

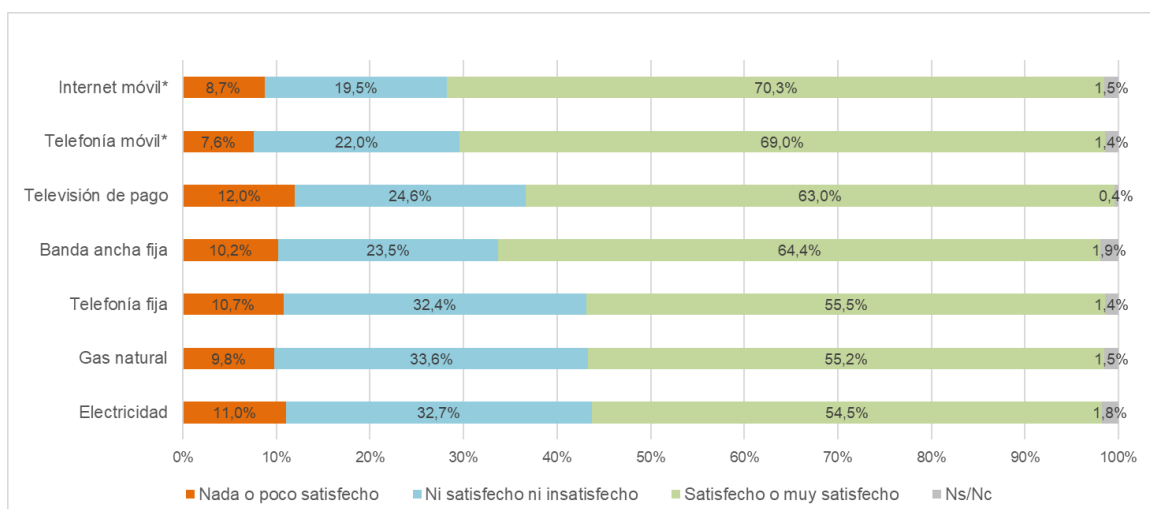
PANEL DE HOGARES 2T 2025

Los servicios móviles repiten como los mejor valorados por los españoles

- El precio fue el principal motivo de insatisfacción para los usuarios de todos los servicios, excepto para los de internet móvil.

Madrid, 17 de octubre de 2025.- Internet y telefonía móvil volvieron a ser los servicios mejor valorados por los españoles, según los resultados del último [Panel de Hogares de la CNMC, correspondientes al segundo trimestre de 2025](#).

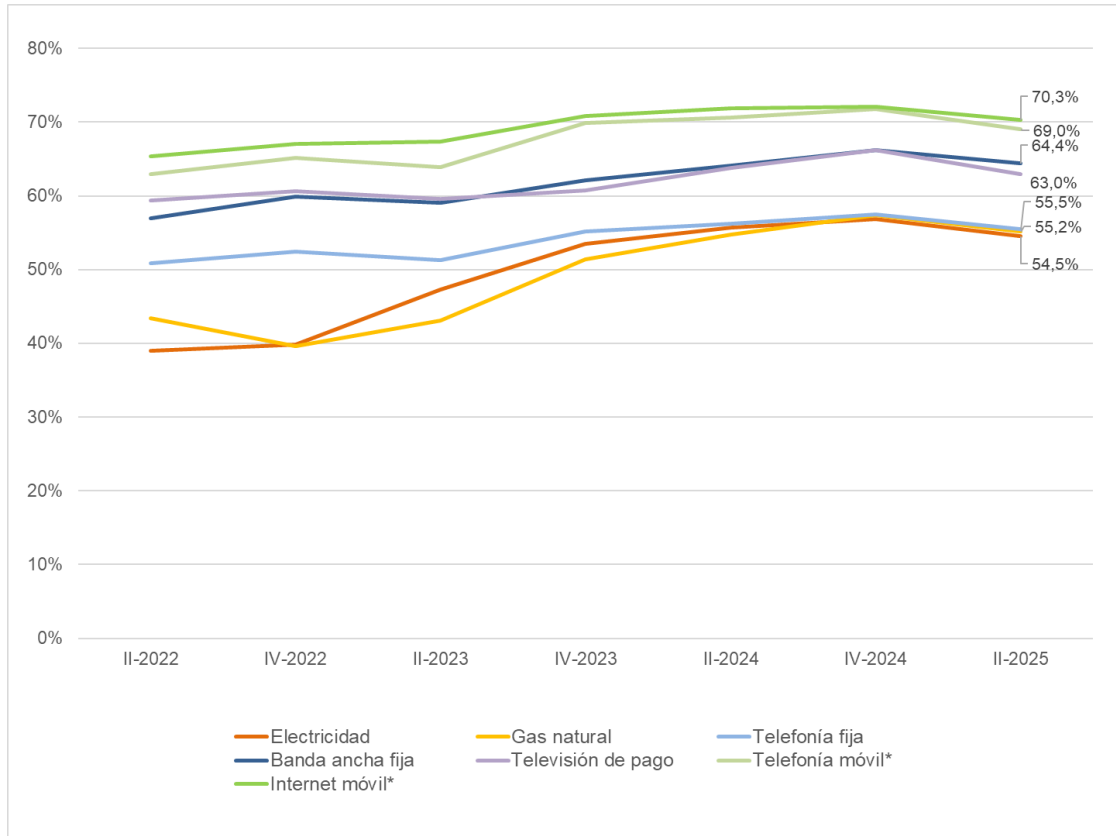
Indicadores de satisfacción global con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, II-2025)



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

Seis de cada diez clientes se mostraron satisfechos o muy satisfechos con su servicio de televisión de pago (63 %), mientras que los datos de la telefonía fija, el gas natural y la electricidad se situaron en torno al 55 %.

Hogares satisfechos o muy satisfechos con los servicios (porcentaje de hogares/individuos)



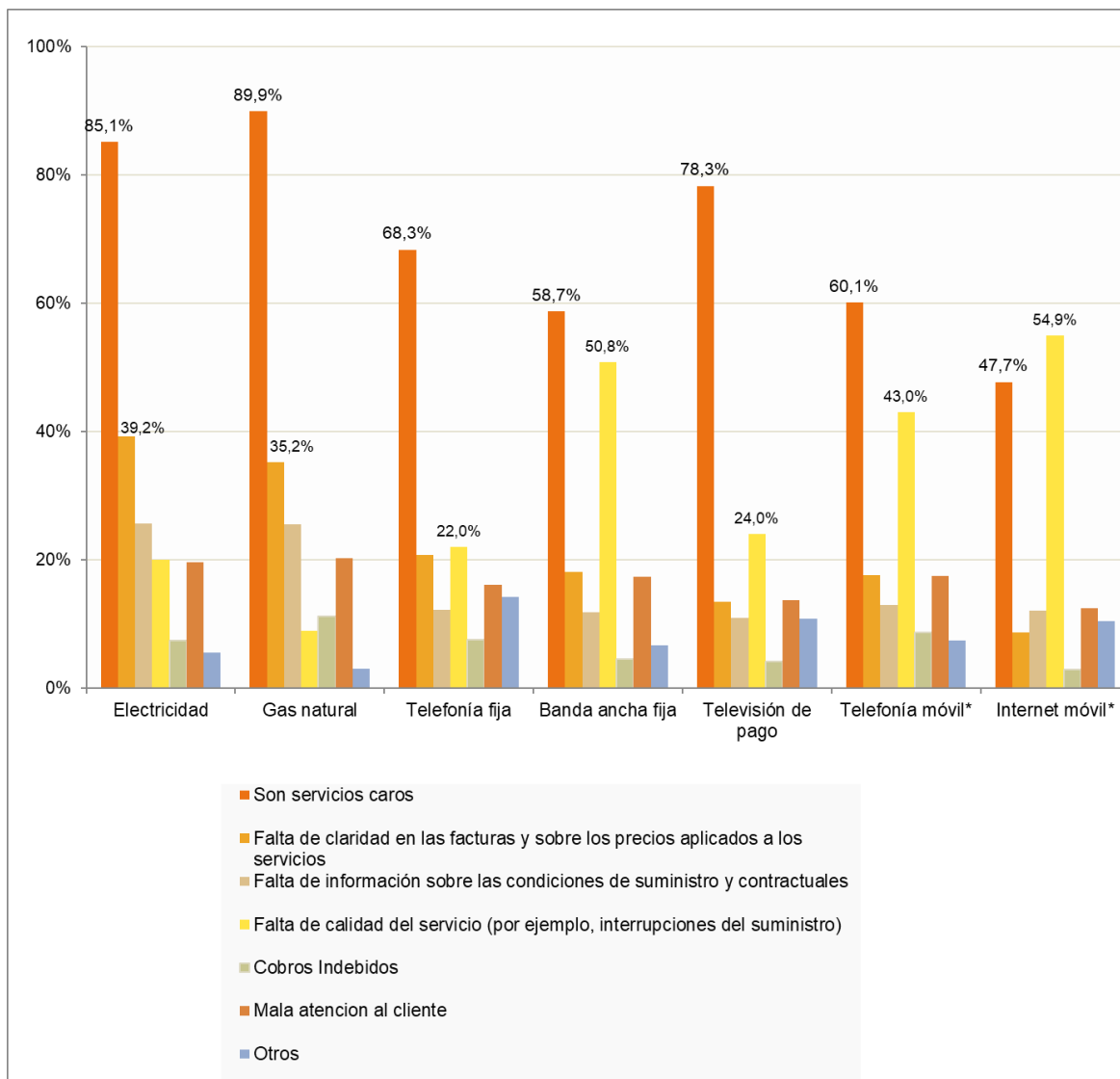
Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

Como ya ocurrió en anteriores oleadas del [Panel de hogares](#), el precio fue el principal motivo de insatisfacción para casi todos los usuarios de los servicios de energía y telecomunicaciones. En el caso del gas natural, los hogares insatisfechos por este motivo rozaron el 90 % y, en la electricidad, llegaron hasta el 85,1 %.

Por su parte, entre los clientes poco o nada satisfechos con el servicio de internet móvil, la falta de calidad del servicio (54,9 %) se situó por encima del precio (47,7 %) como principal motivo de insatisfacción.

En el caso de la banda ancha fija, el elevado coste (58,7 %) fue el principal motivo de descontento, por delante de la falta de calidad del servicio (50,8 %).

Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, II-2025)

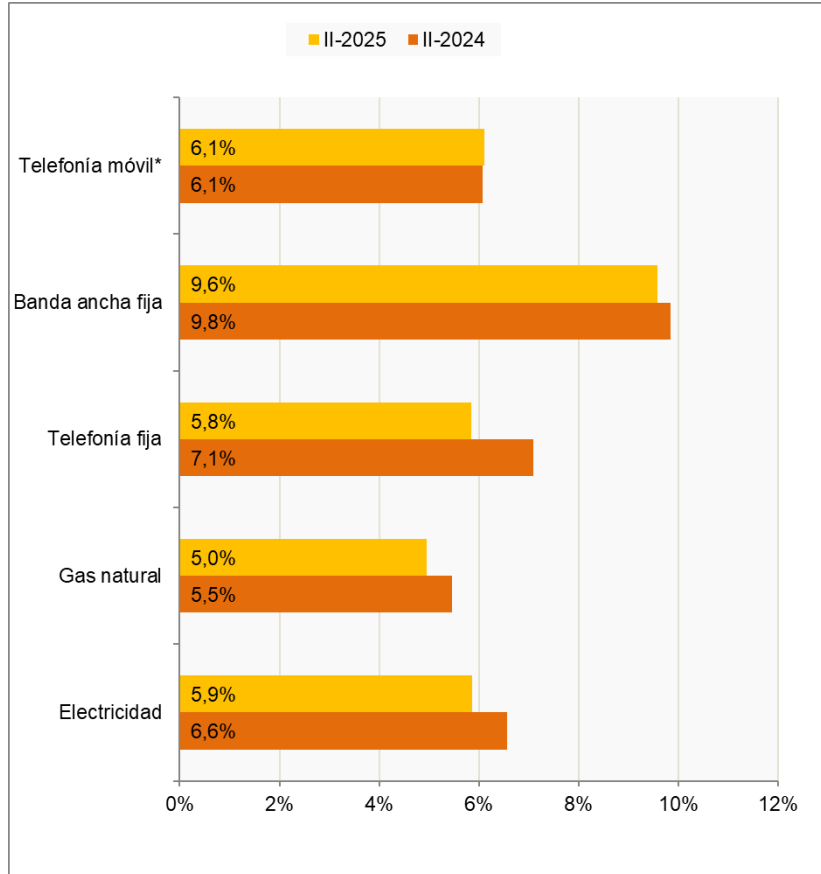


*Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio *Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. Fuente: CNMC.*

El Panel de Hogares de la CNMC también recoge información sobre los usuarios que han presentado reclamaciones en los últimos doce meses.

El servicio de banda ancha fija volvió a ser el que más reclamaciones aglutinó (9,6 %), en contraposición con el gas natural, que solo recibió un 5 %.

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

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 2025 e incluyó a 5.176 hogares y 8.709 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](#)