

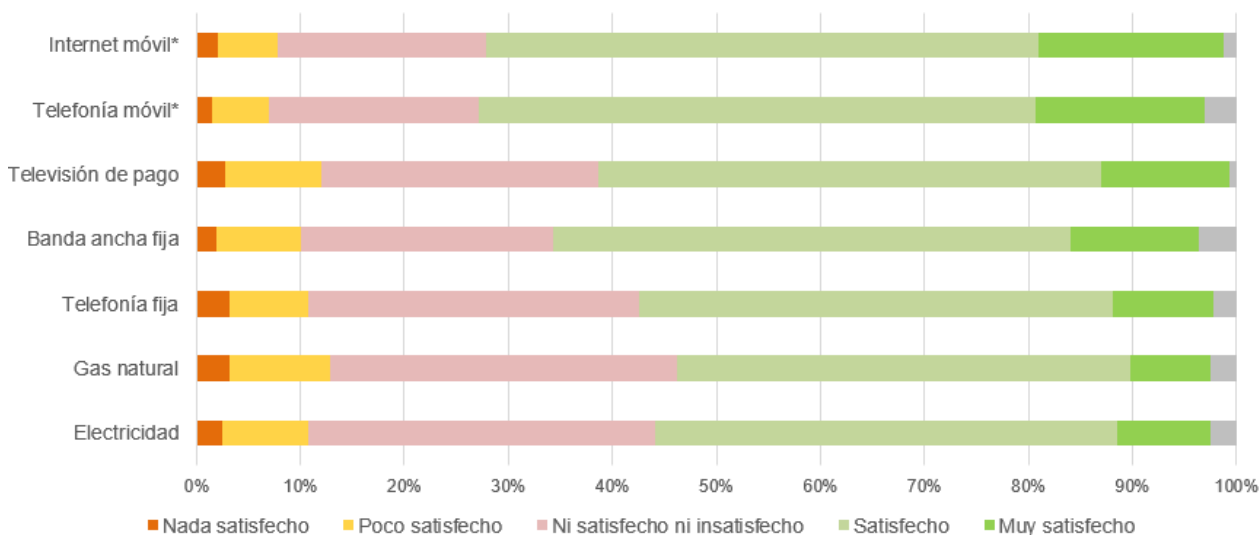
## PANEL DE HOGARES 4T 2023

### Los servicios móviles son los mejor valorados por los españoles

- Un 70 % de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos con el servicio de Internet móvil y con la telefonía móvil.
- El tercer servicio con mayor porcentaje de usuarios satisfechos es la conexión a Internet fijo (62,1 %).
- Aunque la electricidad y el gas natural repiten como los servicios peor valorados, ambos servicios han mejorado mucho su valoración en el último año: en términos relativos el porcentaje de hogares satisfechos ha aumentado un 30 %.

**Madrid, 10 de mayo de 2024.-** Internet y la telefonía móvil son los servicios mejor valorados por los españoles, según los resultados del último [Panel de Hogares de la CNMC correspondiente al cuarto trimestre de 2023](#).

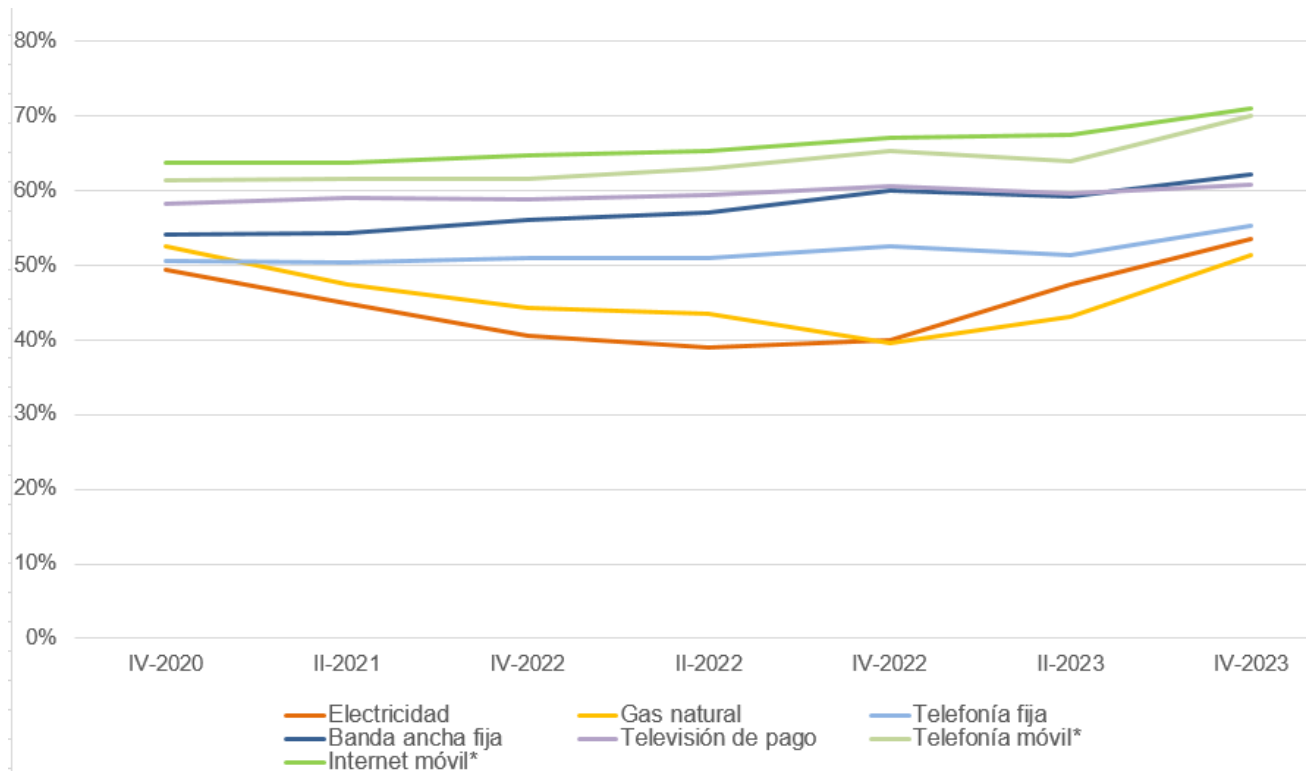
#### Indicadores de satisfacción global con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, IV-2023)



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

Los servicios de electricidad y de gas han mejorado considerablemente su valoración respecto al año pasado. Mientras que el porcentaje de hogares satisfechos con los servicios de electricidad ha aumentado un 34,1 % en el último año, el de gas natural lo hizo en un 29,6 %.

### Hogares satisfechos o muy satisfechos con los servicios

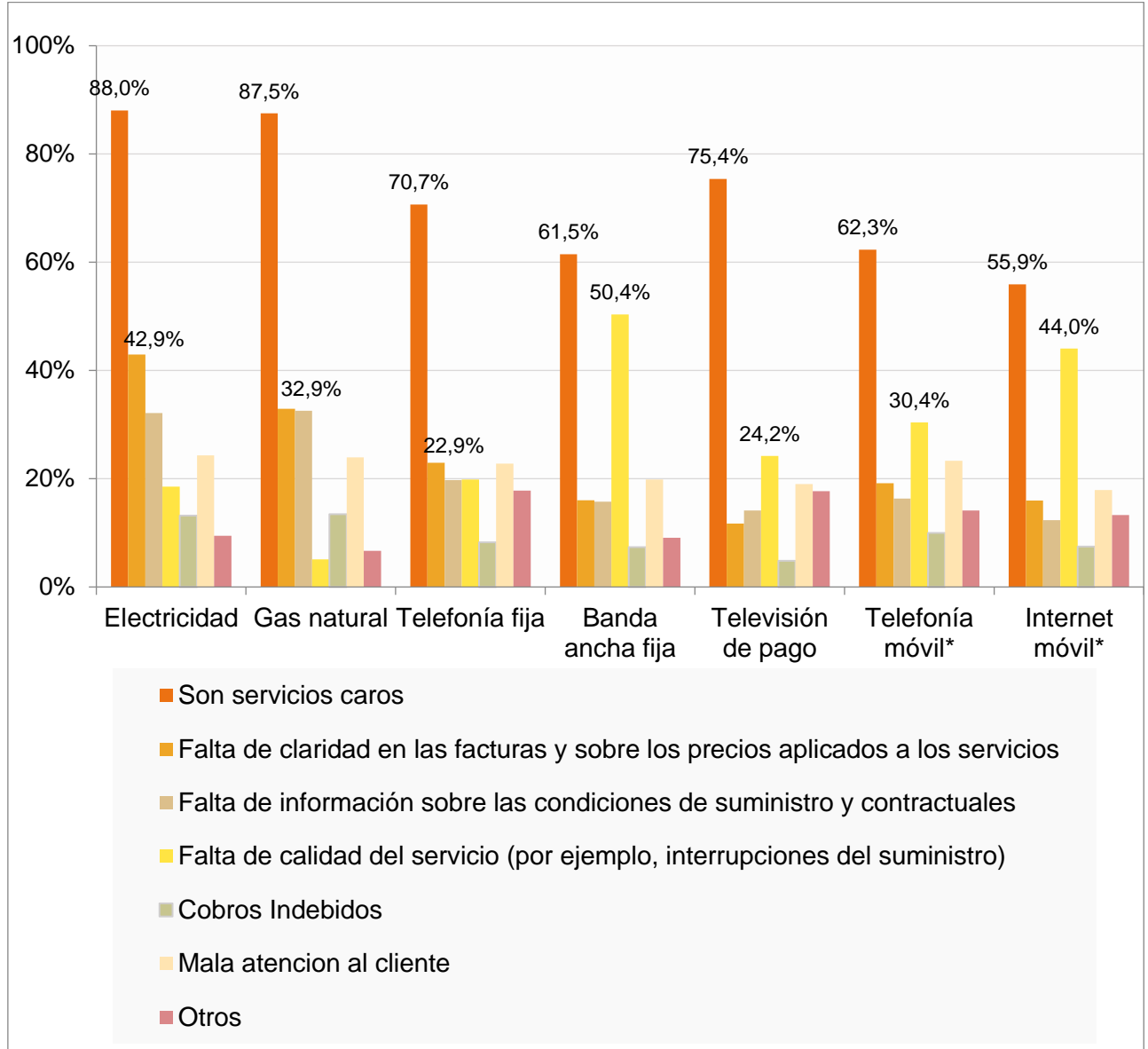


Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

En la misma línea que en anteriores 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 88 % de los hogares insatisfechos justificaron así su valoración en el caso de la electricidad, mientras que en el caso del gas natural este porcentaje fue del 87,5 %.

El segundo motivo de insatisfacción con los servicios energéticos fue la falta de claridad en las facturas, mientras que, en los servicios de telecomunicaciones, los usuarios descontentos argumentaron como segundo motivo de insatisfacción la falta de calidad de los servicios (el primero fue, de nuevo, el precio).

## Principales motivos de insatisfacción con los servicios (porcentaje de hogares/individuos, IV-2023)



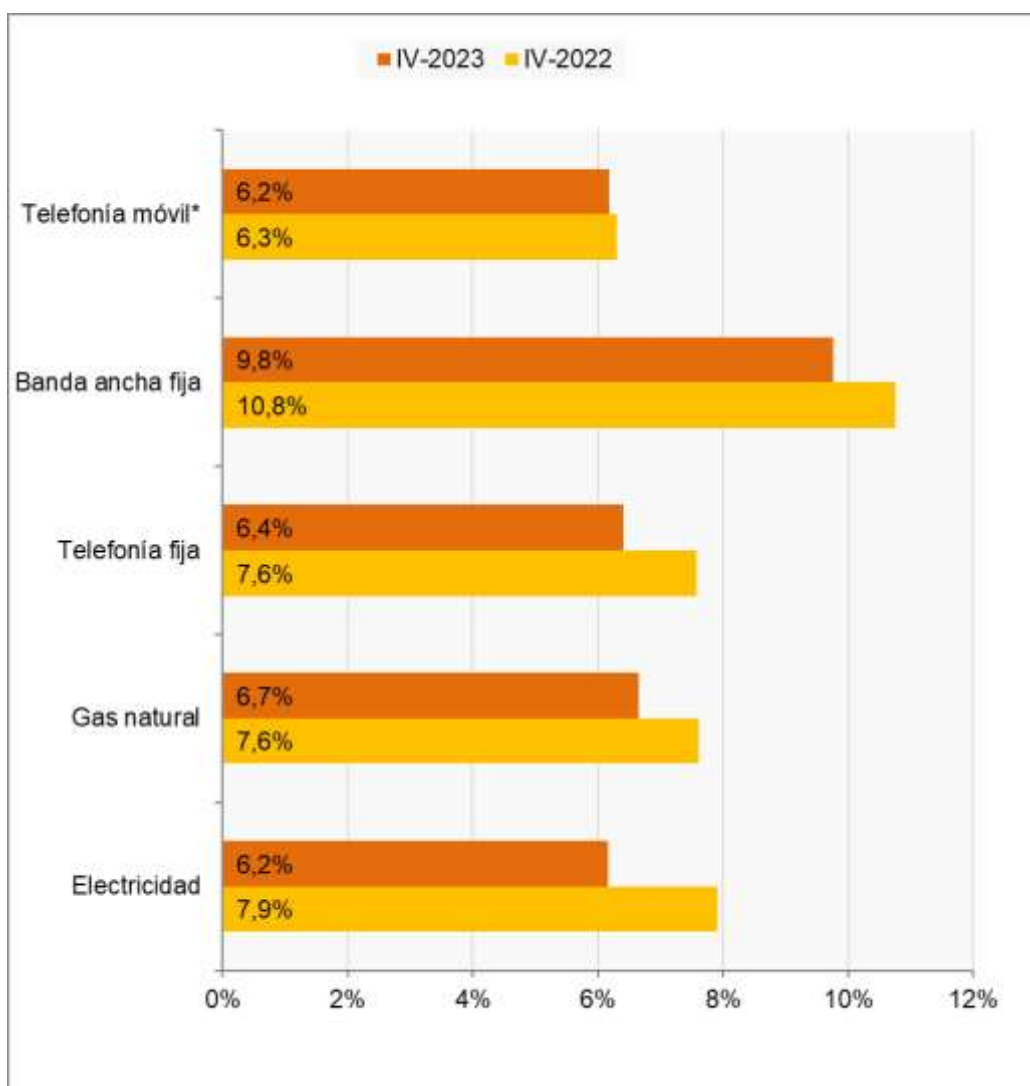
Universo: Hogares que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio \*Universo: Individuos que han declarado estar poco o nada satisfechos con el servicio. Fuente: CNMC.

El [Panel de Hogares de la CNMC](#) también recoge información sobre los usuarios que presentaron reclamaciones. Los datos muestran que en todos los servicios

el porcentaje de usuarios que presentaron reclamaciones disminuyó en 2023 respecto 2022.

La banda ancha fija fue el servicio con más reclamaciones —un 9,8 % de los usuarios han reclamado al menos una vez durante 2023—, seguido del servicio de gas natural (6,7 %). Los principales motivos de las reclamaciones en banda ancha fija fueron los problemas de falta de calidad del servicio.

### Usuarios que han presentado reclamaciones o denuncias relativas a los servicios en los últimos doce meses



Universe: Hogares con servicio. \*Universe: 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 2023 e incluyó a 5.148 hogares y 8.601 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](#)