

## **Llamadas e Internet en el *smartphone*, los servicios mejor valorados por los españoles junto con la televisión de pago**

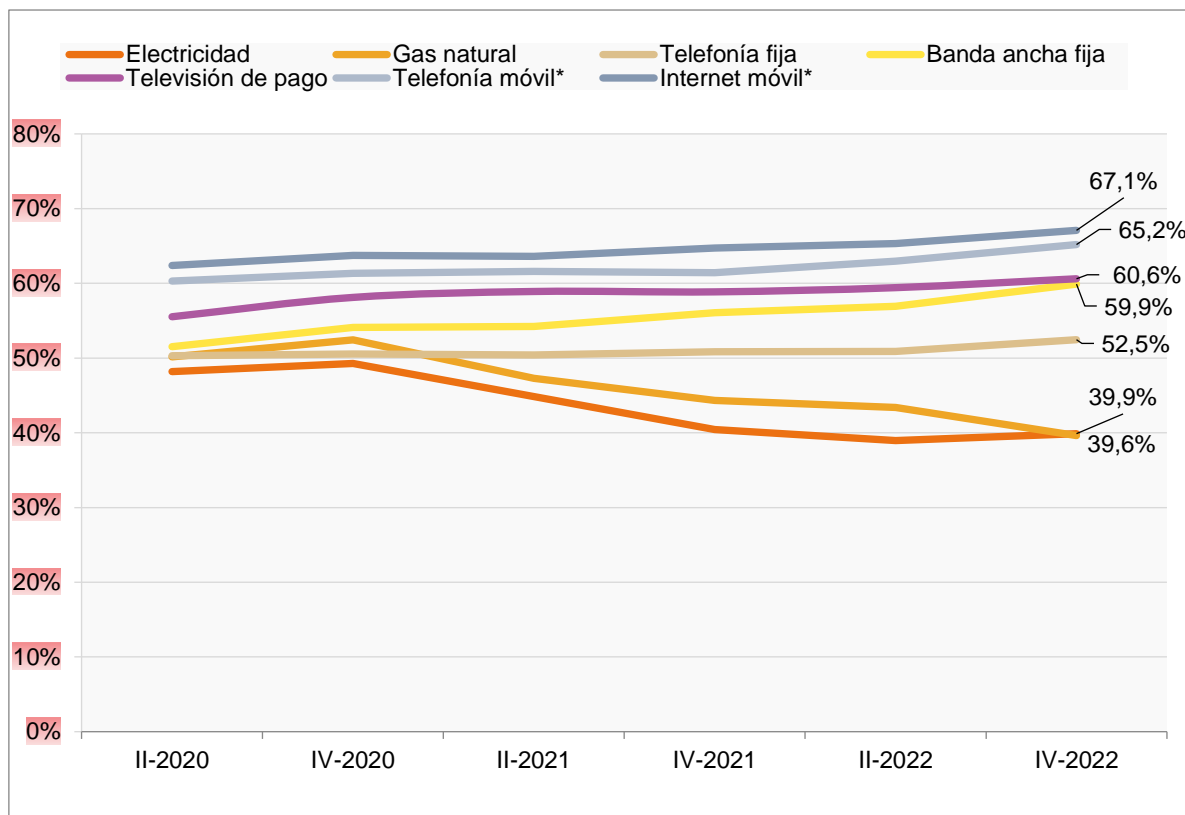
- El 67,1 % de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos con el servicio de acceso a Internet móvil y el 65,2 % con el servicio telefónico móvil.
- El tercer servicio con mayor porcentaje de usuarios satisfechos es la televisión de pago (60,6 %).
- La electricidad y el gas natural repiten otro año como los servicios peor valorados.
- El porcentaje de usuarios que presentaron reclamaciones disminuyó en el último año, excepto en los servicios de gas natural y electricidad.

**Madrid, 12 de mayo de 2023.-** El Internet y la telefonía móvil son los servicios mejor valorados por los españoles, según los resultados del último [Panel de Hogares de la CNMC](#).

En el cuarto trimestre de 2022, tanto la telefonía móvil como Internet móvil aumentaron su porcentaje de usuarios satisfechos en aproximadamente 3 puntos porcentuales respecto de 2021. En el caso de la televisión de pago, el porcentaje, que aumenta paulatinamente periodo tras periodo, alcanzó un 60,6%, seguido muy de cerca por la banda ancha fija con un 59,9%.

No obstante, el porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios de gas natural y de electricidad sigue cayendo desde el segundo trimestre de 2020. El 20,8 % de los hogares usuarios manifestaron poca o nula satisfacción con sus servicios de gas natural. La electricidad repite como el servicio peor valorado por los hogares españoles, con un porcentaje de insatisfacción del 22,2 %.

## Hogares satisfechos o muy satisfechos con los servicios

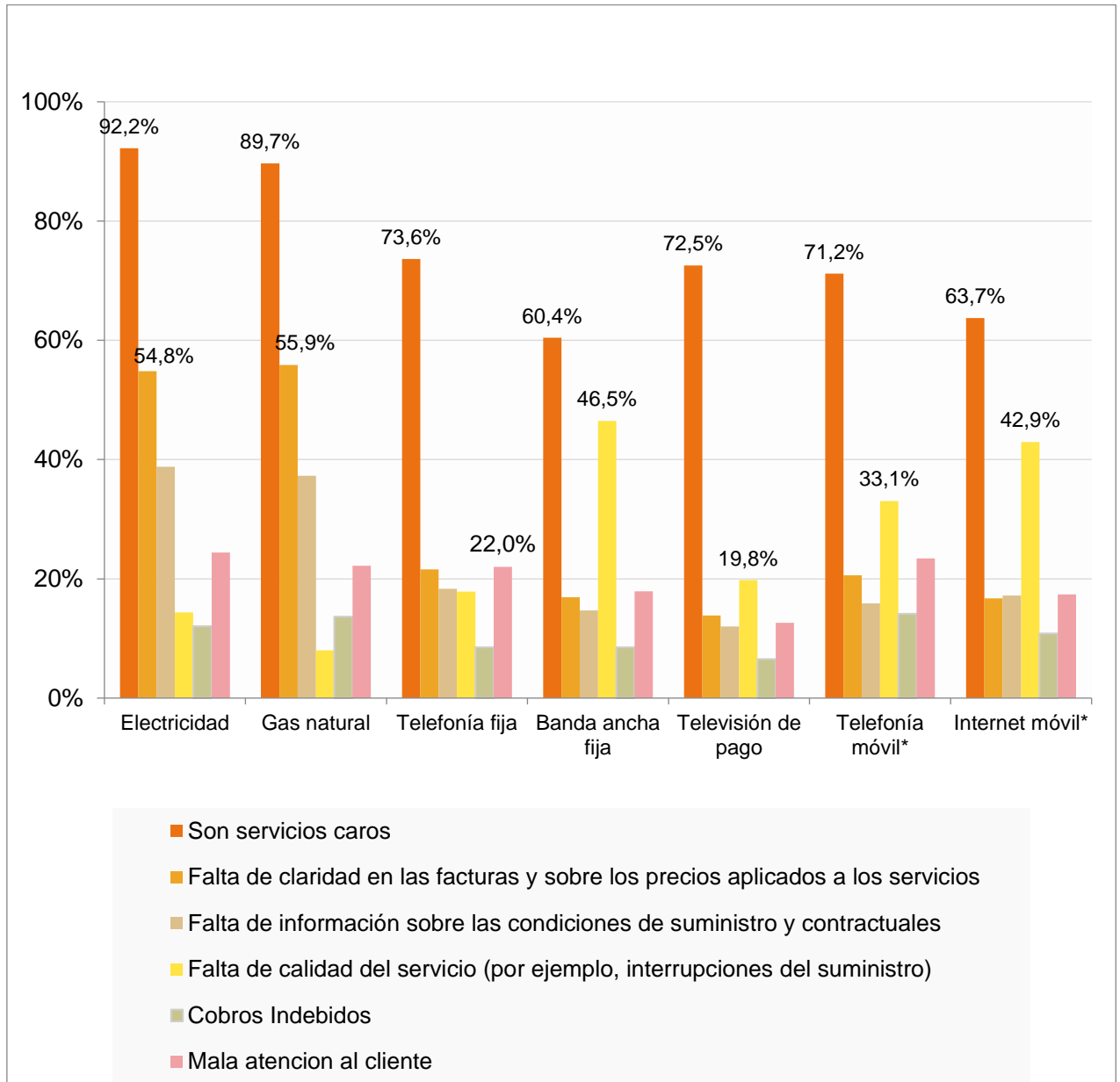


Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

En la misma línea que en otras oleadas del [Panel de Hogares](#), los datos señalan que el motivo principal de insatisfacción respecto a la electricidad y el gas fue el elevado precio: el 92,2 % de los hogares insatisfechos justificaron así su valoración en el caso de la electricidad, mientras que en el caso del gas natural el porcentaje fue del 89,7 %.

El segundo motivo de insatisfacción de los hogares españoles con los servicios de energía fue la falta de claridad en las facturas y sobre los precios aplicados a los servicios, mientras que, en los servicios de telecomunicaciones, los usuarios argumentaron como segundo motivo de insatisfacción la falta de calidad de los servicios (el primero fue, de nuevo, los precios).

**Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, IV 2022)**

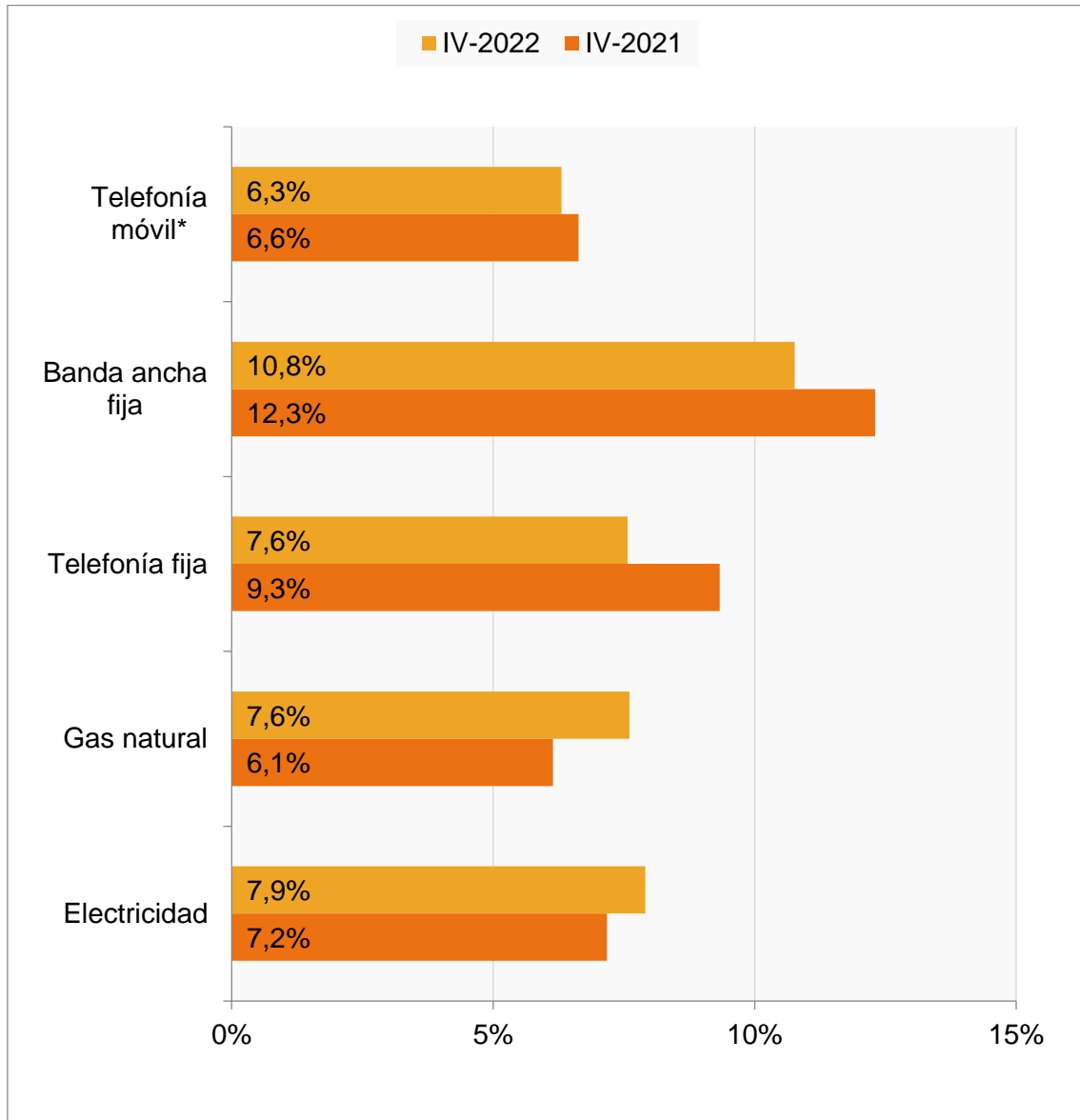


*Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio \*Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. Fuente: CNMC.*

El [Panel de Hogares de la CNMC](#) también recoge información sobre los usuarios que presentaron reclamaciones. Los datos muestran que el porcentaje de usuarios que presentaron reclamaciones disminuyó en 2022 respecto 2021, excepto en los servicios de gas natural y electricidad, donde aumentó 1,5 y 0,7 puntos porcentuales respectivamente.

En la línea de los últimos años, la banda ancha fija fue el servicio con más reclamaciones —un 10,8 % de los usuarios de la banda ancha fija han reclamado al menos una vez durante 2022—, seguido de la electricidad (7,9 %). Los principales motivos de estas reclamaciones fueron los problemas en la facturación y la falta de calidad del servicio.

## 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 cuarto trimestre de 2022 e incluyó a 5.350 hogares y 9.149 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

**Más información:**

- [CNMCData](#)