

NOTA DE PRENSA

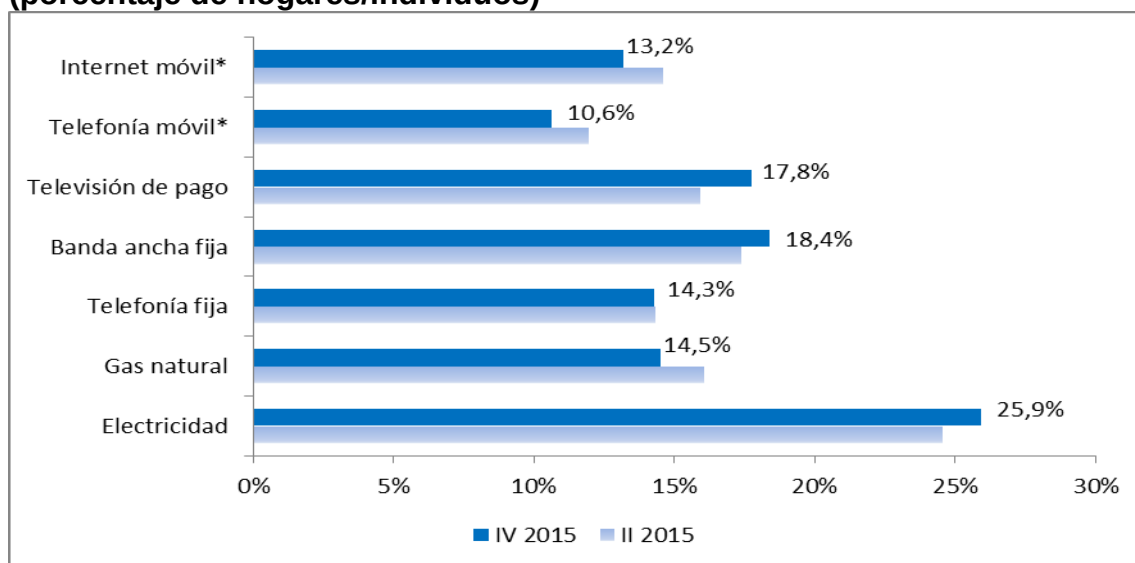
Continúa la insatisfacción de los hogares españoles con su servicio de electricidad

- El 26% de los hogares se declara poco o nada satisfecho con su servicio de electricidad, casi un punto y medio por encima de lo que opinaban hace seis meses.
- La CNMC publica por segunda vez los resultados del Panel de Hogares CNMC, en esta ocasión los relativos a la satisfacción con los servicios.

Madrid, 6 de mayo 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 cuarto trimestre de 2015.

Según se recoge en estos datos del Panel de Hogares, el 25,9% 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 24,6%). Para el gas natural, este porcentaje de insatisfacción cae hasta el 14,5% de los hogares. Entre los servicios de telecomunicaciones, el que obtiene peores resultados es la banda ancha fija: un 18,4% se declara poco o nada satisfecho. Le sigue la televisión de pago, con un 17,8% de hogares insatisfechos.

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

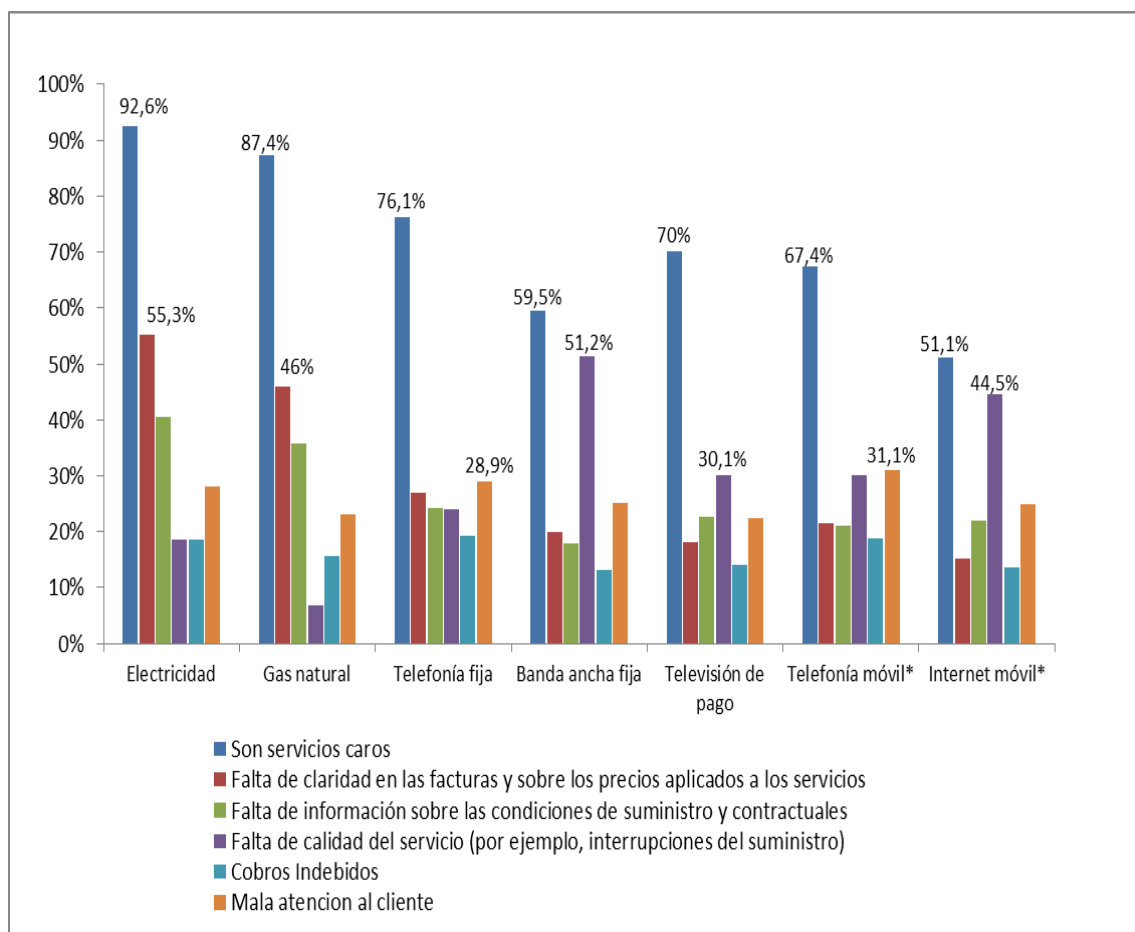


Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

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 (porcentaje de hogares/individuos, IV-2015). 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

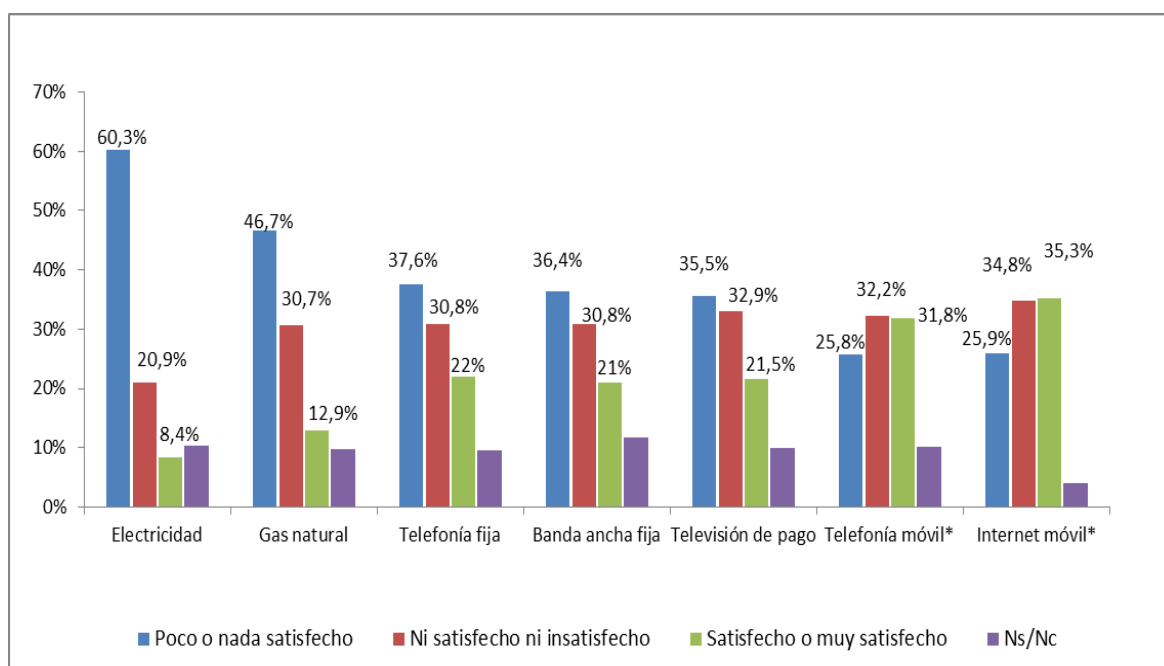
Un 92,6% de los hogares insatisfechos con su proveedor de electricidad opina que el servicio es caro. Más de la mitad considera que las facturas de electricidad o las tarifas no son claras; y más de un 40% cree que falta información sobre las condiciones del contrato o del servicio. En cambio, la falta de calidad del servicio de la electricidad es citada por menos hogares: un 18,6%. 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

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

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, más de la mitad de los hogares que se declaran insatisfechos con el servicio de banda ancha fija, un 51,2%, lo hacen por la falta de calidad (por ejemplo, interrupciones en el servicio).

Satisfacción con el precio de los servicios (porcentaje de hogares/individuos, IV-2015)



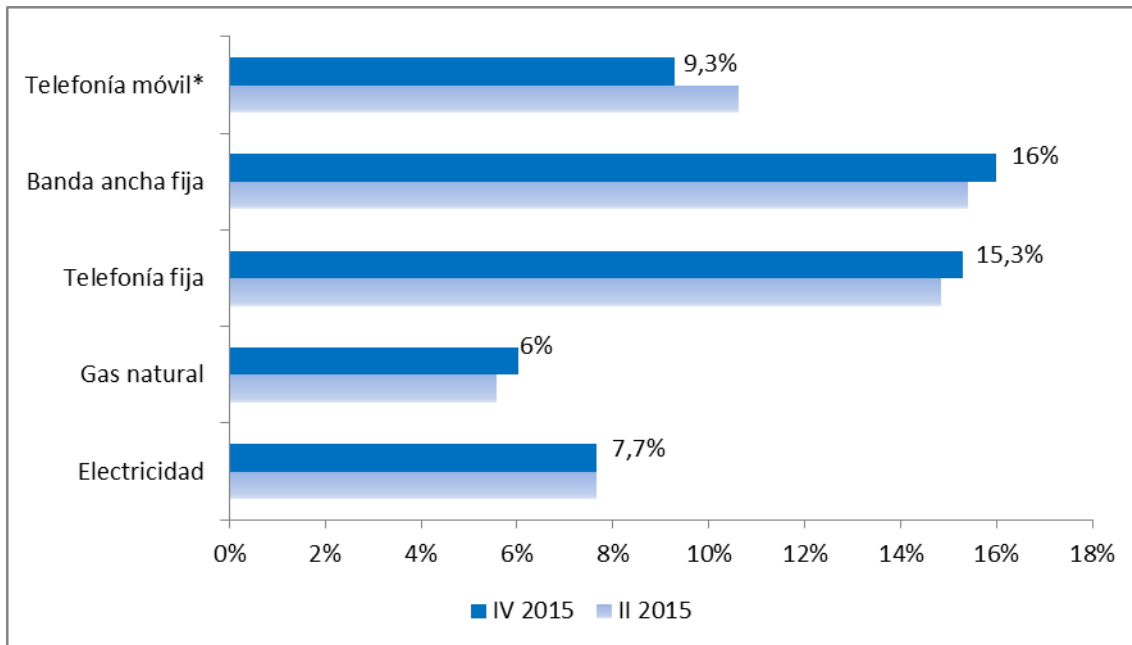
Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio.

Por lo que respecta a la satisfacción con el precio de los servicios, un 60,3% del total de los hogares está poco o nada satisfecho con los precios del servicio de electricidad. Por su parte, el 46,7% 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 uno de cada cuatro 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: prensa@cnmc.es

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



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

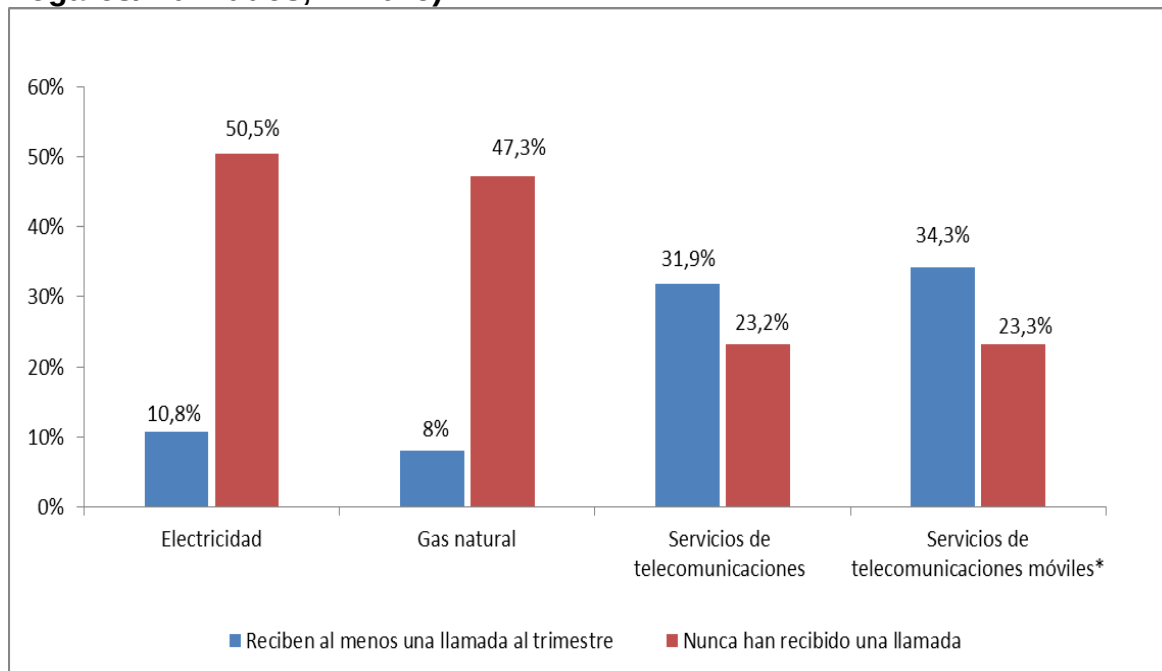
A pesar de que los hogares españoles declaran mayor insatisfacción con los servicios de electricidad y gas natural, son los servicios de telecomunicaciones los que reciben un mayor número de reclamaciones. Algo más del 15% de los hogares que tienen servicio de banda ancha fija o telefonía fija han presentado una reclamación en el último año. Por el contrario, únicamente ha reclamado el 7,7% de los hogares con servicio de electricidad y el 6% de los que tienen gas natural, lo que le sitúa como el servicio con menor porcentaje de reclamaciones.

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 natural más de seis de cada diez reclamaciones están relacionadas con problemas en la facturación, mientras que apenas un 15% están relacionadas con la falta de calidad del servicio. En cambio, estos porcentajes (tanto para problemas de facturación como de falta de calidad del servicio) son cercanos al 50% para las reclamaciones de los servicios de telefonía y banda ancha fija.

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>

Frecuencia de contacto de los operadores con los usuarios (porcentaje de hogares/individuos, IV-2015)



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 mejorar las condiciones. En el caso de los servicios de telecomunicaciones este porcentaje se reduce a la mitad.

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 segunda oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2015 e incluyó a 4.249 hogares y 8.660 individuos.

[Más datos en CNMCData](#)

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: prensa@cnmc.es