

NOTA DE PRENSA

PANEL DE HOGARES 4T 2020

Televisión de pago, banda ancha y telefonía fija, los servicios peor valorados por los hogares españoles.

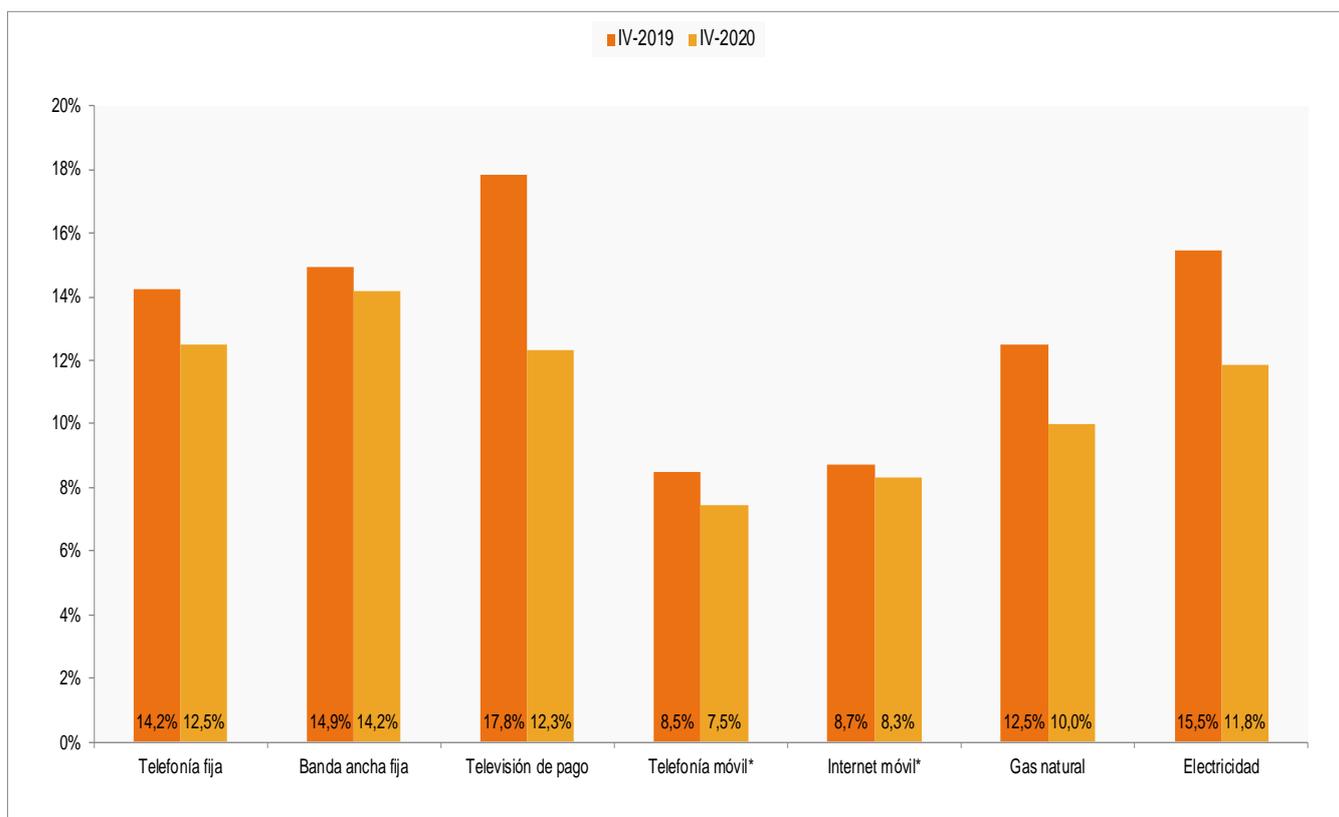
- No obstante, durante el cuarto trimestre de 2020, en general, el grado de satisfacción mejoró con respecto al año anterior.
- Los servicios de telecomunicaciones continuaron siendo los que registraron más reclamaciones.

Madrid, 7 de mayo de 2021. - La televisión de pago, la banda ancha y la telefonía fija fueron, igual que en el trimestre anterior, los tres servicios peor valorados por los hogares españoles, según los resultados del [Panel de Hogares](#) de la CNMC, correspondientes al cuarto trimestre del 2020.

No obstante, el descontento fue algo menor respecto al mismo periodo del año anterior: un 12,3% de los hogares manifestaron no estar satisfechos con su servicio de televisión de pago (en comparación con el 17,8% de 2019). En el caso de la banda ancha y la telefonía fija, un 14,2% y un 12,5% de los hogares estuvieron poco o nada satisfechos con el servicio (mientras que en 2019 representaron un 14,9% y un 14,2%).

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Hogares/individuos poco o nada satisfechos con los servicios (IV-2019 y IV-2020)



*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.*

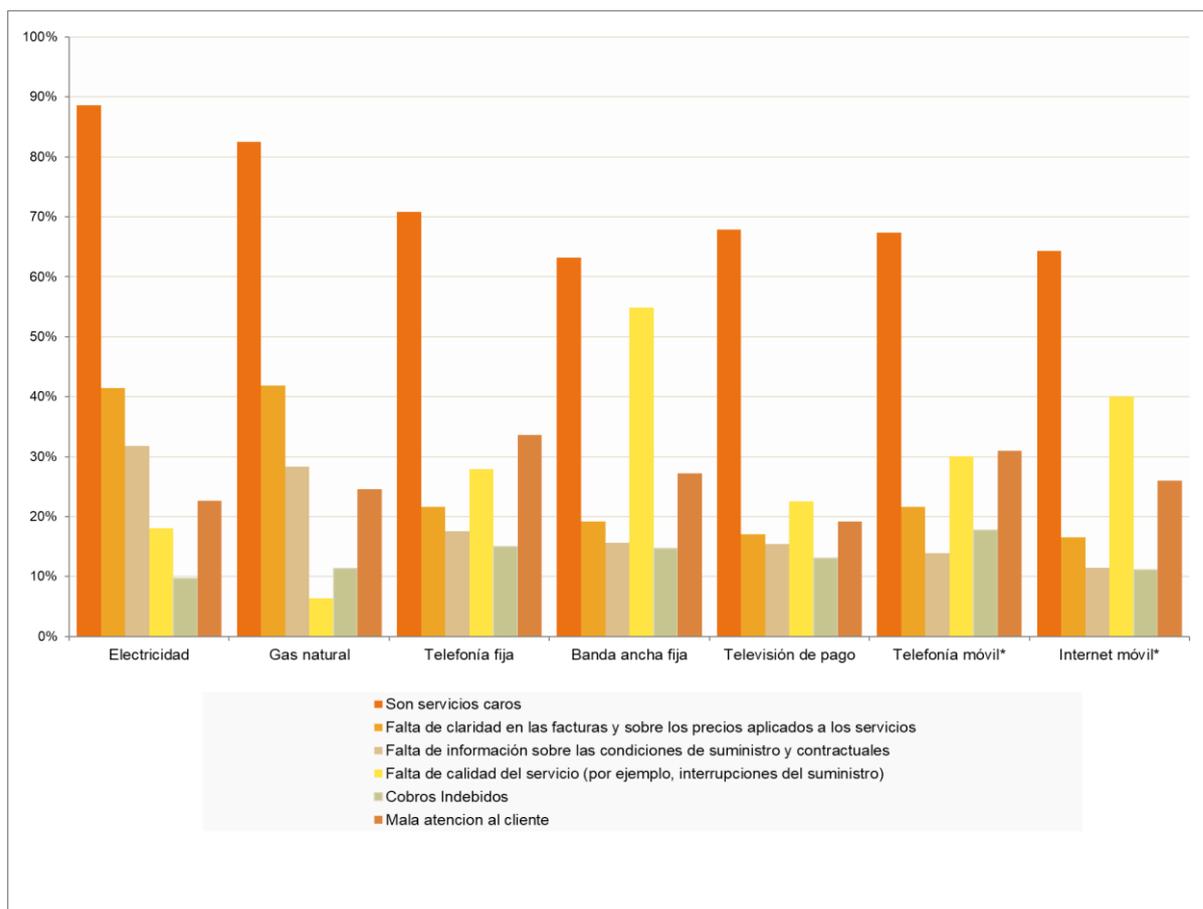
Los servicios de telefonía móvil e internet móvil fueron los que ostentaron mejores valoraciones de los usuarios: el porcentaje de consumidores insatisfechos rondó el 8%.

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. Asimismo, en el caso de los **servicios de electricidad y del gas natural** el 88,6% de los hogares se mostraron insatisfechos con el servicio eléctrico, y el 82,5%, con el servicio de gas.

Para estos dos servicios, el segundo motivo fue la falta de claridad en las facturas y en los precios aplicados a los servicios. Si nos fijamos en los servicios de banda ancha fija, televisión de pago e internet móvil, el segundo motivo de queja fue la falta de calidad del servicio, y en el caso de la telefonía, tanto fija como móvil, la mala atención al cliente.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

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

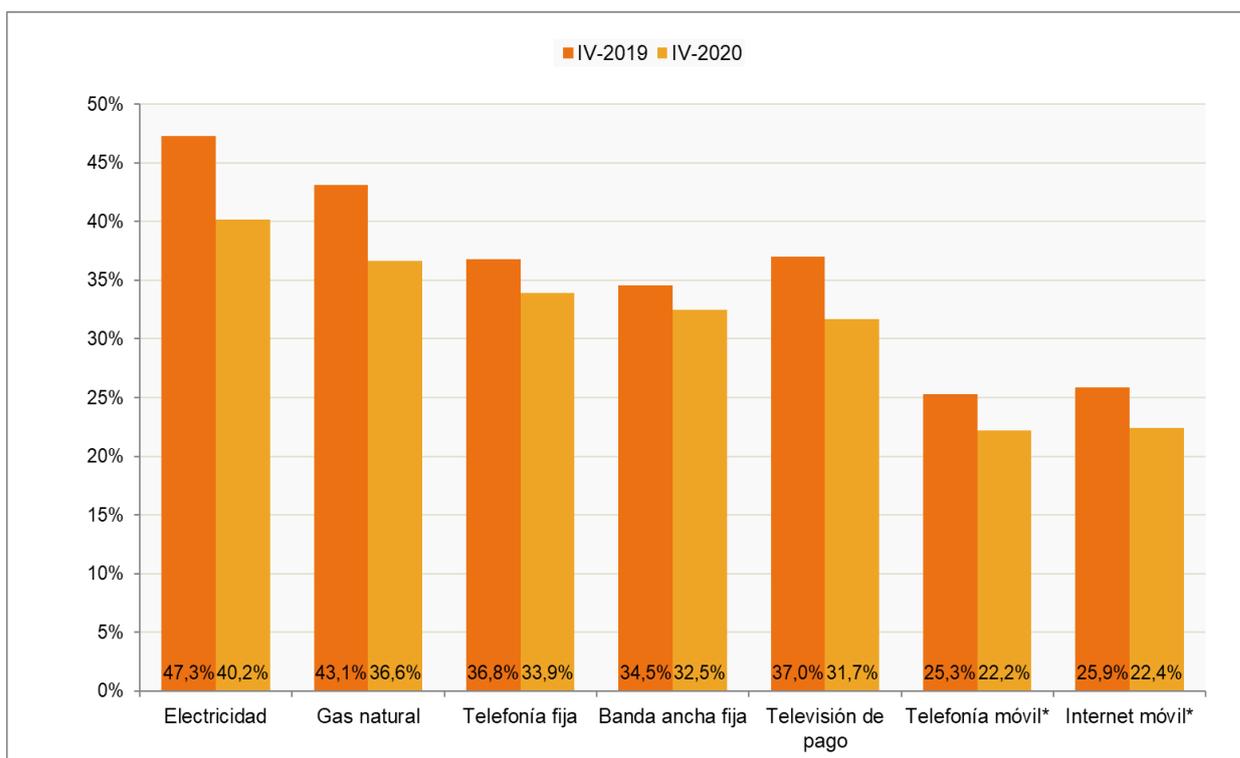


*Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. *Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. Fuente: CNMC.*

Aun así, los datos del cuarto trimestre de 2020 mostraron un menor descontento de los usuarios: los porcentajes de hogares insatisfechos con los servicios cayeron en casi todos los casos, así como la disconformidad con el precio de los servicios.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

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

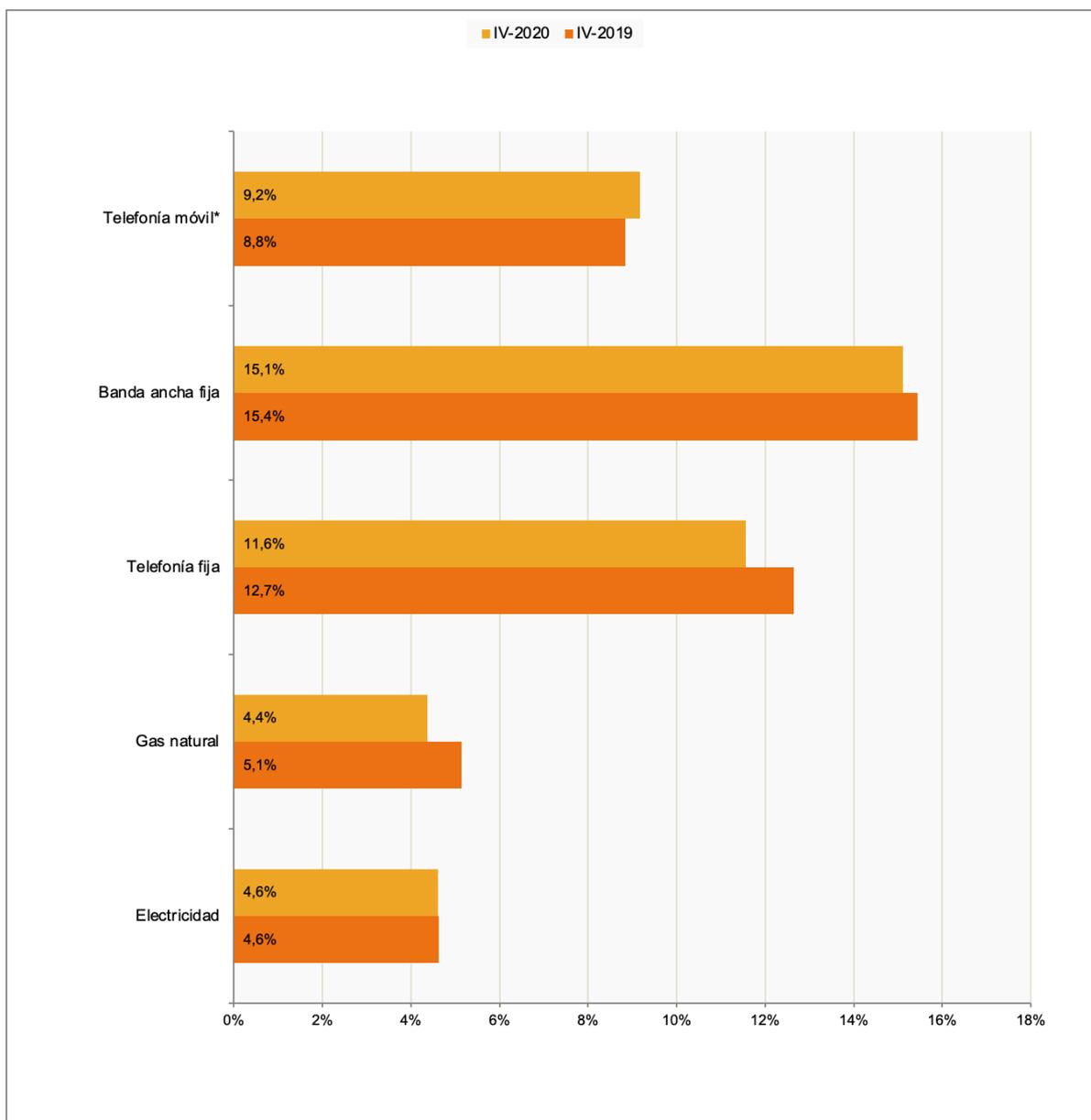


Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

El **Panel de Hogares CNMC** también recoge información sobre los usuarios que presentaron reclamaciones. Al igual que en los últimos años, el servicio con más reclamaciones fue la banda ancha fija (más de un 15% de los usuarios ha reclamado alguna vez en un año), seguida de la telefonía fija (11,6%) y de la telefonía móvil (9,2%).

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

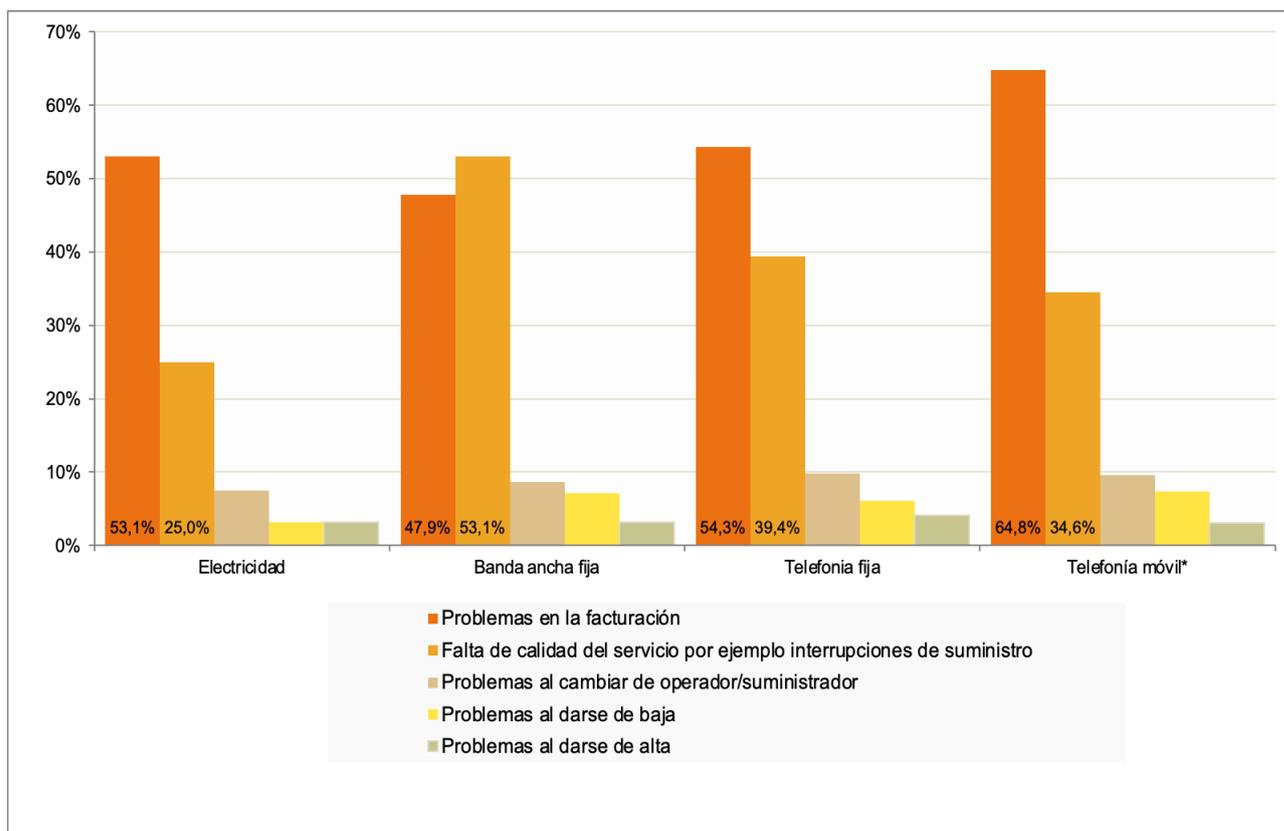


Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

En cuanto a los motivos de las reclamaciones, la queja principal fueron los problemas en la facturación, en sintonía con 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 (53,1%).

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Motivos para reclamar o denunciar (porcentaje de hogares/individuos, IV-2020). 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 cuarto trimestre de 2020 e incluyó a 4.998 hogares y 9.079 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. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.