

NOTA DE PRENSA

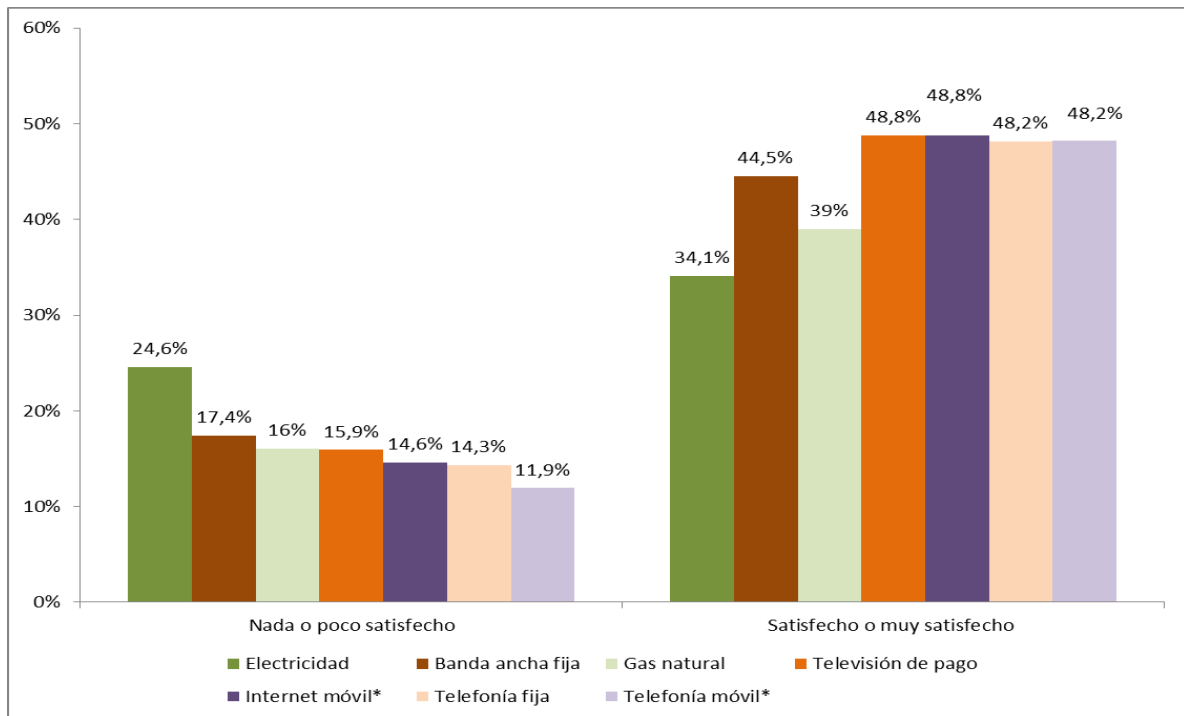
El 25% de los hogares se declara insatisfecho con su servicio de electricidad

- La CNMC publica los primeros resultados del Panel de Hogares CNMC, en esta ocasión relativos a la satisfacción con los servicios

Madrid, 23 de octubre de 2015. – La CNMC publica los primeros resultados del [Panel de Hogares CNMC](#), una nueva iniciativa que consiste en la recogida de información de los usuarios, mediante encuestas semestrales, el procesamiento de facturas de los servicios y la organización de grupos focales. Su naturaleza multisectorial permitirá comparar sectores y reforzar un análisis integrado de los mismos. Esta herramienta aportará una información amplia y diversa, y facilitará a la CNMC conocer el punto de vista de los consumidores.

Según se recoge en los datos del Panel de Hogares para el primer semestre de 2015, el 24,6% de los hogares españoles se declara poco o nada satisfecho con su servicio de electricidad. Para el gas natural, este porcentaje de insatisfacción cae hasta el 16% de los hogares. Entre los servicios de telecomunicaciones, el que obtiene peores resultados es la banda ancha fija: un 17,4% se declara poco o nada satisfecho.

NIVEL DECLARADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS



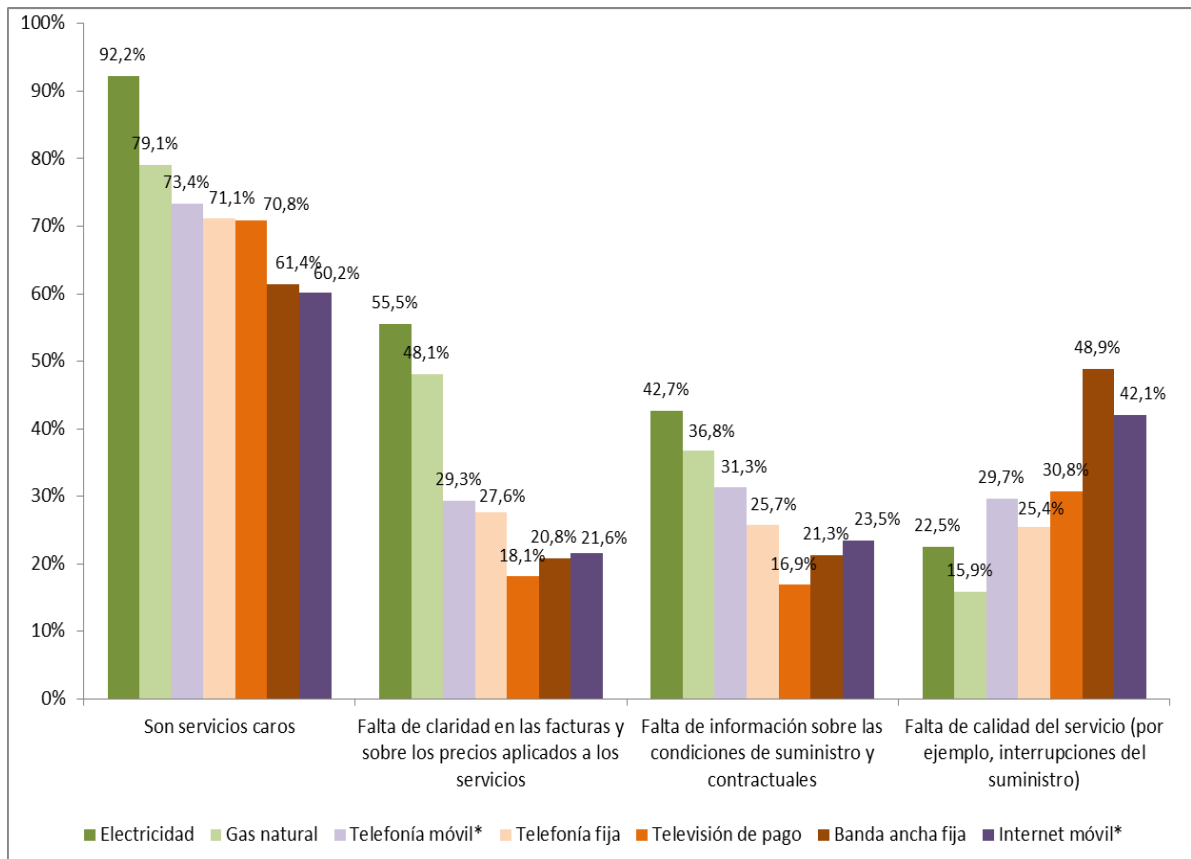
Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio

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>

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.

MOTIVOS DE LA INSATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS



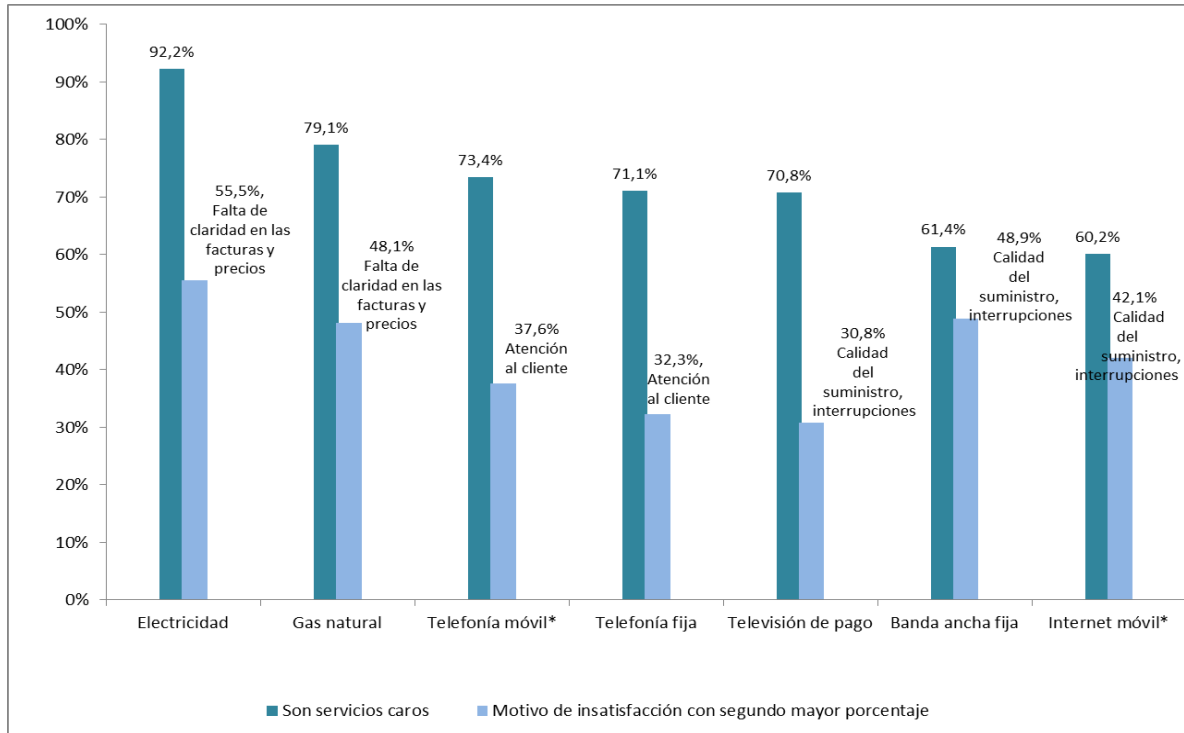
Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. *Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio

Un 92,2% de los hogares insatisfechos con su proveedor de electricidad opina que el servicio es caro. Más de la mitad considera que las facturas de electricidad o las tarifas no son claras; y casi un 43% cree que falta información sobre las condiciones del contrato o del servicio. En cambio, la falta de calidad del servicio de la electricidad es citada por menos hogares: un 22,5%. Los resultados de gas natural siguen un patrón similar, aunque, en general, con mejores resultados que la electricidad.

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 PRINCIPAL Y SECUNDARIO DE LA INSATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS



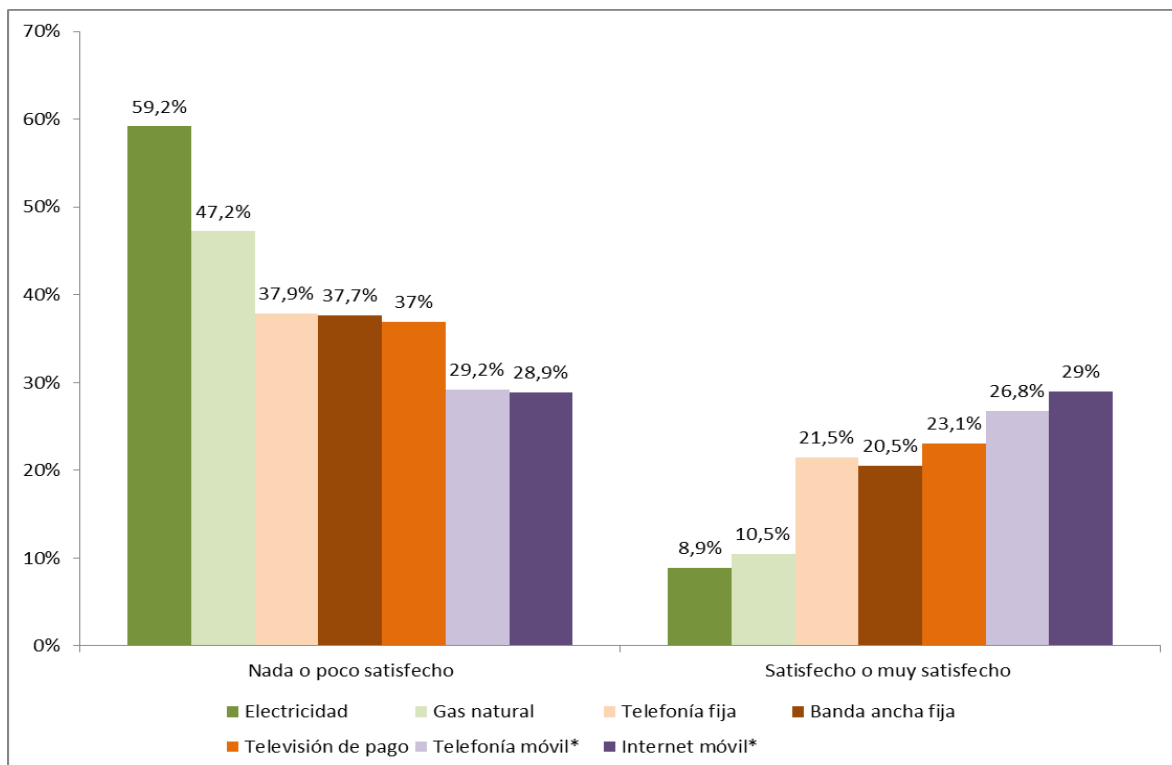
Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. *Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio

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 lo hacen por la falta de calidad (por ejemplo, interrupciones en el servicio). La poca claridad en las facturas y precios de los servicios de telecomunicaciones es apuntada por el 18,1%-29,3% de los 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>

SATISFACCIÓN CON EL PRECIO DE LOS SERVICIOS



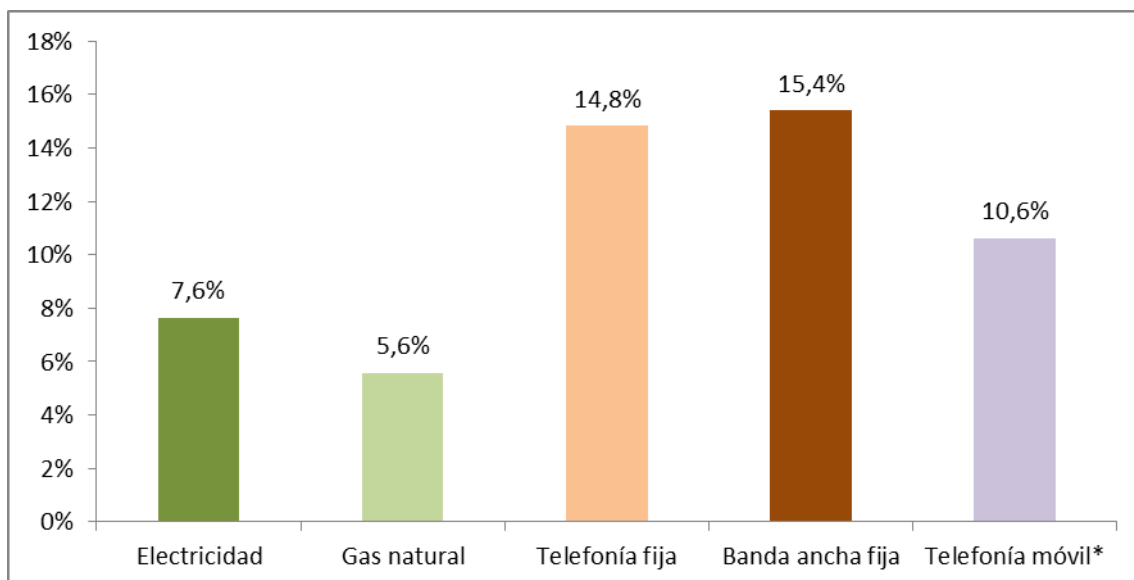
Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio.

Por lo que respecta a la satisfacción con el precio de los servicios, un 59,2% del total de los hogares está poco o nada satisfecho con los precios del servicio de electricidad. Por su parte, el 47,2% de los hogares con servicio de gas natural están insatisfechos con el precio del servicio. En cambio, los servicios de telefonía e Internet móvil obtienen los mejores resultados, al declararse insatisfechos con los precios menos de un 30% de sus usuarios. Por último, los servicios de telecomunicaciones fijas obtienen unos resultados intermedios: aproximadamente un 37% de los hogares con estos servicios se declaran insatisfechos con los precios.

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 QUE HAN PRESENTADO UNA RECLAMACIÓN EN EL ÚLTIMO AÑO



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

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. Un 15% de los hogares que tienen servicio de banda ancha fija o telefonía fija han presentado una reclamación en el último año. Por el contrario, únicamente ha reclamado el 7,6% de los hogares con servicio de electricidad y el 5,6% de los que tienen gas natural, lo que le sitúa como el servicio con menor porcentaje de reclamaciones.

FRECUENCIA DE CONTACTO DE LOS OPERADORES CON LOS USUARIOS

	Frecuencia semanal o mensual	Menor frecuencia	Nunca
Electricidad	5,4%	43,9%	49,2%
Gas natural	3,1%	29,4%	45,1%
Servicios de telecomunicaciones	19,4%	50,1%	23,1%
Servicios de telecomunicaciones móviles*	23,8%	51,7%	21,5%

Universo: Todos los hogares. *Universo: Individuos con servicio

Los datos de la encuesta también revelan que las empresas de telecomunicaciones hacen mayores esfuerzos para captar clientes que las empresas de energía. A aproximadamente la mitad de los hogares no les ha llamado su operador de energía ni ningún competidor para ofrecerles sus servicios o mejores condiciones. En el caso de los servicios de telecomunicaciones este

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

porcentaje se reduce a la mitad.

Un 50,7% de los hogares con servicios de telecomunicaciones reciben comunicaciones de su operador, como por ejemplo la factura, de forma electrónica. El porcentaje correspondiente en los sectores de energía o banca es sensiblemente menor. De los hogares que reciben factura electrónica, un 43,9% no la habían solicitado activamente y un 20,1% declara que no fueron informados sobre la posibilidad de recibirla.

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, el análisis de las facturas de los servicios y grupos focales. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisual, energía, postal, transporte y competencia. La encuesta se llevó a cabo en el segundo trimestre de 2015 e incluyó a 3.929 hogares y 7.979 individuos.

[Más datos en CNMCData](#)