

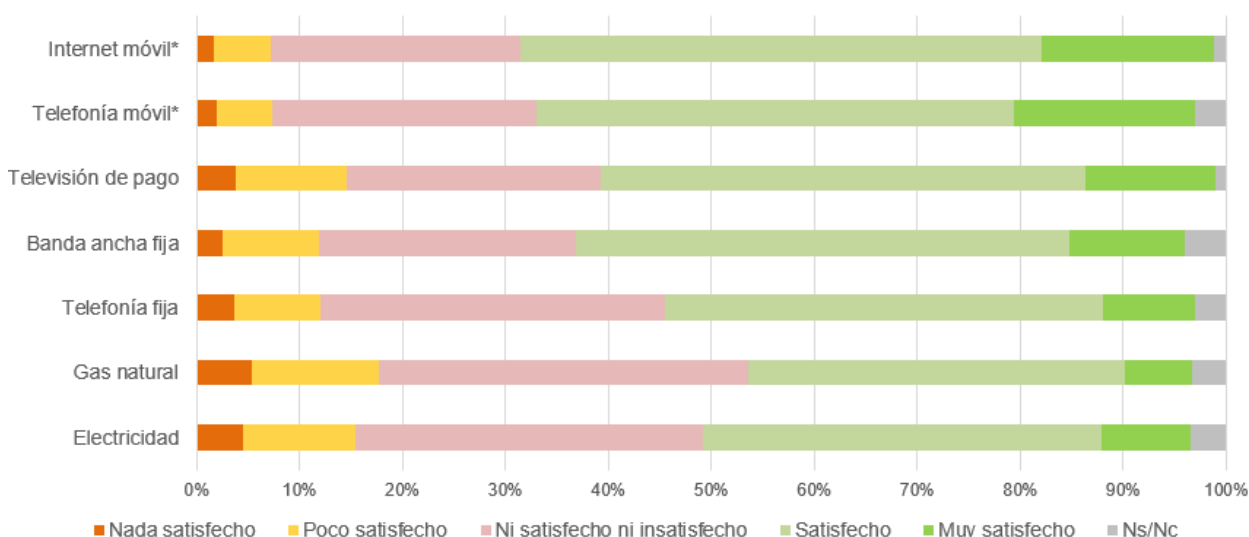
PANEL DE HOGARES 2T 2023

Internet y telefonía móvil son los servicios mejor valorados por los españoles

- El 67,4 % de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos con el servicio de acceso a Internet móvil y el 64 % con el servicio telefónico móvil.
- La televisión de pago e Internet fijo ocupan el tercer y cuarto puesto con un 59,6 % y un 59,1 % de clientes satisfechos.
- El servicio de electricidad ha mejorado considerablemente su valoración respecto al año pasado.

Madrid, 27 de octubre de 2023.- Internet y la telefonía móvil son los servicios mejor valorados por los españoles, según los resultados del último [Panel de Hogares de la CNMC, correspondientes al segundo trimestre de 2023](#).

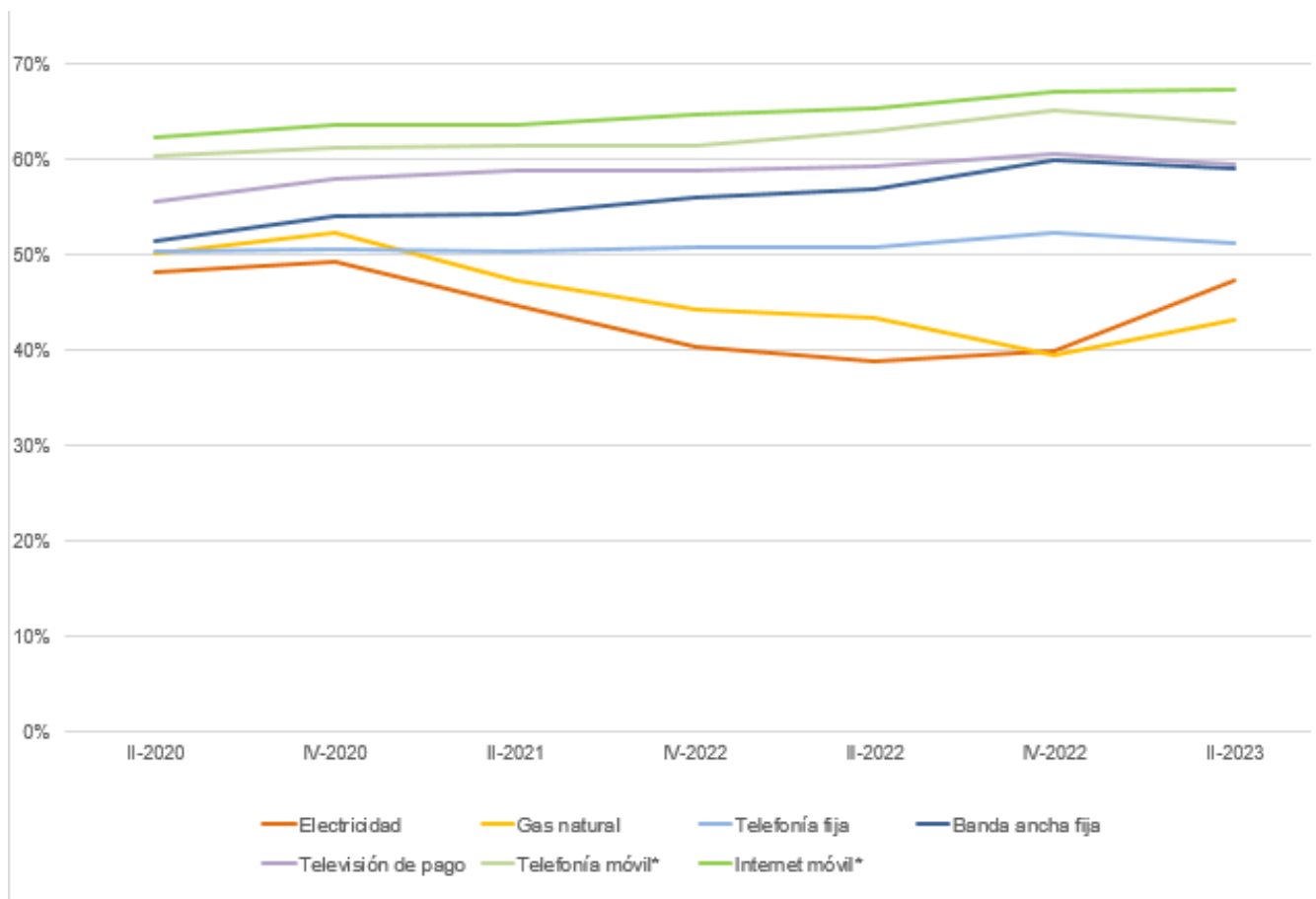
Indicadores de satisfacción global con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, II-2023)



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

El gas natural es el servicio peor valorado y, en esta oleada, con un 17,8% de clientes insatisfechos, supera a la electricidad en porcentaje de insatisfacción (15,5%). De hecho, el servicio de electricidad ha mejorado su valoración en el segundo trimestre de 2023: el porcentaje de descontentos se ha reducido en casi 10 puntos en un año.

Hogares satisfechos o muy satisfechos con los servicios



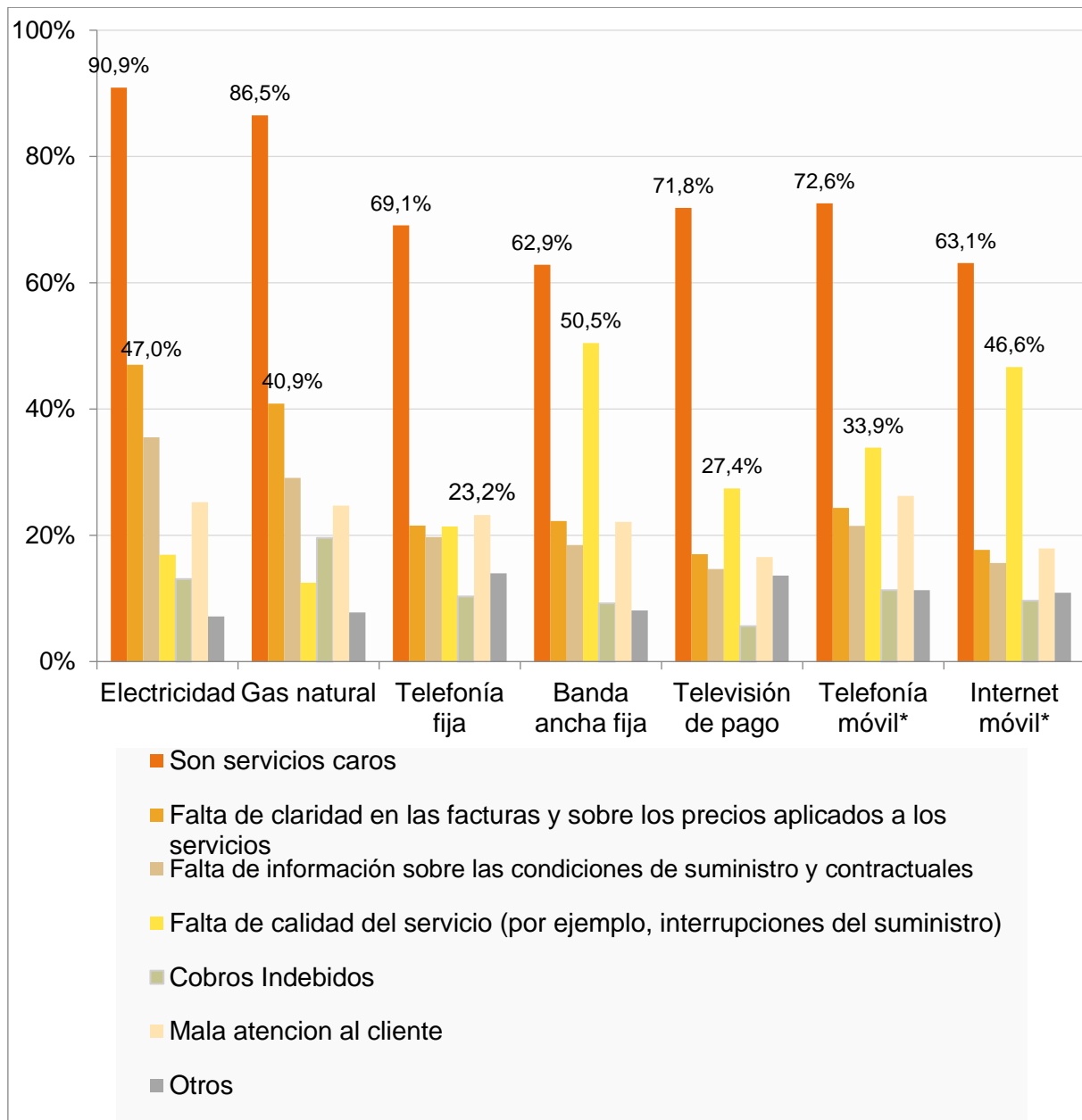
Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

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

el 90,9 % de los hogares insatisfechos con el servicio eléctrico, y el 86,5 % de los hogares descontentos con el servicio de gas.

En los servicios de telecomunicaciones: 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).

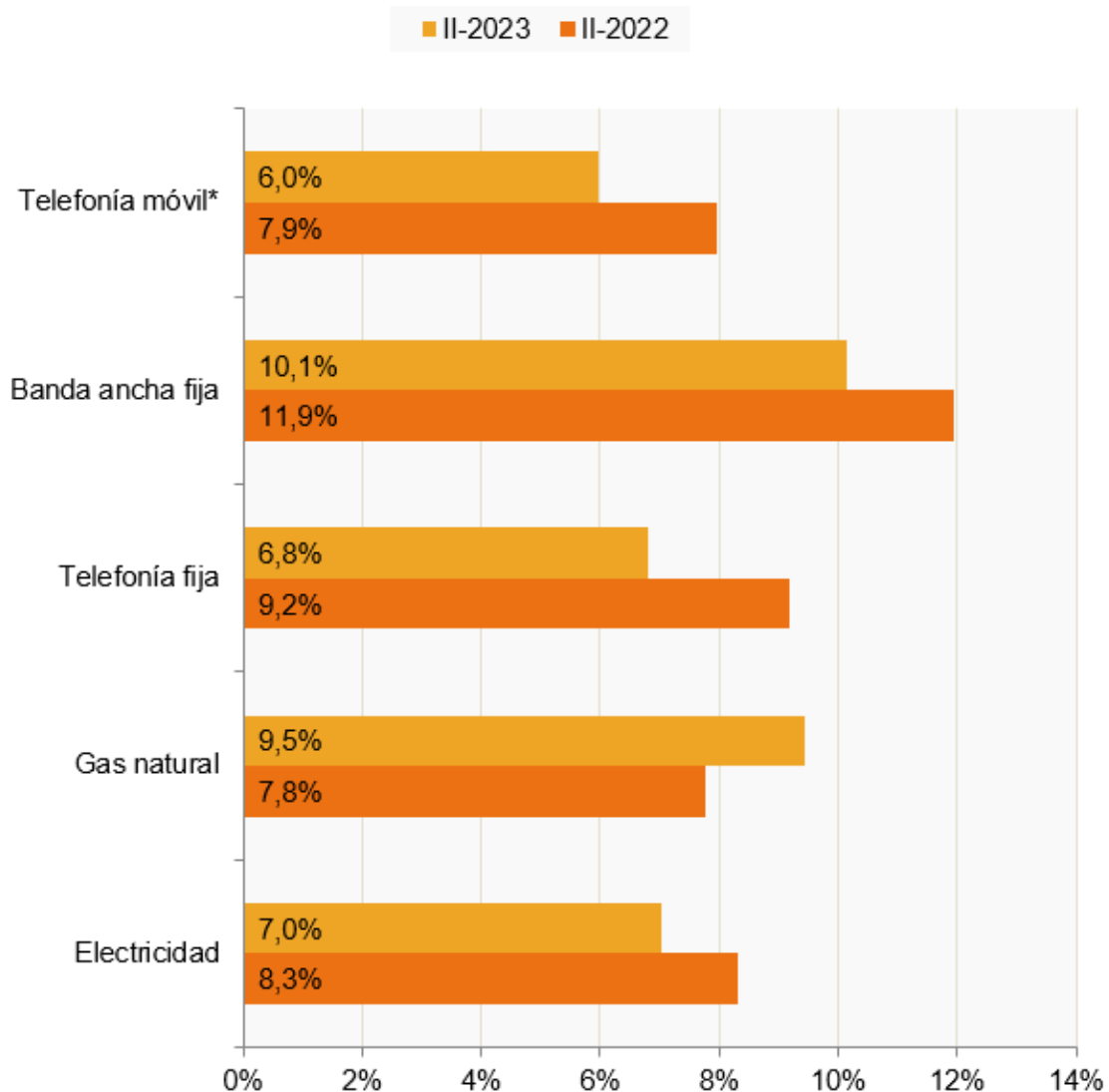
Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, II-2023). Posible respuesta múltiple.



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.

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 2023 fue la banda ancha fija (10,1 % de los usuarios ha reclamado alguna vez en un año), seguida del servicio de gas natural (9,5 %).

Usuarios que han presentado reclamaciones o denuncias relativas a los servicios en los últimos doce meses (porcentaje de hogares/individuos)



Universe: Households with service. *Universe: Individuals with service. Source: 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 2023 e incluyó a 5.217 hogares y 9.095 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](#)