

PANEL DE HOGARES 2T 2022

Uno de cada cuatro hogares se declara insatisfecho con su servicio de electricidad

- La insatisfacción ligada al precio de los servicios ha crecido especialmente en los servicios de electricidad y gas.
- Los servicios de telecomunicaciones continuaron siendo los que registraron más reclamaciones, aunque aumentó el número de usuarios que han presentado una queja o reclamación relativa a la electricidad o el gas.

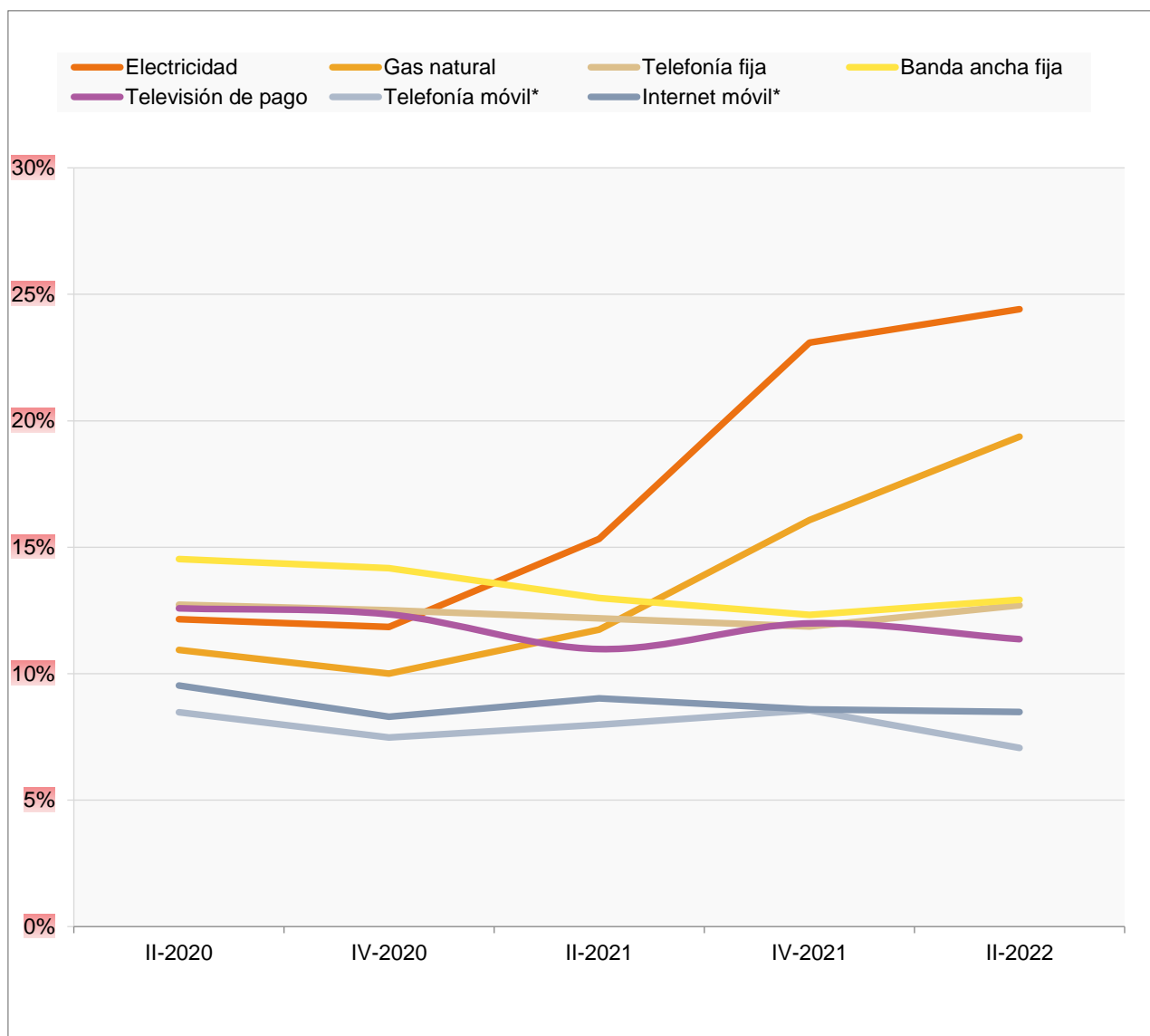
Madrid, 21 de octubre de 2022.- La electricidad se mantiene como el servicio peor valorado por los hogares españoles, según el último [Panel de Hogares de la CNMC](#). Estos datos corresponden al segundo trimestre de 2022 en plena escalada de precios de la energía y coincidiendo con cambios normativos en la factura de la luz.

En el segundo trimestre de 2022, el descontento con la electricidad aumentó considerablemente: un 24,4% de los hogares manifestaron estar poco o nada satisfechos, en comparación con el 15,3% en el mismo periodo de 2021. En el caso del gas, los hogares insatisfechos fueron un 19,4%, mientras que en 2021 representaron un 11,7%.

Si nos fijamos en los servicios de telecomunicaciones, tanto la banda ancha como la telefonía fija mantienen cerca de un 13% de hogares descontentos, mientras que la tele de pago se estabiliza en un 11,4%.

INTERNA

Evolución del porcentaje de hogares/individuos poco o nada satisfechos con los servicios



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

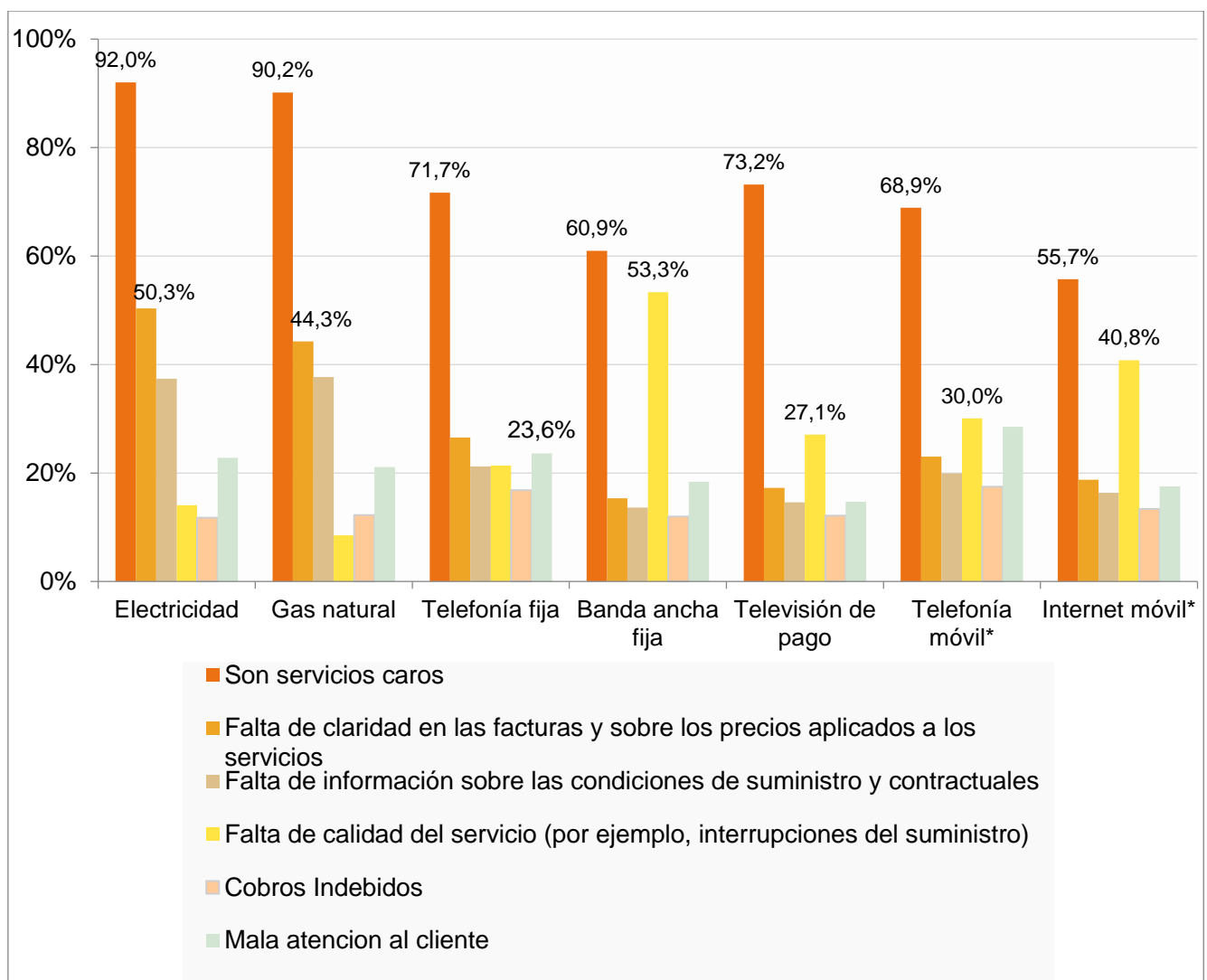
Como ya ha ocurrido en otras oleadas del Panel, los datos indican que el motivo principal de insatisfacción de los hogares con los servicios fue su elevado precio, sobre todo en el caso de los servicios de luz y gas: fue la razón que argumentaron

INTERNA

el 92% de los hogares insatisfechos con el servicio eléctrico, y el 90,2% de los hogares descontentos con el servicio de gas.

En los servicios de banda ancha fija, televisión de pago y telefonía e Internet móvil, el segundo motivo de queja fue la falta de calidad del servicio (por ejemplo, por las interrupciones del suministro).

Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, II-2022). Posible respuesta múltiple

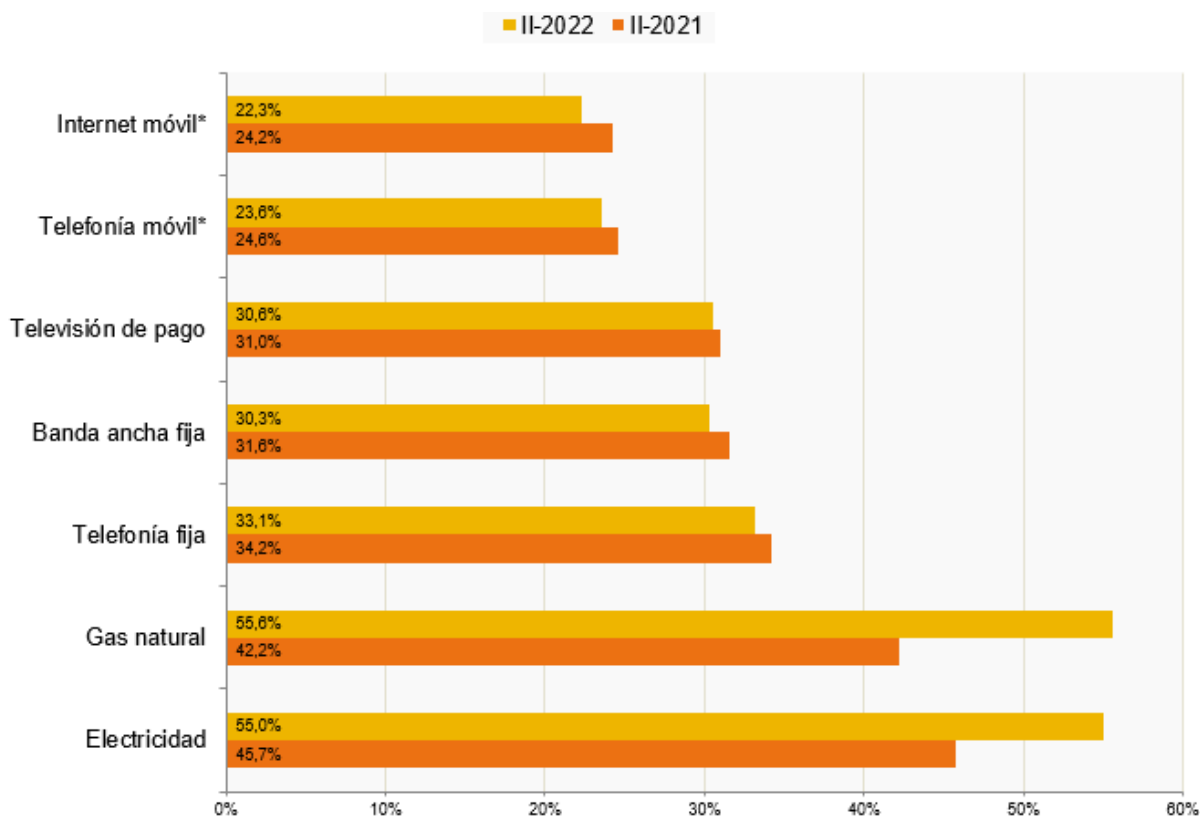


Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. *Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. Fuente: CNMC.

INTERNA

Aun así, los datos del segundo trimestre de 2022 muestran un menor descontento de los usuarios: los porcentajes de hogares insatisfechos con los precios caen en todos los casos, menos en los servicios de luz y de gas.

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

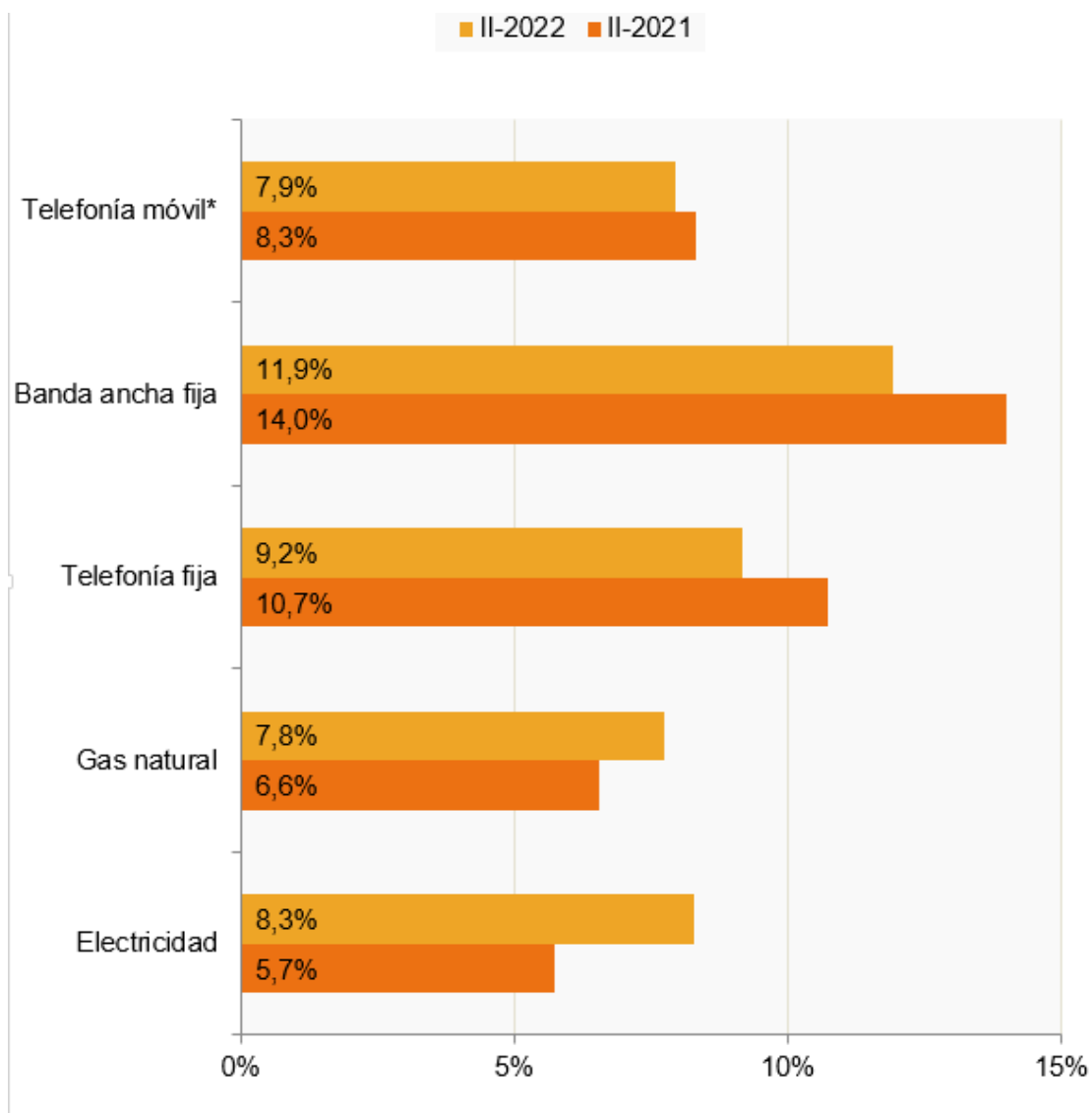


Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

El Panel de Hogares de la CNMC también recoge información sobre el número de reclamaciones. Tal y como viene sucediendo en los últimos años, el servicio con más reclamaciones durante el segundo trimestre de 2022 fue la banda ancha fija (casi un 12% de los usuarios ha reclamado alguna vez en un año), seguida de la telefonía fija (9,2%). De todas maneras, el número de reclamaciones ha crecido considerablemente en los sectores de electricidad y gas. Un 8,3% de usuarios aseguró haber presentado una reclamación o denuncia relativa a su servicio de electricidad mientras que el año anterior este porcentaje se quedaba en un 5,7%.

INTERNA

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.

INTERNA

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 2022 e incluyó a 5.117 hogares y 8.560 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[CNMCData](#)

INTERNA