

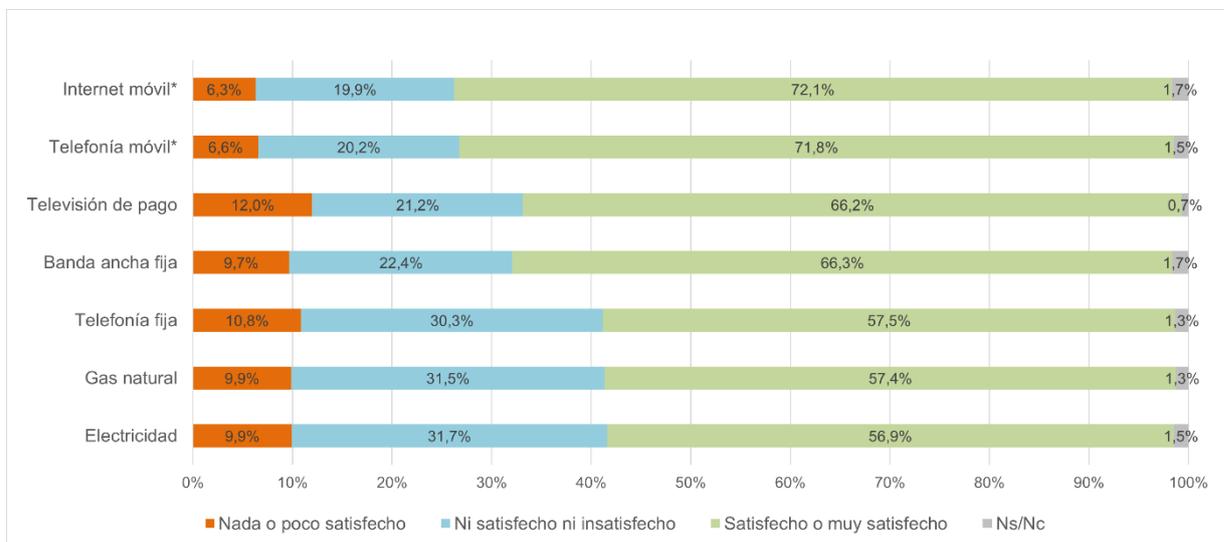
**PANEL DE HOGARES 4T 2024**

**Más hogares satisfechos con sus servicios de telecomunicaciones y energía**

- El nivel de satisfacción de los usuarios para todos los servicios creció respecto al mismo período de 2023.
- La calidad del servicio y los problemas de facturación, principales motivos de las reclamaciones en telecomunicaciones y electricidad, respectivamente.
- Los servicios móviles volvieron a conseguir las mejores valoraciones y el menor número de reclamaciones.

**Madrid, 9 de mayo de 2025.-** Internet y la telefonía móvil volvieron a ser los servicios mejor valorados por los españoles, según los resultados del último [Panel de Hogares de la CNMC correspondiente al cuarto trimestre de 2024](#).

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

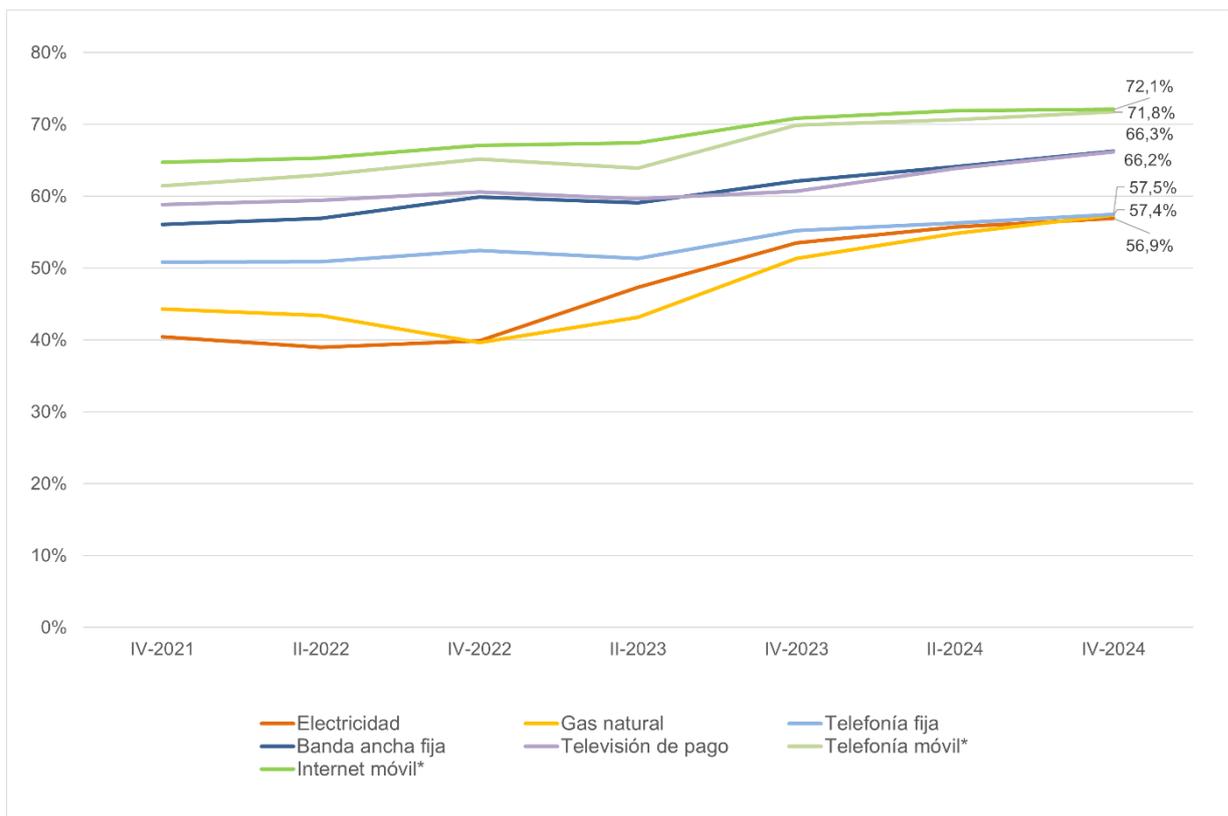


Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC

Todos los servicios mejoraron su nivel de satisfacción respecto al mismo período de 2023.

Casi seis de cada diez hogares se mostraron satisfechos con su servicio de telefonía fija, mientras que la valoración del suministro de electricidad y gas también continuó al alza, hasta el 56,9 % y 57,4 % de satisfacción respectivamente.

### Hogares satisfechos o muy satisfechos con los servicios



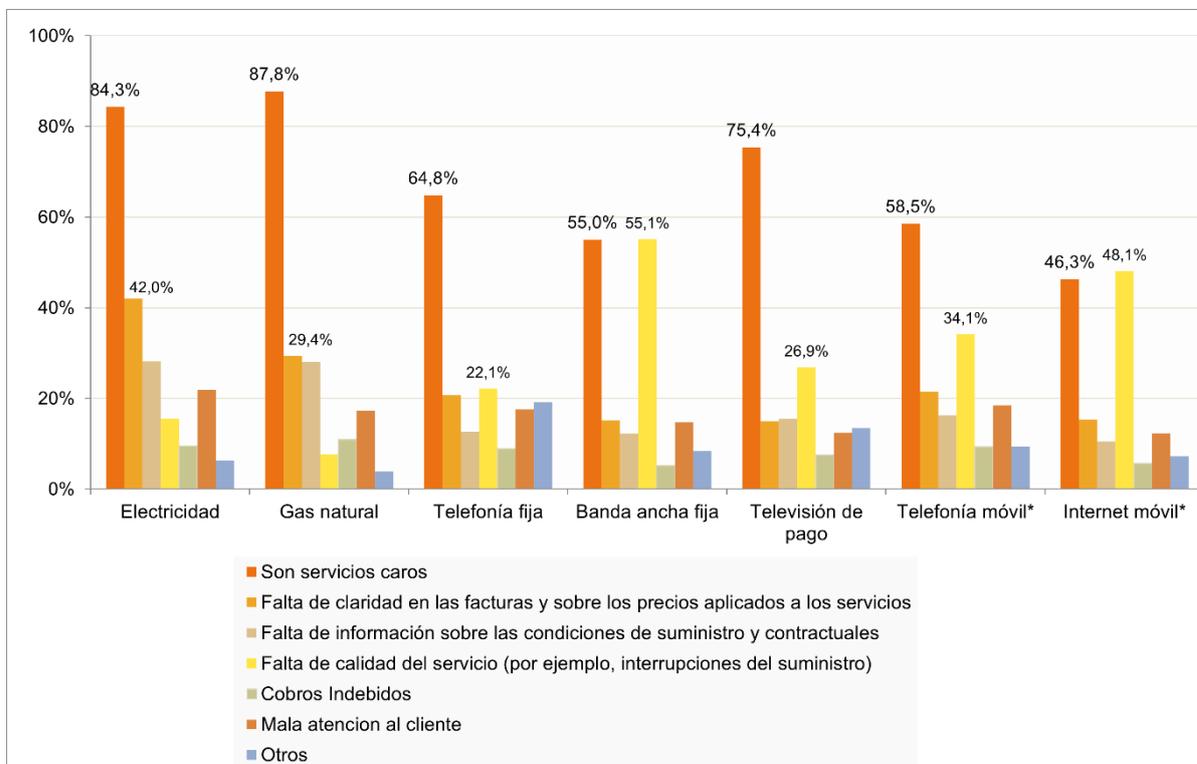
Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

Como en anteriores oleadas del Panel de Hogares, el principal motivo de insatisfacción con la electricidad y el gas fue el precio: el 84,3 % de los hogares insatisfechos con la electricidad señalaron su elevado coste como la razón principal, porcentaje que alcanzó el 87,8 % en el caso del gas natural.

El segundo motivo de insatisfacción con los servicios energéticos fue la falta de claridad en las facturas, mientras que la falta de información sobre las condiciones del suministro y contractuales fue la tercera.

En cuanto a los servicios de telecomunicaciones, el precio de los servicios fue también el principal motivo de insatisfacción, salvo en banda ancha fija e internet móvil, donde la falta de calidad del servicio se convirtió en el primer motivo de insatisfacción en los hogares.

### Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, IV-2024)

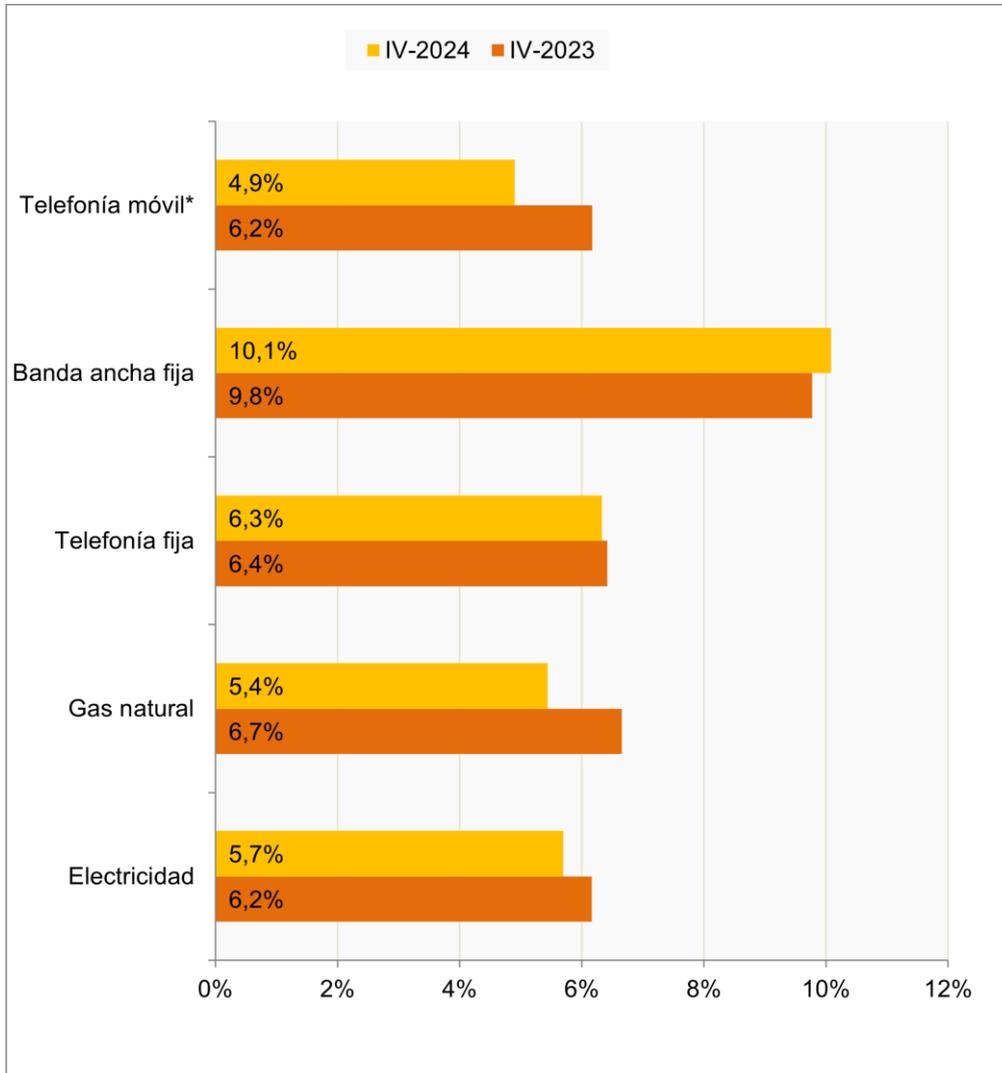


*Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio \*Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. Fuente: CNMC.*

El [Panel de Hogares de la CNMC](#) también cuenta con información sobre los usuarios que presentaron reclamaciones. Por ejemplo, uno de cada diez usuarios presentó una reclamación sobre su servicio de banda ancha fija.

En cambio, la telefonía móvil fue el servicio con menos reclamaciones o denuncias (4,9 %).

## Usuarios que han presentado reclamaciones o denuncias relativas a los servicios en los últimos doce meses



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

En los servicios de telecomunicaciones, la mayoría de las reclamaciones tuvieron como principal motivo la falta de calidad del servicio, mientras que, en los servicios de electricidad, los problemas en la facturación.

## 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 cuarto trimestre de 2024 e incluyó a 5.402 hogares y 9.139 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](#)