

## **El precio y la falta de claridad en las facturas son los principales motivos - 20.10.2017**

La Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios CONSUMUR ha tenido conocimiento de los resultados del **Panel de Hogares CNMC**, correspondientes al segundo trimestre de 2017, del que se concluye que el servicio de suministro eléctrico repite como el peor valorado por los ciudadanos.

En este sentido, el 18% de los hogares manifestaron estar poco o nada satisfechos con este servicio. Le sigue la televisión de pago y la banda ancha fija, con un 17,6% de hogares insatisfechos.

En relación a los mejores valorados, encontramos los servicios de telecomunicaciones, con un 10% sólo de descontentos, y el gas natural, con el 12%.

### **Motivos de insatisfacción**

Según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), en el caso del servicio de electricidad, los motivos de descontento son, en primer lugar el precio, seguido de la falta de claridad en las facturas y en los precios.

En el caso de la banda ancha y la televisión de pago, la falta de calidad del servicio (por ejemplo, por las interrupciones del mismo) es el principal motivo de descontento. En este caso, el porcentaje de hogares insatisfechos ha aumentado en más de cinco puntos en un año.

En línea con la evolución de la valoración global del servicio eléctrico y del gas natural, ha mejorado la percepción sobre sus precios. Por el contrario, los usuarios que manifiestan su descontento con los precios de los servicios de telecomunicaciones aumentan ligeramente.

### **Reclamaciones**

La CNMC también recoge en el Panel de Hogares información sobre reclamaciones. Los últimos datos reflejan una disminución del 13% en 2016 al 10% en 2017 de las reclamaciones en el sector de la telefonía fija. El resto de servicio no ha experimentado variación.

Los problemas en la facturación es el principal motivo.

El Panel de Hogares CNMC es una encuesta, con periodicidad semestral, que se realiza en hogares e individuos.

En esta última encuesta se han incluido 4937 hogares y 8839 individuos.