

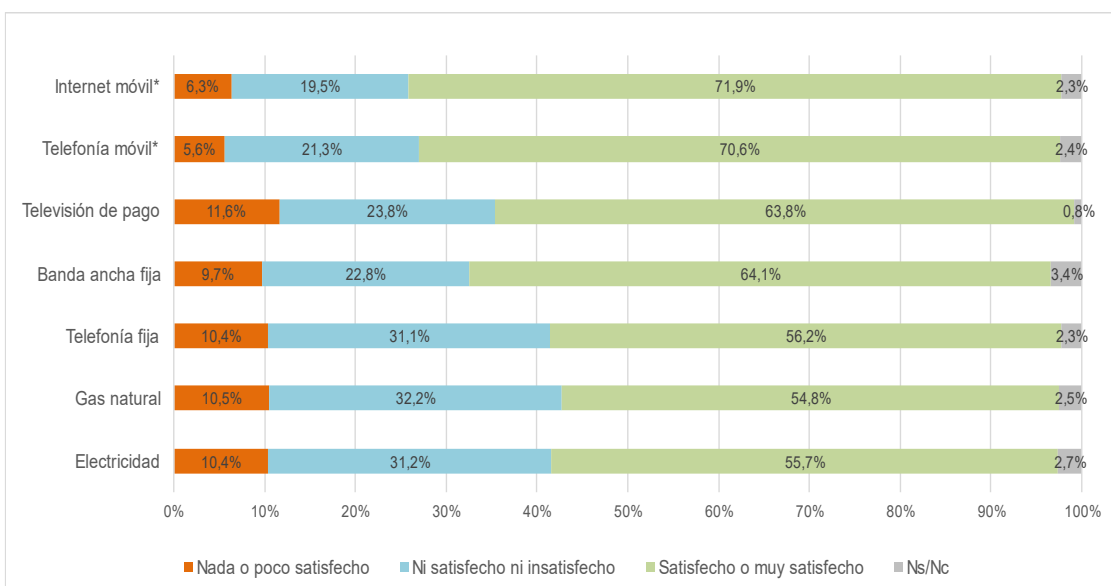
PANEL DE HOGARES 2T 2024

Internet y telefonía móvil, los servicios mejor valorados por los españoles

- El 71,9 % de los usuarios se mostraron satisfechos o muy satisfechos con el servicio de acceso a Internet móvil y el 70,6 % con el servicio de telefonía móvil en el segundo trimestre de 2024.
- La banda ancha fija y la televisión de pago ocuparon el tercer y cuarto puesto con un 64,1 % y un 63,8 % de clientes satisfechos.
- El porcentaje de clientes satisfechos creció en todos los servicios con respecto al segundo trimestre de 2023

Madrid, 18 de octubre de 2024. - Internet y la telefonía móvil fueron los servicios mejor valorados por los españoles, según los resultados del último [Panel de Hogares de la CNMC, correspondientes al segundo trimestre de 2024.](#)

Indicadores de satisfacción global con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, II-2024)

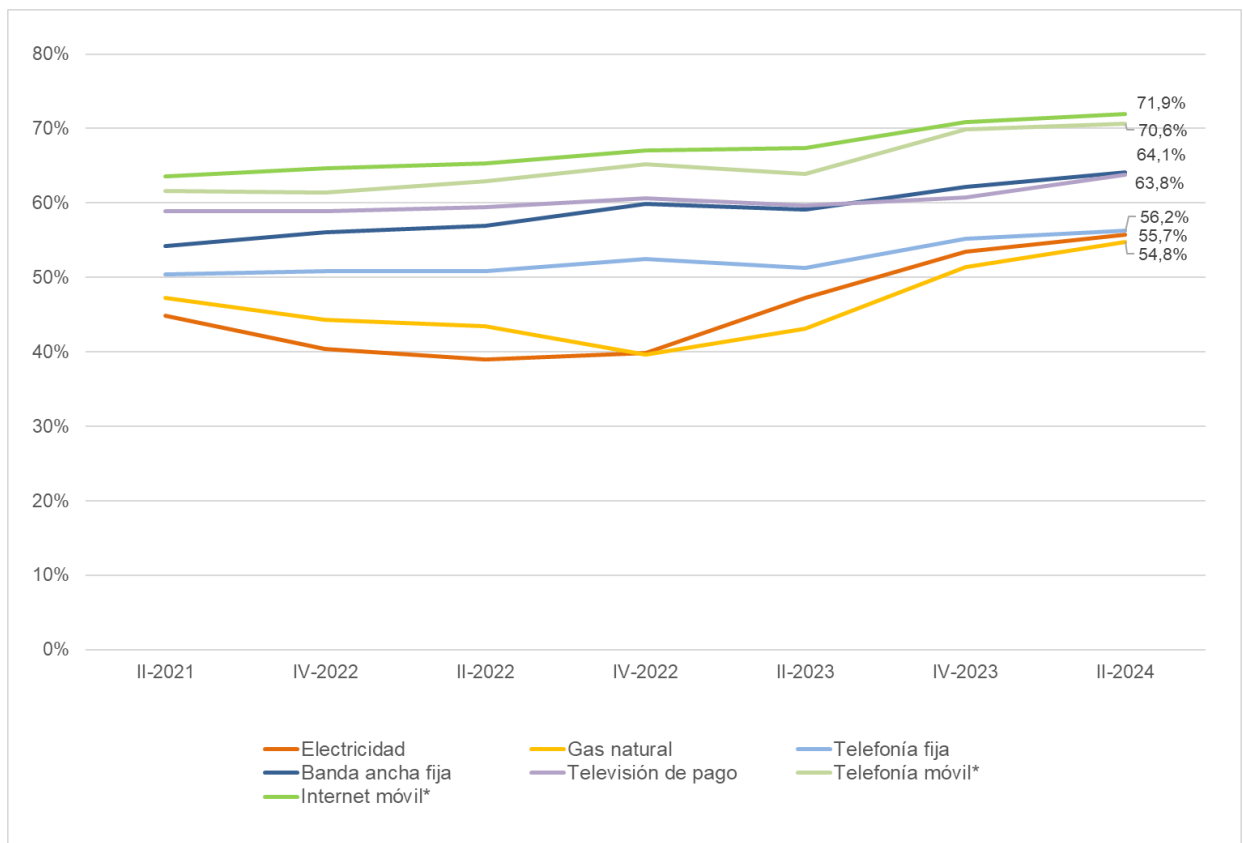


Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC

Aunque el gas natural fue el servicio peor valorado (con solo un 54,8 % de usuarios satisfechos), también fue el que mejoró más su valoración en el último año (+11,6 puntos). El porcentaje de hogares satisfechos con el servicio de

electricidad también mejoró considerablemente y fue el segundo servicio que más subió (+8,4 puntos).

Hogares satisfechos o muy satisfechos con los servicios

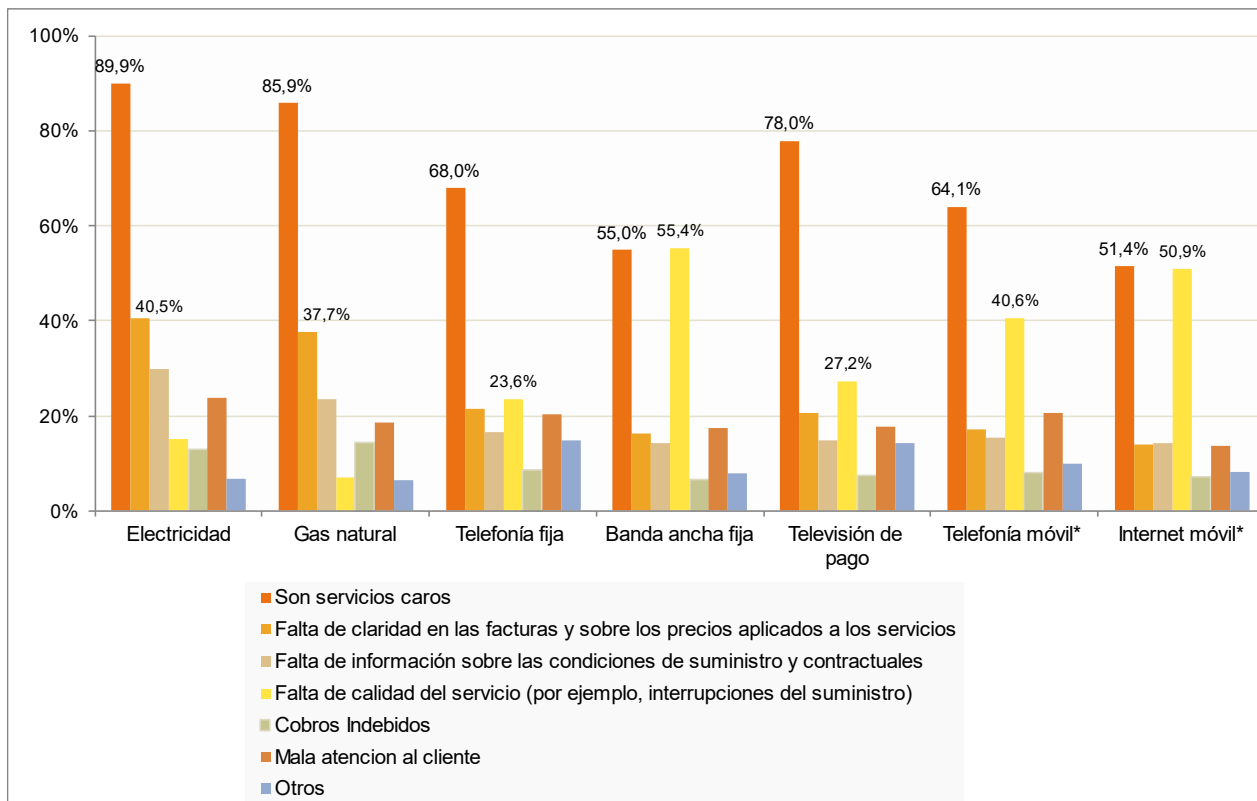


Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

Como en otras oleadas del [Panel de Hogares](#), los datos indican que el motivo principal de insatisfacción de los usuarios con la mayoría de los servicios fue su precio, sobre todo en el caso de los servicios de luz y gas natural: el 89,9 % y el 85,9 % de los hogares insatisfechos con el servicio eléctrico y de gas natural respectivamente argumentaron esa razón.

Cabe destacar que, por primera vez desde 2015, el motivo principal de insatisfacción de los hogares con el servicio de banda ancha fija no fue el elevado precio. En esta oleada, la falta de calidad del servicio de banda ancha fija (55,4 %) superó ligeramente al porcentaje de usuarios insatisfechos por el precio (55,0 %).

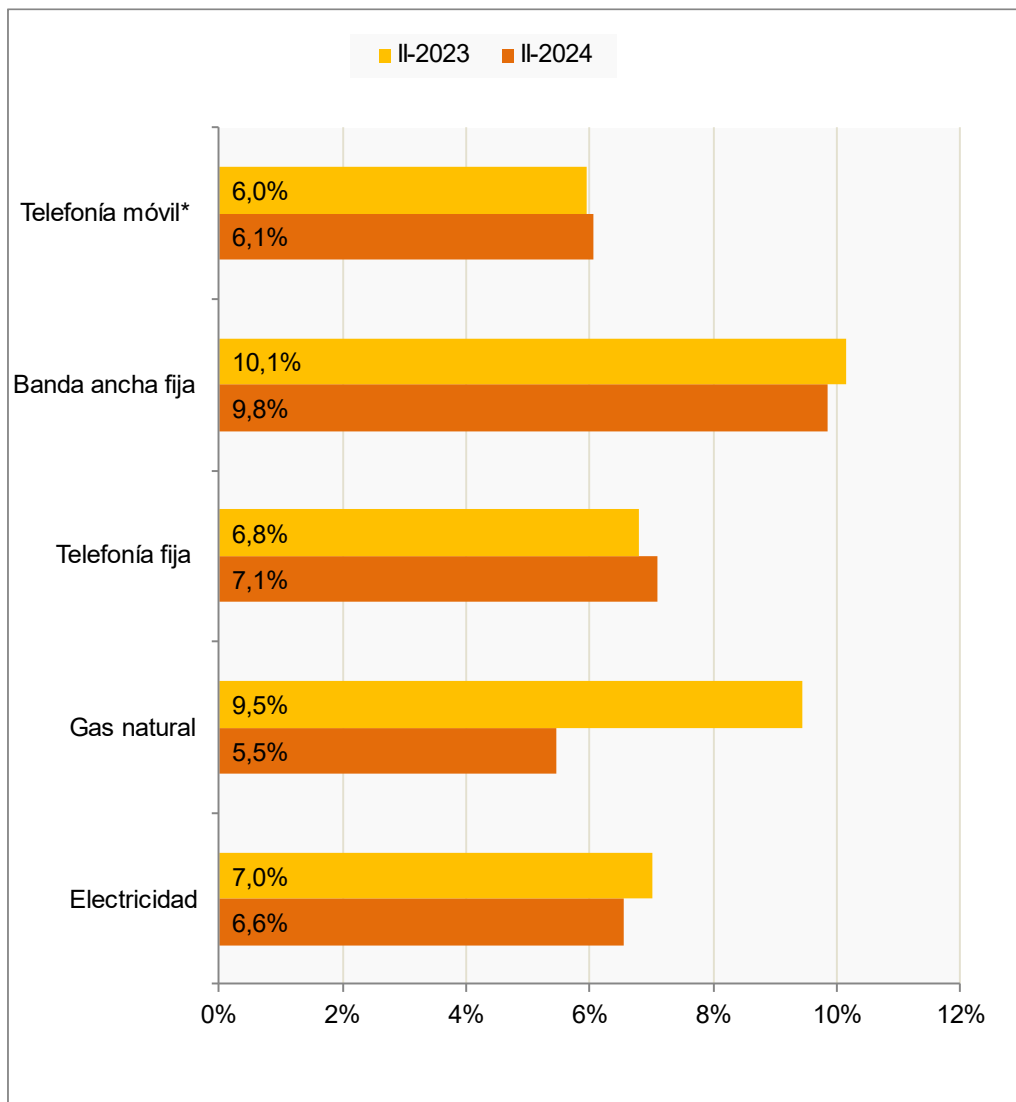
Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, II-2024). Posible respuesta múltiple.



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.

El Panel de Hogares de la CNMC también ha recogido información sobre los usuarios que presentaron reclamaciones. Tal y como viene sucediendo en los últimos años, el servicio con más reclamaciones durante el segundo trimestre de 2024 fue la banda ancha fija (9,8 % de los usuarios reclamaron alguna vez durante el último año), seguida, en esta ocasión, del servicio de telefonía fija (7,1 %).

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.

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 2024 e incluyó a 5.307 hogares y 9.016 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

Contenido relacionado:

- [CNMCData](#)