

PANEL DE HOGARES 2T 2021

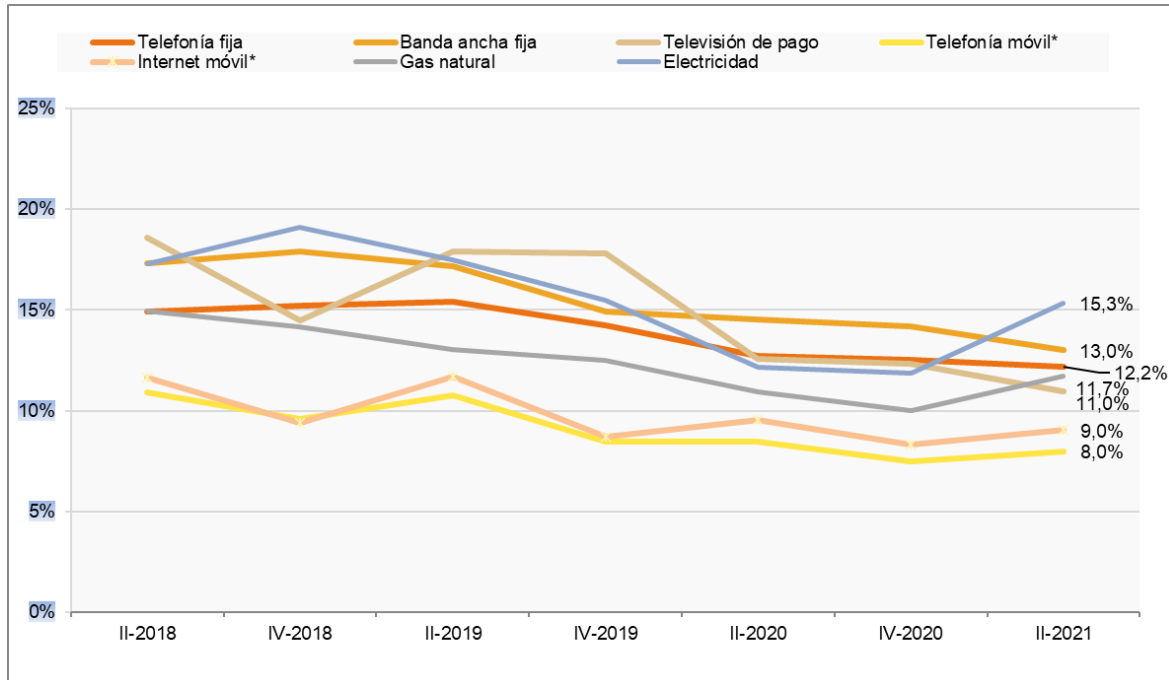
La electricidad, banda ancha y telefonía fija, los servicios peor valorados por los hogares españoles

- La electricidad desbancó a la banda ancha fija como servicio peor valorado durante el segundo trimestre de 2021.
- El grado de satisfacción con los precios y la atención al cliente mejoró en todos los casos, menos en los servicios de luz y gas.
- Los servicios de telecomunicaciones continuaron siendo los que registraron más reclamaciones.

Madrid, 22 de octubre de 2021.- La electricidad ha pasado a ser el servicio peor valorado por los hogares españoles, junto con la banda ancha y la telefonía fija, según el último [Panel de Hogares de la CNMC](#). Estos datos corresponden al segundo trimestre de 2021 y son anteriores a los cambios normativos en la factura de la luz.

En el segundo trimestre de 2021, el descontento con la electricidad aumentó considerablemente: un 15,3% de los hogares manifestaron estar poco o nada satisfechos, en comparación con el 12,2% en el mismo periodo de 2020. En el caso de la banda ancha y la telefonía fija, la valoración mejoró levemente: los hogares insatisfechos fueron un 13% y un 12,2% respectivamente, mientras que en 2020 representaron un 14,5% y 12,7%.

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



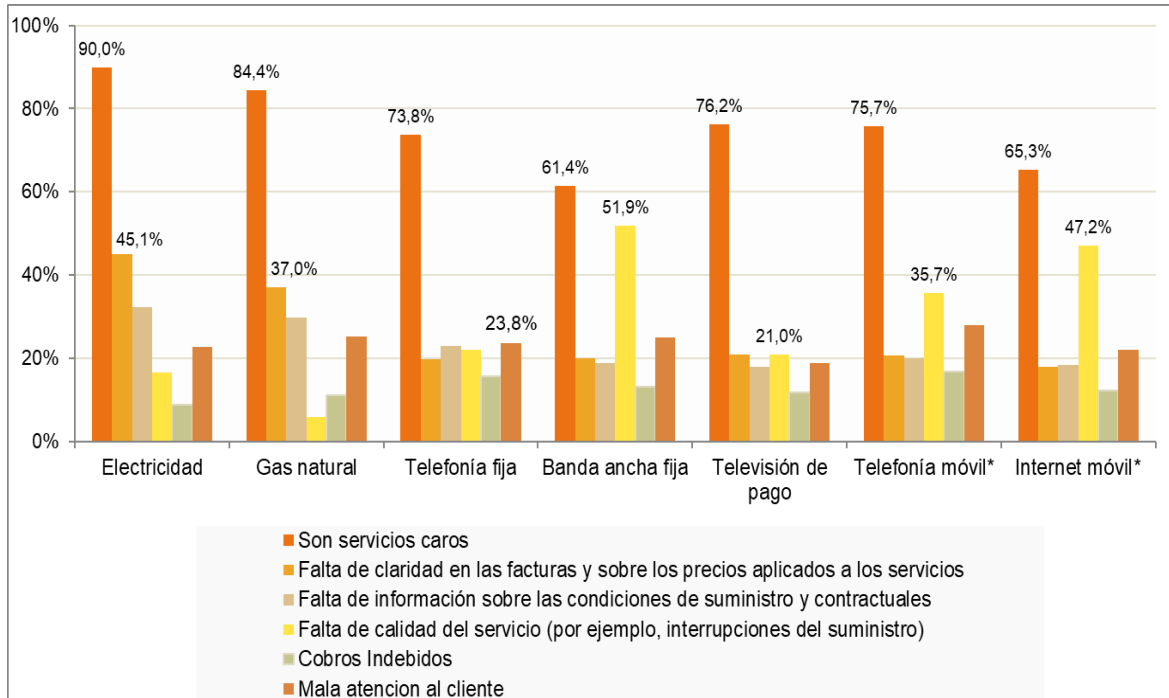
Universo: Hogares con servicios. *Universo: Individuos con servicios. Fuente: CNMC.

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 90% de los hogares insatisfechos con el servicio eléctrico, y el 84,4% de los hogares descontentos con el servicio de gas.

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

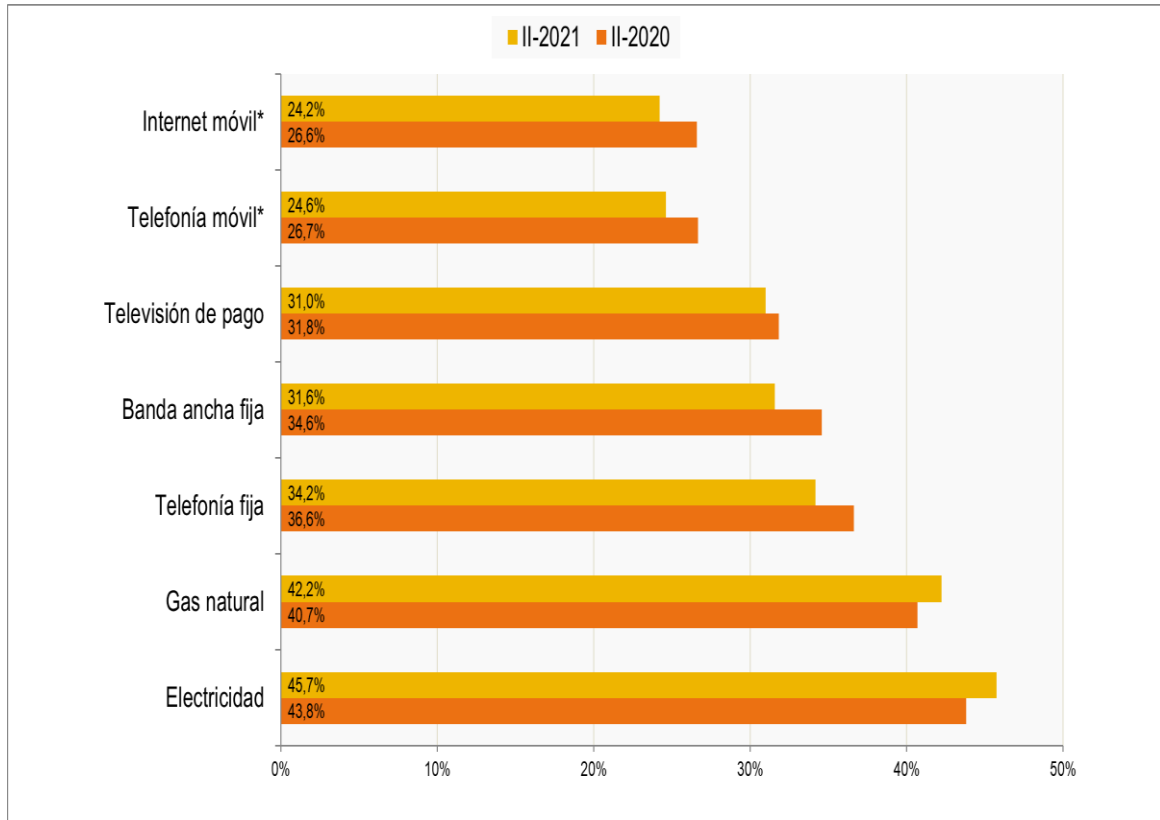
Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, II-2021). Posible respuesta múltiple



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 2021 muestran un menor descontento de los usuarios: los porcentajes de hogares insatisfechos con los precios y la atención al cliente caen en todos los casos, menos en los servicios de luz y de gas.

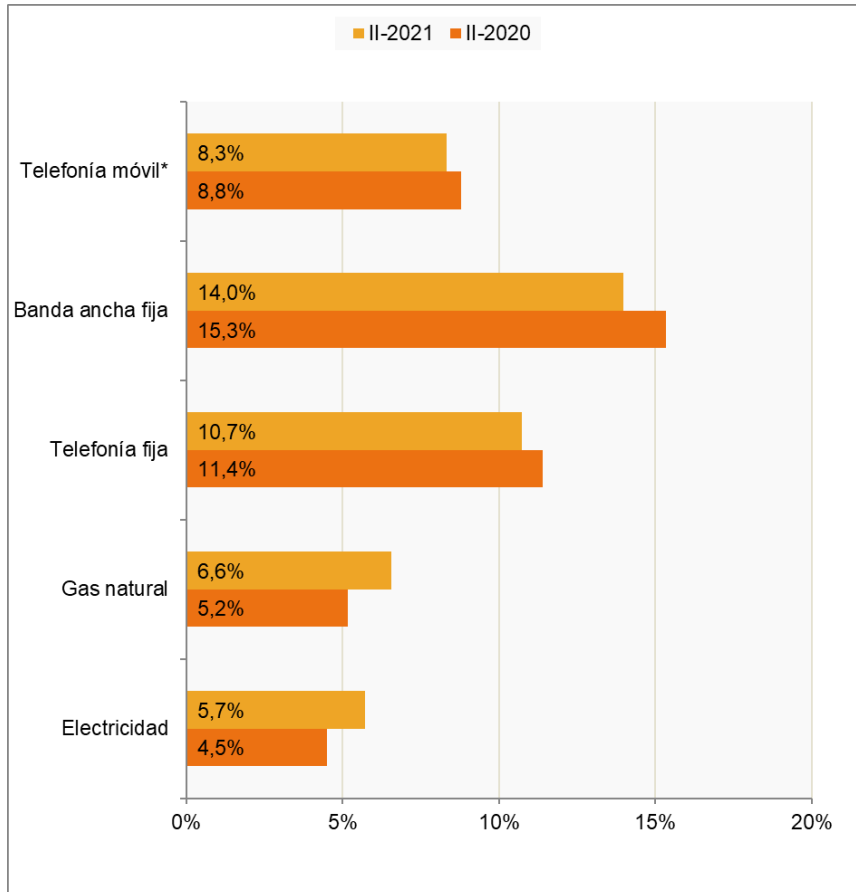
Hogares/individuos poco o nada satisfechos con el precio de los servicios (porcentaje de hogares/individuos)



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

El Panel de Hogares de la 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 2021 fue la banda ancha fija (un 14% de los usuarios ha reclamado alguna vez en un año), seguida de la telefonía fija (10,7%).

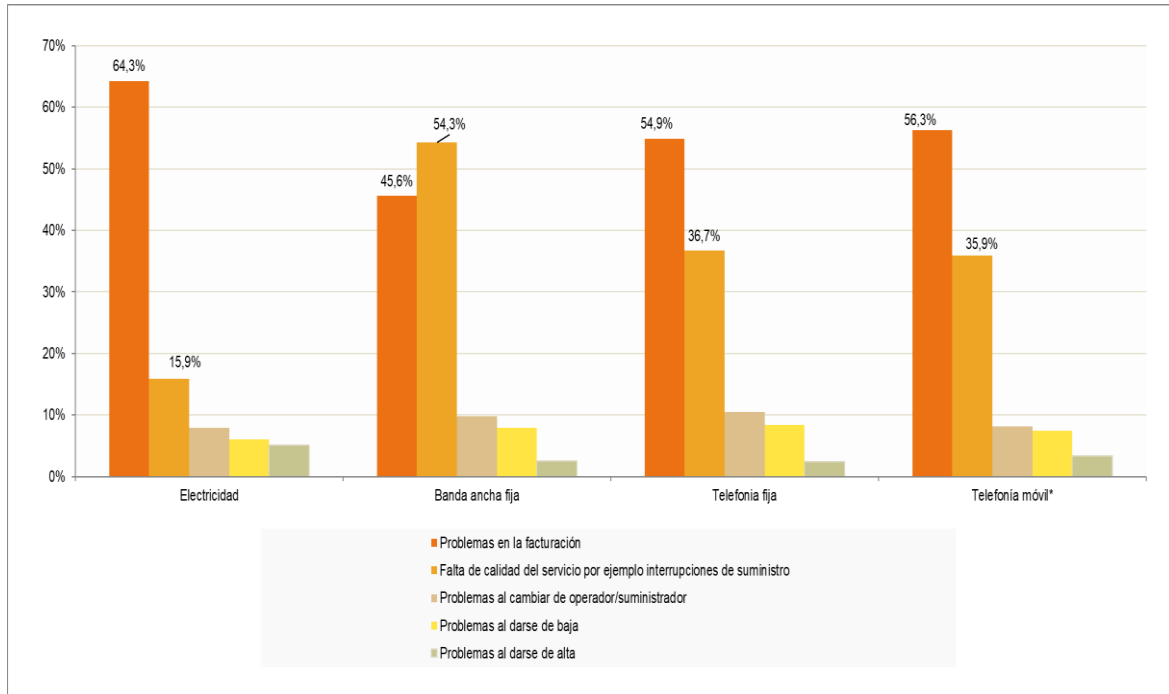
Usuarios que han presentado reclamaciones o denuncias relativas a los servicios en los últimos doce meses (porcentaje de hogares/individuos)



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 (54,3%).

Motivos para reclamar o denunciar (porcentaje de hogares/individuos, II-2021). 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 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 segundo trimestre de 2021 e incluyó a 4.963 hogares y 9.006 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[CNMCData](#)