

NOTA DE PRENSA

Mejora el grado de satisfacción de los hogares españoles con su servicio de electricidad

- El 21% de los hogares se declara poco o nada satisfecho con su servicio de electricidad, cinco puntos por debajo de lo que opinaban hace seis meses.
- La CNMC publica por tercera vez los resultados del Panel de Hogares CNMC, en esta ocasión los relativos a la satisfacción con los servicios.

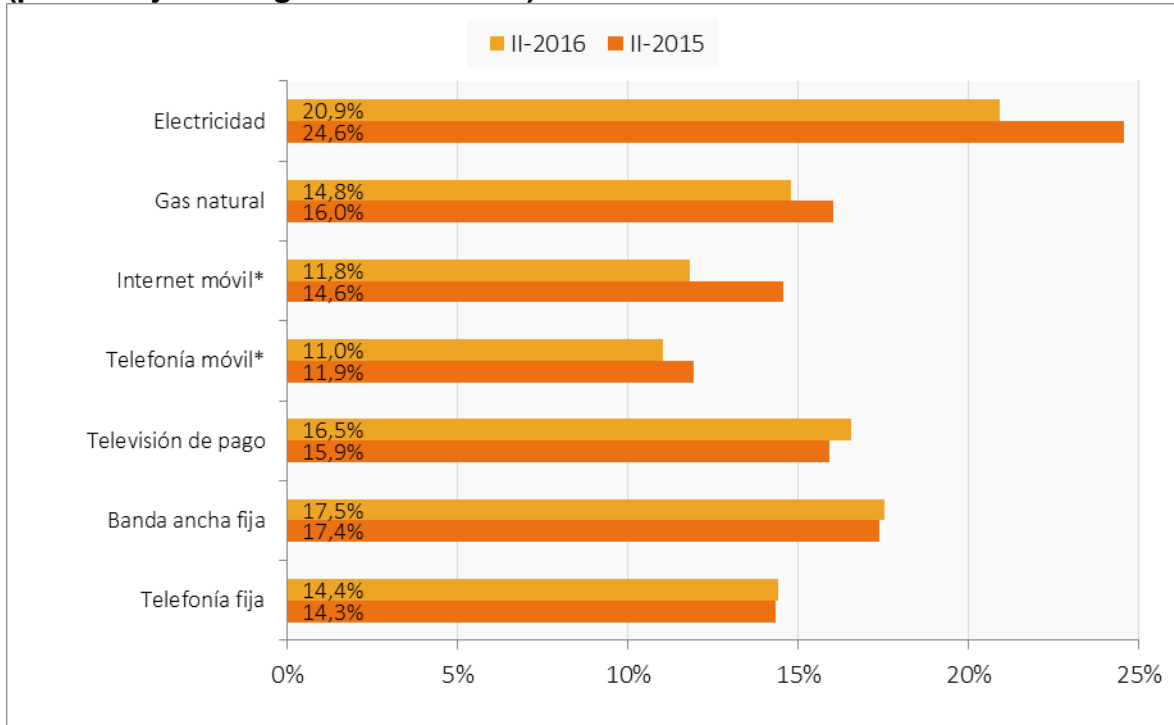
Madrid, 14 de octubre de 2016. – La CNMC publica de nuevo los resultados del [Panel de Hogares CNMC](#), una iniciativa que consiste en la recogida de información de los usuarios, mediante encuestas semestrales y el procesamiento de facturas de los servicios. Su naturaleza multisectorial permite comparar sectores y reforzar un análisis integrado de los mismos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y facilita a la CNMC conocer el punto de vista de los consumidores. Los datos que ahora se presentan corresponden al segundo trimestre de 2016.

Según se recoge en estos datos del Panel de Hogares, el 20,9% de los hogares españoles se declara poco o nada satisfecho con su servicio de electricidad (en la anterior oleada, hace seis meses, este porcentaje era del 26%, mientras que hace un año era del 25%). Para el gas natural, este porcentaje de insatisfacción cae hasta el 14,8% de los hogares. Entre los servicios de telecomunicaciones, el que obtiene peores resultados es la banda ancha fija: un 17,5% se declara poco o nada satisfecho. Le sigue la televisión de pago, con un 16,5% de hogares insatisfechos.

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>

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



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

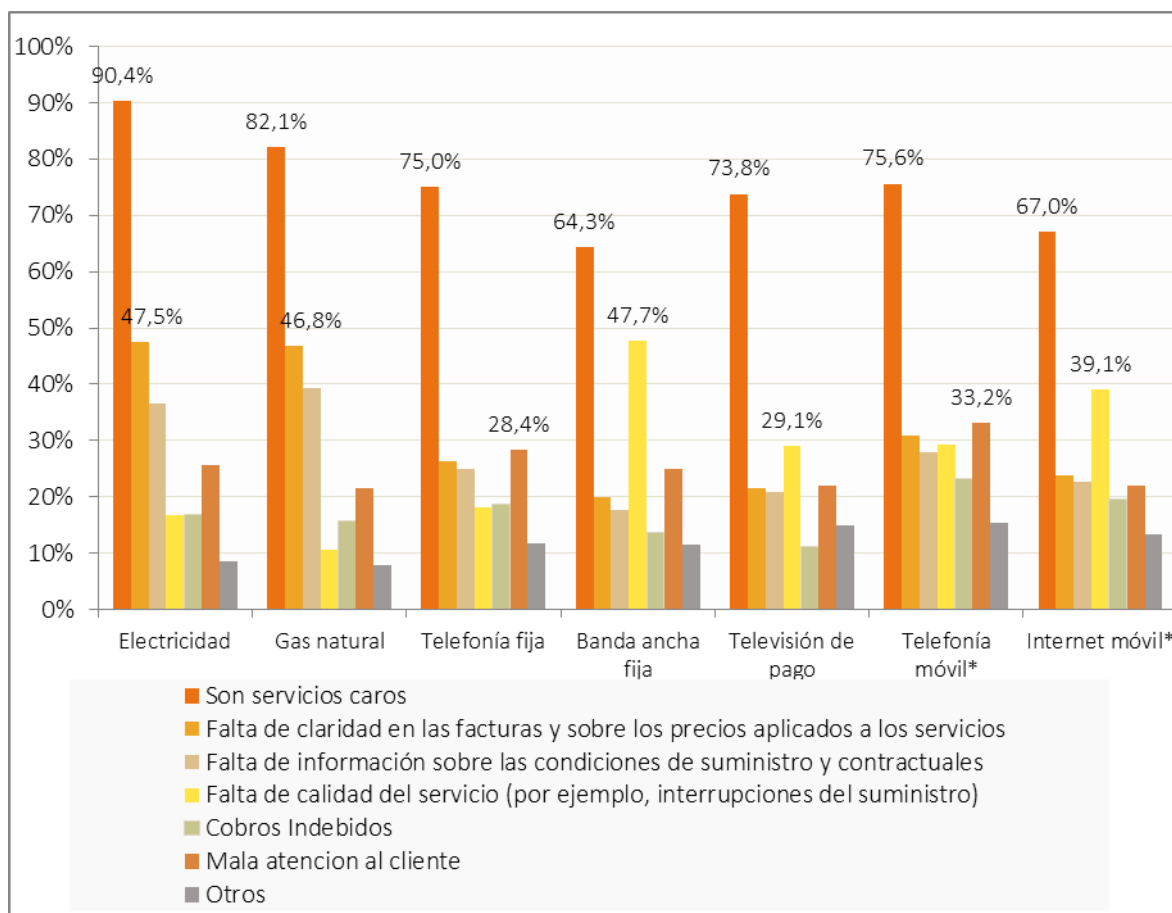
Entre los hogares que se declaran insatisfechos con el servicio, el precio es el principal motivo apuntado, tanto para los servicios de energía como de telecomunicaciones.

Un 90% de los hogares insatisfechos con su proveedor de electricidad opina que el servicio es caro y casi la mitad considera que las facturas de electricidad o las tarifas no son claras. Los resultados de gas natural siguen un patrón similar, aunque, en general, con mejores resultados que la electricidad.

Para los servicios de banda ancha fija y móvil y para la televisión de pago, después del precio, la calidad del servicio es el segundo motivo más indicado como causa de insatisfacción. Estos resultados contrastan con los de los servicios de energía, para los que la valoración de este aspecto es más positiva. En concreto, casi la mitad de los hogares que se declaran insatisfechos con el servicio de banda ancha fija, un 47,7%, lo hacen por la falta de calidad (por ejemplo, interrupciones en el servicio).

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Motivos de la insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, II-2016). Posible respuesta múltiple



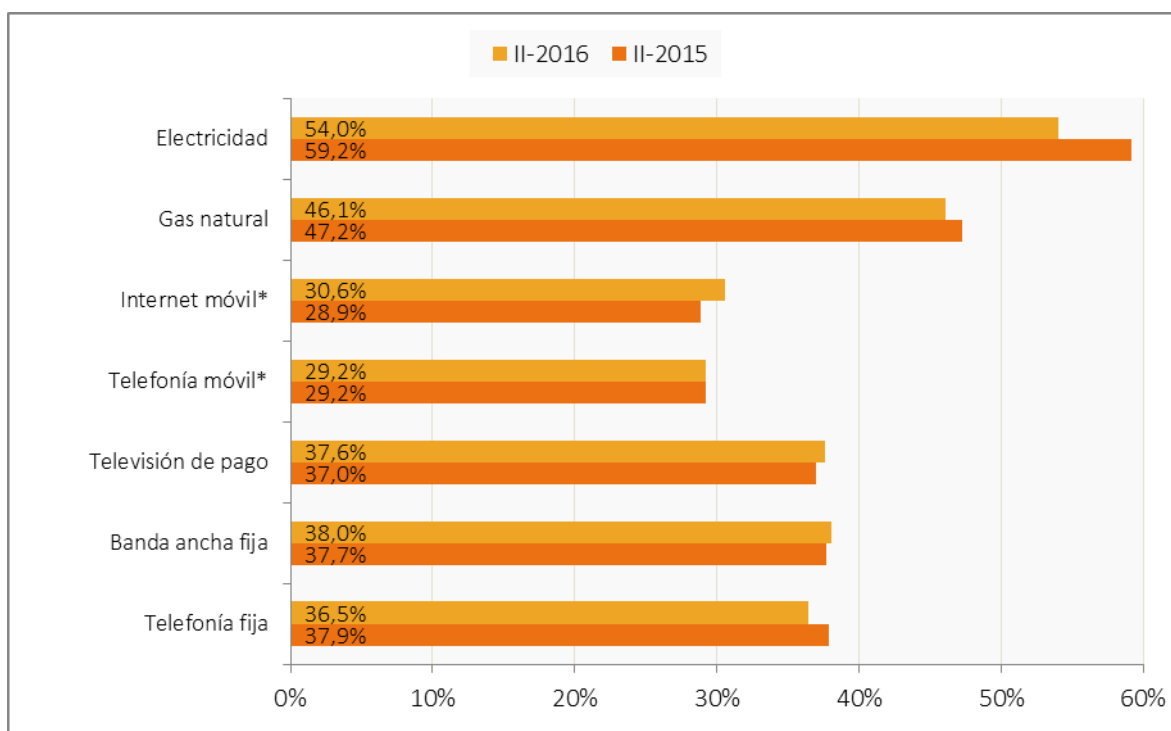
Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. *Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. Fuente: CNMC.

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>

Por lo que respecta a la satisfacción con el precio de los servicios, un 54% del total de los hogares está poco o nada satisfecho con los precios del servicio de electricidad, 5 puntos por debajo que hace un año. Por su parte, el 46,1% de los hogares con servicio de gas natural están insatisfechos con el precio del servicio.

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



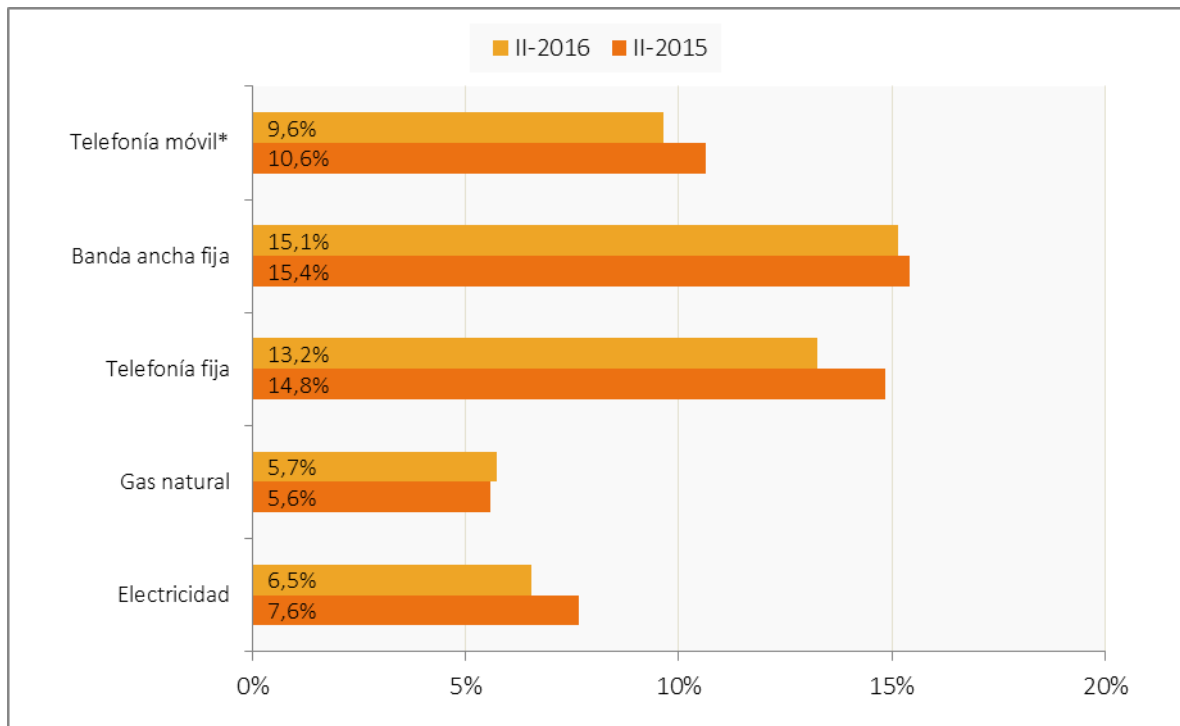
Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

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>

A pesar de que los hogares españoles declaran mayor insatisfacción con los servicios de electricidad y gas natural, son los servicios de telecomunicaciones los que reciben un mayor número de reclamaciones.

Hogares/individuos que han presentado una reclamación en el último año (porcentaje de hogares/individuos)



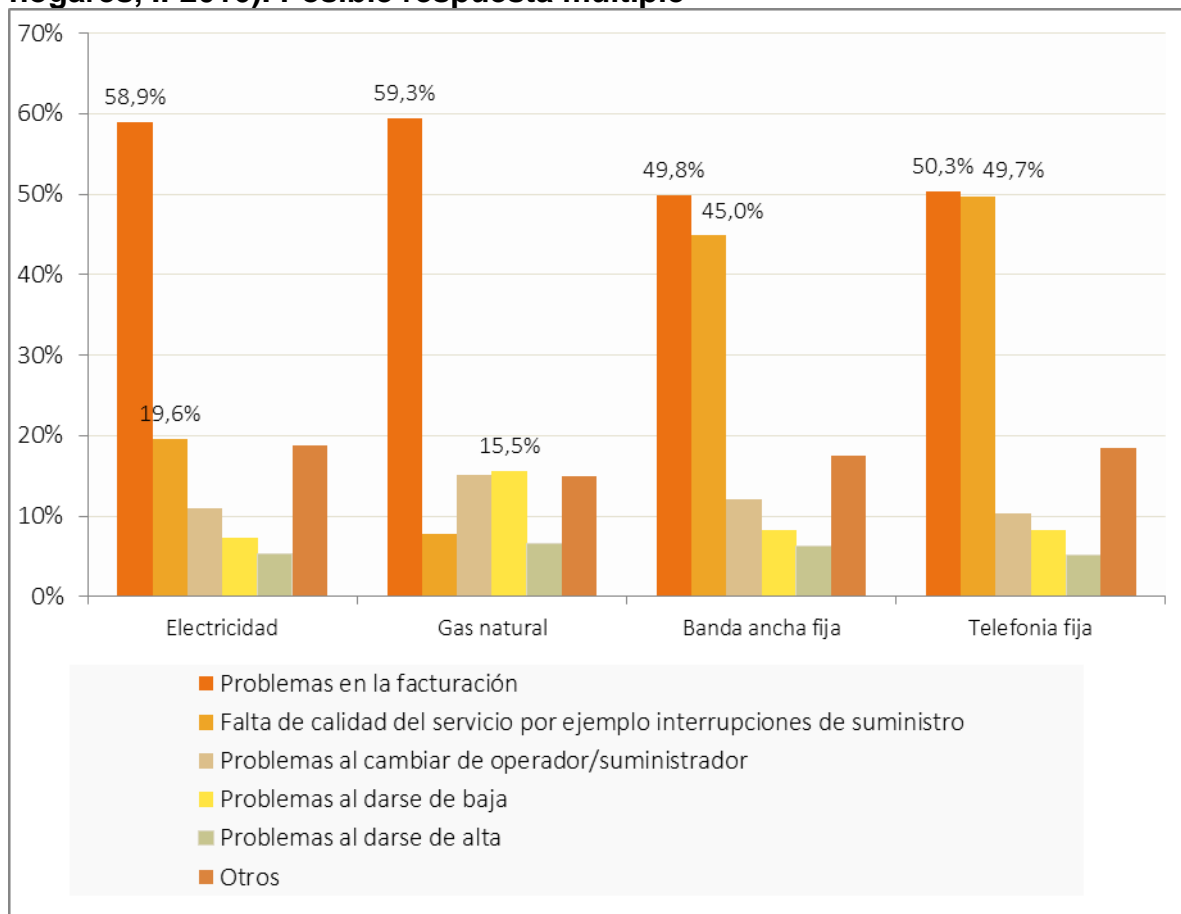
Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

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>

Los motivos para reclamar siguen un patrón similar a los motivos de insatisfacción declarados por los hogares. En el caso de los servicios de electricidad y gas casi seis de cada diez reclamaciones están relacionadas con problemas en la facturación. En cambio, los porcentajes de reclamaciones por facturación como por falta de calidad del servicio son cercanos al 50% en los servicios de telefonía y banda ancha fija.

Motivos por lo que los hogares presentaron una reclamación (porcentaje de hogares, II-2016). Posible respuesta múltiple

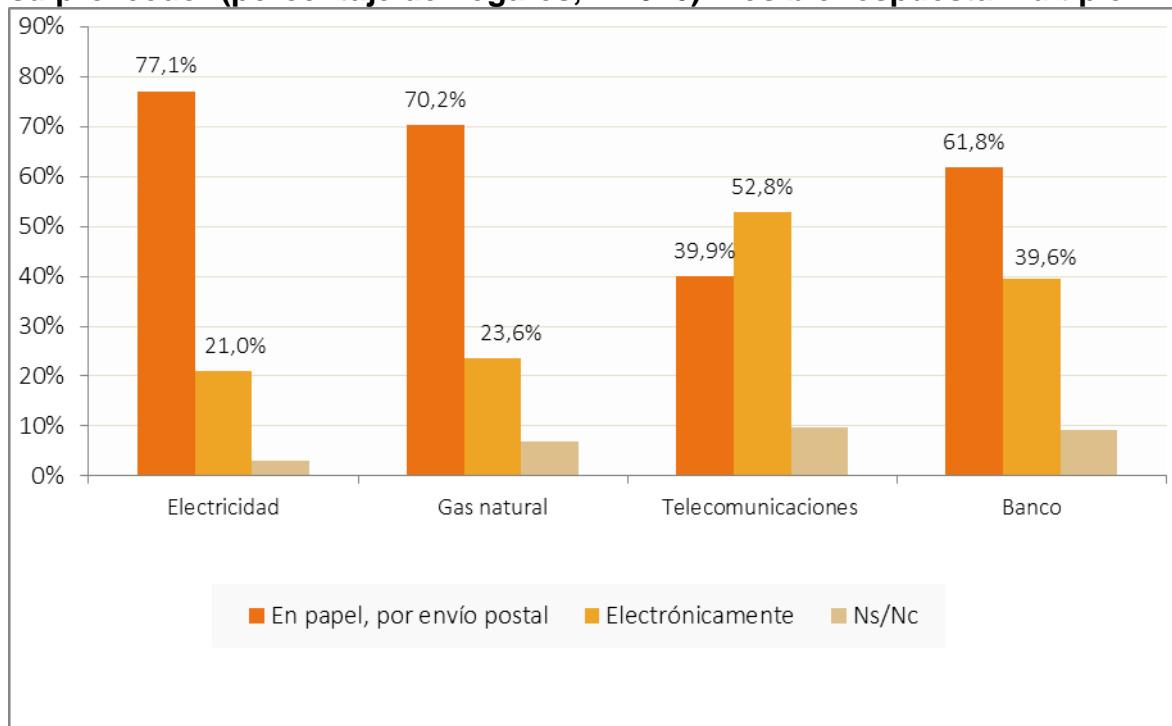


Universo: Hogares con servicio que han presentado una reclamación en el último año. Fuente: CNMC.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Por último, a la hora de recibir las facturas o las notificaciones por parte de las empresas proveedoras, destaca que, en los servicios de telecomunicaciones, más de la mitad de los hogares las recibe de manera electrónica.

Hogares según la forma de recepción de las facturas y comunicaciones de su proveedor (porcentaje de hogares, II-2016). Posible respuesta múltiple



Universo: Hogares con servicio. Fuente: CNMC.

Metodología

Estos resultados forman parte del Panel de Hogares CNMC, una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC busca recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y el análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisual, energía, postal y transporte entre otros. La encuesta de esta tercera oleada se llevó a cabo en el segundo trimestre de 2016 e incluyó a 4.685 hogares y 9.317 individuos.

[Más datos en CNMCData](#)

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.