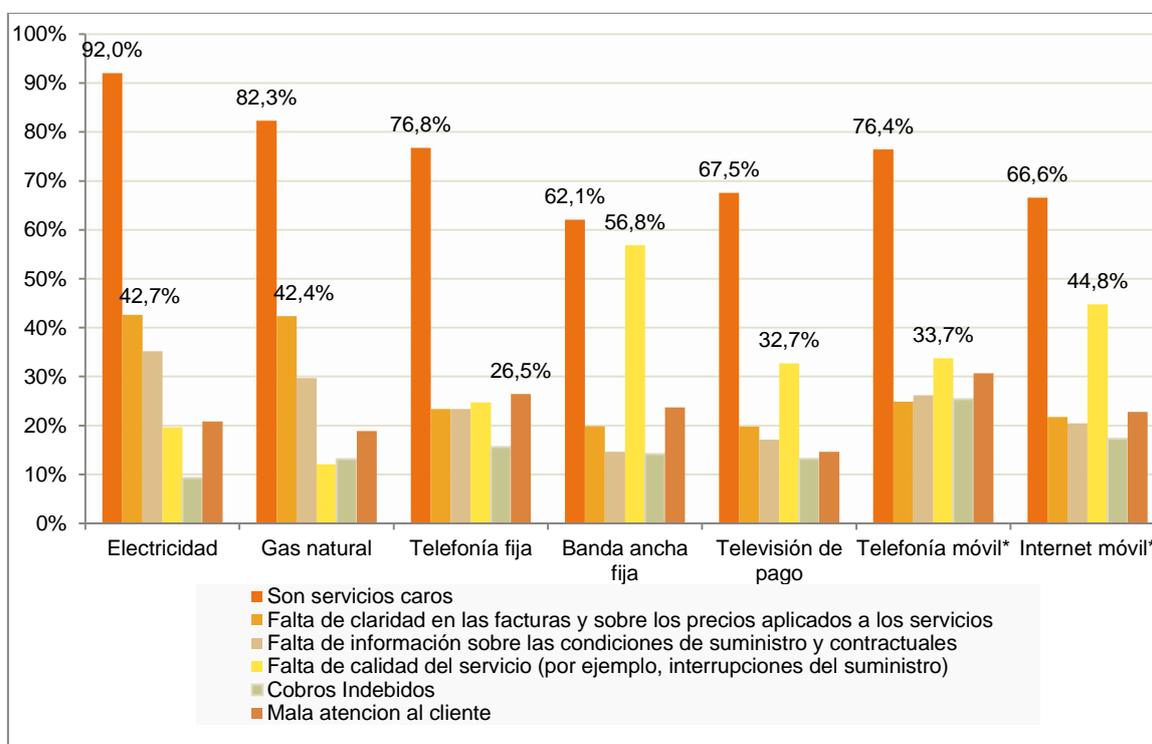
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Los servicios de telecomunicaciones móviles fueron los que ostentaron mejores valoraciones de los usuarios: el porcentaje de consumidores insatisfechos rondó el 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 fue su elevado precio, sobre todo en el caso de los servicios de luz y gas: fue la razón que argumentaron el 92% de los hogares insatisfechos con el servicio eléctrico, y el 82% de los hogares descontentos con el servicio de gas.

En los servicios de banda ancha fija e Internet móvil, el segundo motivo de queja fue la falta de calidad del servicio (por ejemplo, por las interrupciones del suministro).

### Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, II-2020). Posible respuesta múltiple



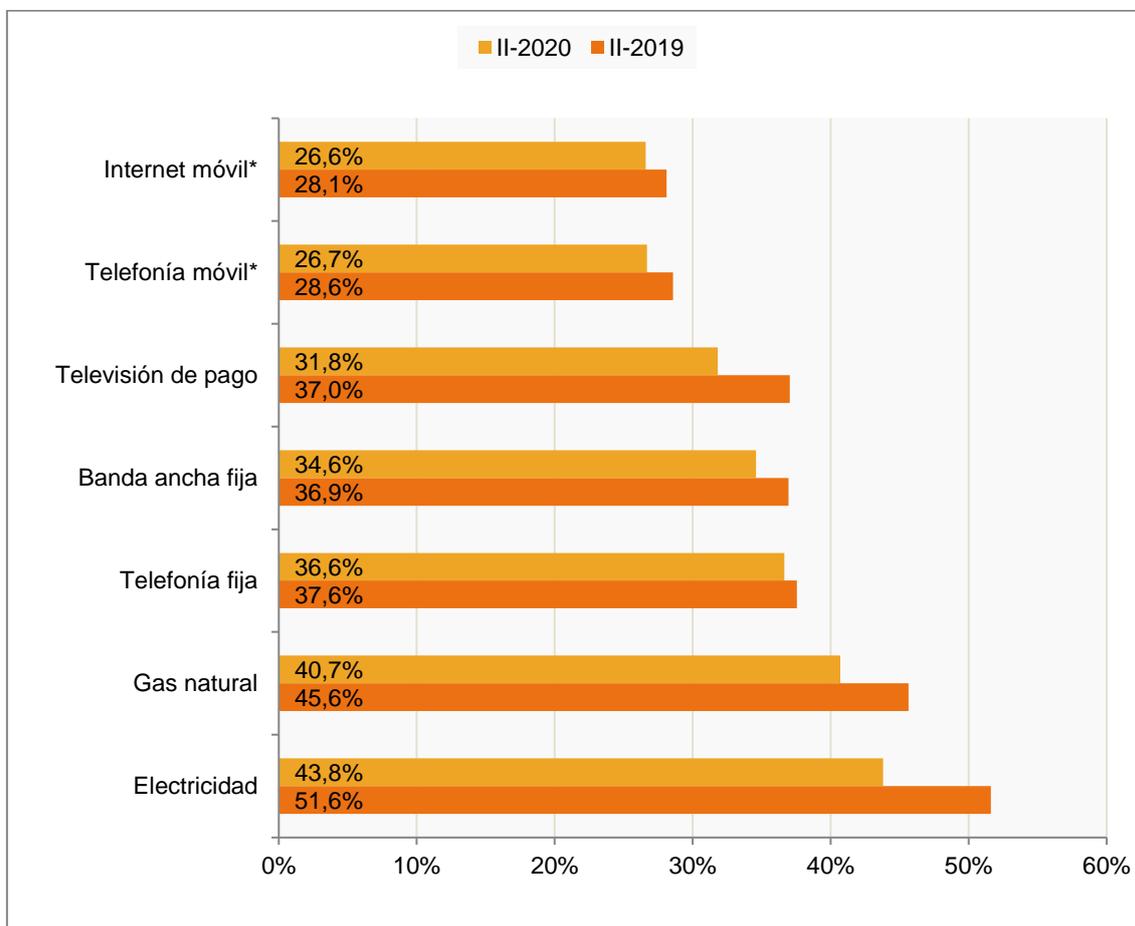
Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. \*Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. Fuente: CNMC.

Aun así, los datos del segundo trimestre de 2020 muestran un menor descontento de los usuarios: los porcentajes de hogares insatisfechos con los

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.

servicios caen en todos los casos, así como la insatisfacción con los precios y la atención al cliente.

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

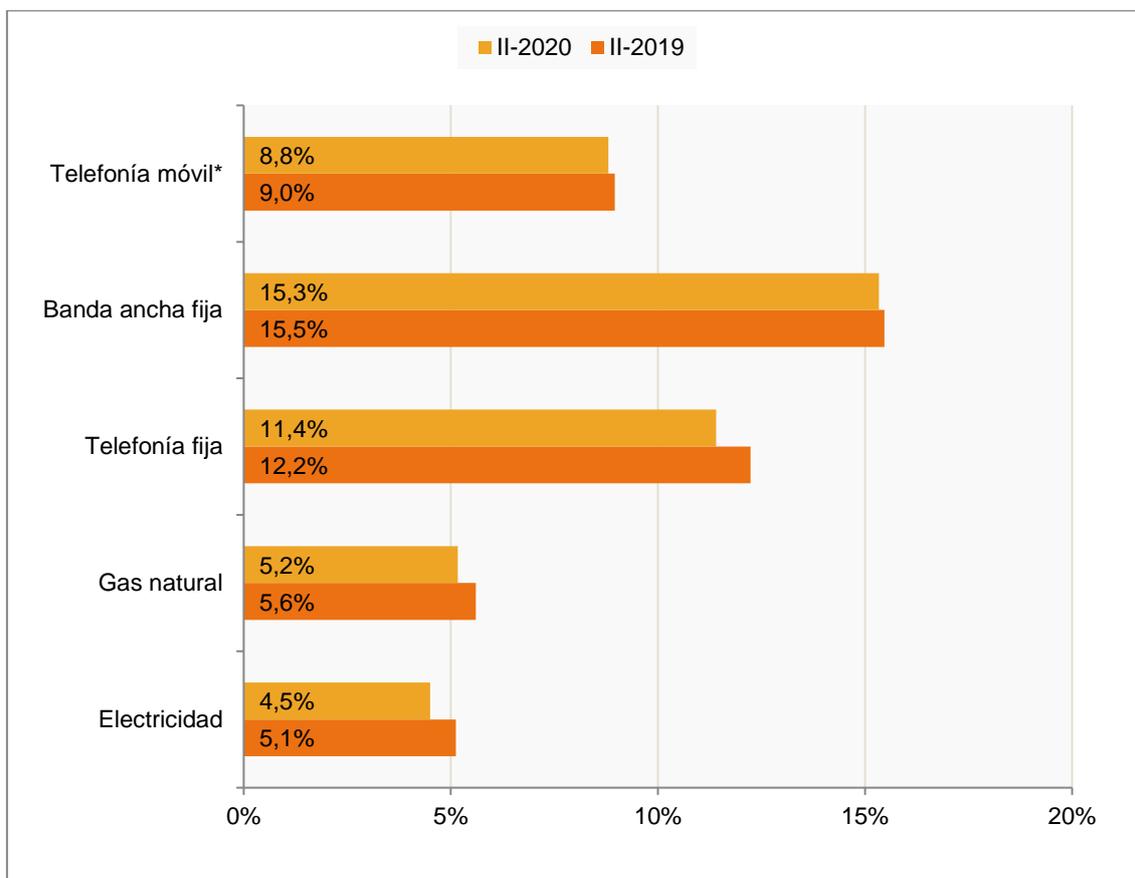


Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

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 durante el segundo trimestre de 2020 fue la banda ancha fija (más de un 15% de los usuarios ha reclamado alguna vez en un año), seguida de la telefonía fija (11,4%).

*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)

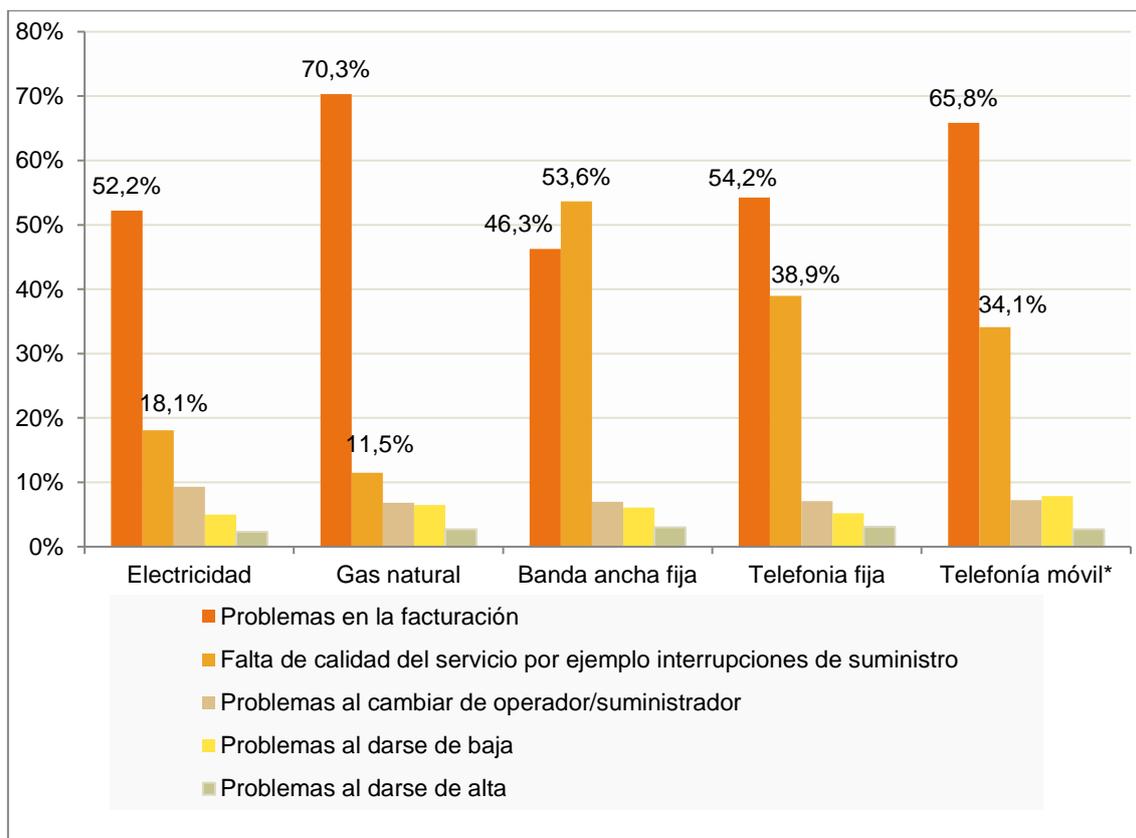


Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

En cuanto a los motivos de las reclamaciones, la queja principal fueron 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 fue la falta de calidad del servicio (53,6%).

*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.*

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

### 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 2020 e incluyó a 4.979 hogares y 9.355 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.