

ECONOMÍA

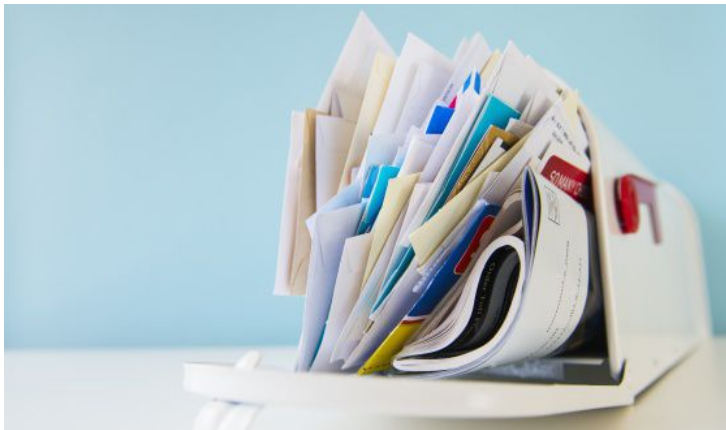
RECIBO DE LA LUZ »

El 60% de los hogares está insatisfecho con el precio de la factura eléctrica

La luz y la banda ancha fija, los servicios peor valorados según Competencia

EL PAÍS | Madrid | 23 OCT 2015 - 17:41 CEST

Archivado en: Recibo luz CNMC Telefonía fija Tarifas eléctricas Gas Suministro electricidad Suministro gas Encuestas Precio energía Suministro energía Casa hogar Opinión pública Mercado energético Combustibles fósiles Consumidores Telefonía móvil Combustibles Consumo Telefonía Energía no renovable Estilo vida Telecomunicaciones Fuentes energía Energía Comunicaciones

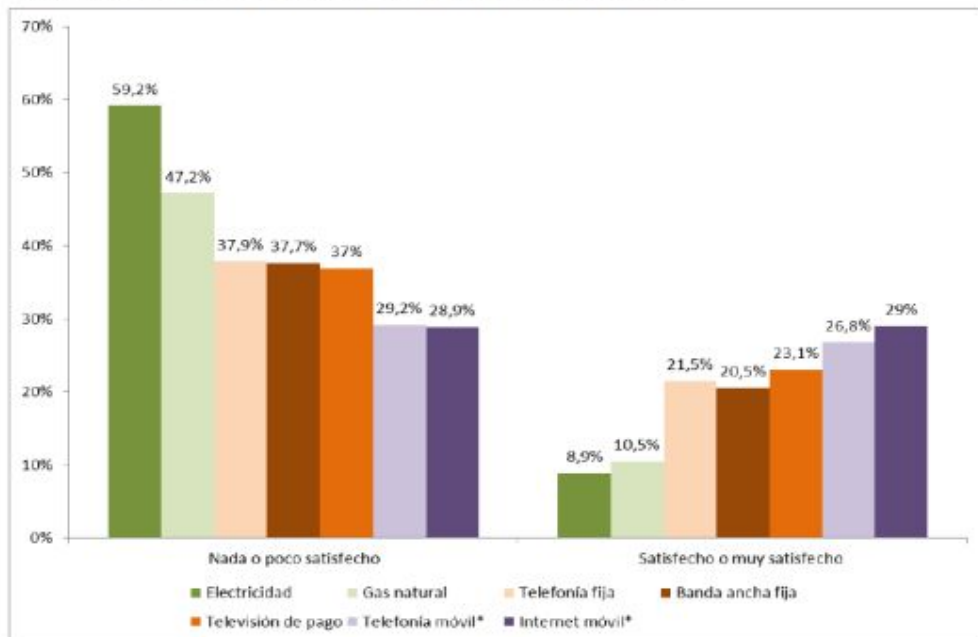


CORBIS

Las facturas siempre duelen. Y en España, la de la electricidad es la que más lastima. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha decidido lanzar una encuesta semestral, el Panel de Hogares CNMC, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con diferentes servicios —electricidad, gas y telefonía—. Los resultados de la primera publicación, difundida este viernes, apuntan a que el 59,2% de los consumidores está poco o nada satisfecho con el precio del suministro eléctrico. En el otro extremo está la telefonía e Internet móvil: menos de un 30% de los usuarios se declara

descontento con su coste.

SATISFACCIÓN CON EL PRECIO DE LOS SERVICIOS

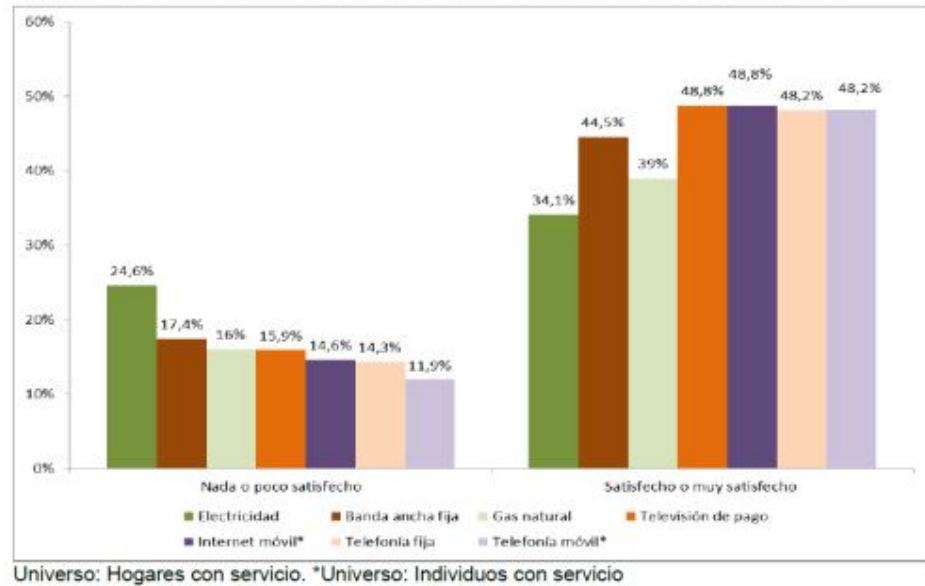


Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio.

CNMC

En realidad, al valorar el conjunto del servicio, solo un 25% de los hogares ha manifestado estar insatisfecho con la electricidad. Sin embargo, y pese a esta mejor evaluación, sigue siendo el suministro peor valorado. Le sigue la banda ancha fija, con un 17,4% de consumidores disconformes. Por otro lado, solo el 16% de los encuestados se ha declarado descontento con el gas.

NIVEL DECLARADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS



CNMC

Entre las razones que más disparan los niveles de insatisfacción de los consumidores, la primera es el precio (92,2% en el caso de la electricidad). Le siguen la [falta de claridad en las facturas sobre los costes de los servicios](#), la escasa información sobre las condiciones contractuales y de suministro y la falta de calidad del mismo. El sector eléctrico es el peor valorado en todos los ámbitos, salvo en la calidad: en este caso, el podio lo ocupa la banda ancha fija.

Justo la calidad del servicio es, después del precio, la queja más recurrente relativa a la banda ancha fija (48,9%) y móvil (42,1%) y a la televisión de pago (30,8%). “En concreto, casi la mitad de los hogares que se declaran insatisfechos con el servicio de banda ancha fija lo hacen por la falta de calidad (por ejemplo, interrupciones en el servicio)”, aclara la CNMC. En el caso de la telefonía móvil y fija, [la atención al cliente es el motivo de insatisfacción con el segundo mayor porcentaje](#).

Compañías de telecomunicaciones, las más reclamadas

Aunque gas y electricidad salgan de la encuesta como los servicios más cuestionados por los usuarios, [el mayor número de reclamaciones va dirigido al sector de las telecomunicaciones](#): un 15% de los hogares que tiene servicio de banda ancha fija o telefonía fija presentó una queja durante el último año, frente al 7,6% de reclamaciones por suministro eléctrico y al 5,6% de gas natural.

La encuesta también detalla que las compañías de telecomunicaciones son las que más intentan captar nuevos clientes, ya que sus operadores son los que más se ponen en contacto con los usuarios para ofrecerles pasarse a la competencia.