




HomeServe
Asistencia

Informe
**reparaciones
y mantenimiento
del hogar**

www.homeserve.es

Índice

- 3** — Situación de la vivienda en España
- 9** — Perfil del usuario de las reparaciones
- 12** — Reparaciones, una tendencia en alza
- 15** — Tipología de reparaciones, inversión e influencia meteorológica.
- 19** — Sostenibilidad en el hogar: electrodomésticos, dispositivos inteligentes y ahorro energético
- 22** — Servicio al cliente: valoración e inquietudes
- 27** — Acerca de este estudio
- 28** — Acerca de HomeServe

Prólogo



Como CEO de HomeServe Iberia, es un placer introducir nuestro primer estudio del sector de las reparaciones y el mantenimiento. Gracias a nuestros más de 20 años de experiencia en el sector tenemos una visión y conocimiento muy amplios del mercado, que junto a las estadísticas e información disponible del parque de vivienda en España nos permiten realizar un análisis detallado de las necesidades y comportamientos del usuario en el hogar.

El propósito de HomeServe es facilitar las reparaciones y las mejoras en el hogar. Para ello, trabajamos día a día para estar

al lado del cliente, seguir generando alianzas con empresas que nos permitan aportar valor, cuidar de nuestro equipo y contribuir con la sociedad en general. Con este estudio queremos acercar las variables y tendencias del sector de las reparaciones y mantenimiento a usuarios, profesionales y compañías, ofreciendo información valiosa para la toma de decisiones.

En el análisis que veremos a lo largo de este informe sobre las tendencias del sector durante el año 2020 y parte del 2021 se percibe un claro impacto de la Covid-19, debido, principalmente, a las necesidades de los usuarios de sentirse cómodos en su hogar. Sobre todo, porque los hogares se han convertido durante este periodo en el centro de la vida de las personas, de ahí que las empresas de servicios para el hogar juguemos un papel relevante.

Dar a los usuarios la respuesta que esperan en un momento crítico y en un espacio tan valioso como son los hogares es clave. Por ello, cuando surge cualquier desafío de este tipo, si las compañías de servicios están plenamente orientadas al cliente y prestan un servicio de alta calidad, contarán con una clara ventaja en el mercado.

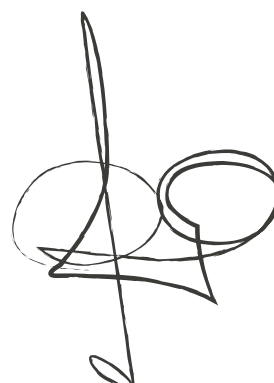
En el informe hemos realizado un exhaustivo análisis de la situación de la vivienda en España, haciendo un recorrido por cada provincia, tipología, antigüedad y demás parámetros que influyen en la ocurrencia de averías e incidencias en el hogar. En el análisis hemos reflejado una tendencia al alza de las obras y reparaciones, así como la influencia de los fenómenos meteorológicos, cada vez más habituales.

En este estudio también podéis encontrar un análisis de las expectativas de los clientes respecto a las compañías de servicios para el hogar, un aspecto al que se ha prestado especial atención siempre. Este análisis revela que, en líneas generales, existe una buena satisfacción del cliente, ya que el 33% de los usuarios afirma haber tenido una buena o excelente experiencia con las empresas de reparaciones. Sin embargo, aún existe un 10% que reporta malas experiencias. Es aquí donde aún queda camino por recorrer en el sector.

Cabe destacar también la importancia que está experimentando la sostenibilidad en el hogar y la tendencia de los usuarios a buscar soluciones que les permitan obtener un mayor ahorro en sus facturas a la vez que contribuyen a cuidar del medioambiente. En este sentido, el informe analiza la penetración de los

dispositivos inteligentes y su uso en el hogar, así como la preferencia de los usuarios por incorporar electrodomésticos y sistemas que fomenten el confort, la eficiencia y la tranquilidad en sus casas. Esto, sin duda, revela que necesitan ayuda de empresas expertas para la instalación, mantenimiento y reparación.

Con todo lo aprendido en este análisis, en HomeServe afrontamos el futuro con una mayor visión, solidez y fuerza. Queremos seguir creando una gran experiencia para los usuarios y alcanzar la máxima satisfacción de nuestros clientes. Creemos firmemente que las propuestas de valor que brinden comodidad y tranquilidad a los hogares asegurarán a las empresas desempeñar un papel relevante en la vida de sus clientes y, por tanto, en su fidelidad con la compañía.

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line on the left, a large loop on the right, and a horizontal line crossing the vertical one near the bottom.

Fernando Prieto,
CEO HomeServe Iberia



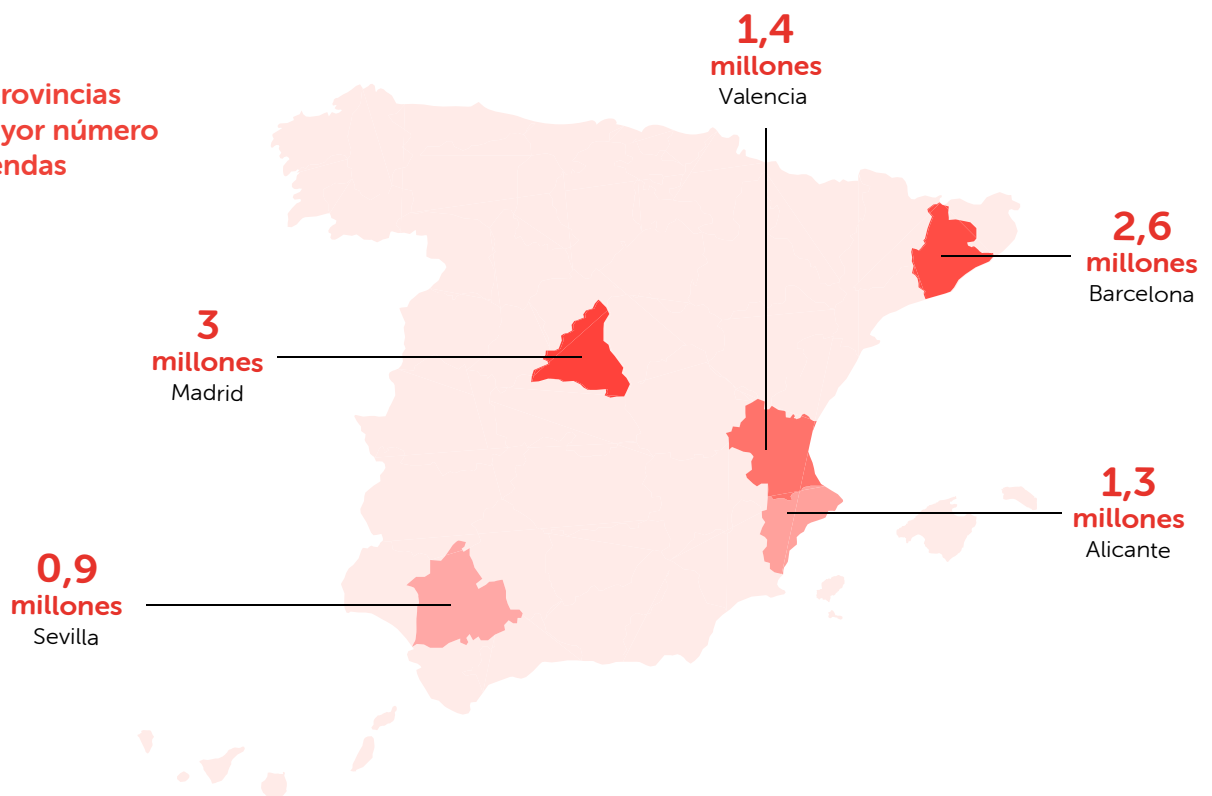
Situación de la vivienda en España

Durante el año 2020, el concepto de vivienda ha dado un giro de 180 grados. Hasta ahora, por trabajo o por ocio pasábamos más tiempo fuera del hogar que dentro. Tras la pandemia, la vivienda se ha convertido en el centro neurálgico de la vida de los españoles, al haberse transformado, en muchas ocasiones, también en nuestro lugar de trabajo. Un espacio que hemos tenido que readaptar a esta nueva condición, realizando cambios de distribución. Además, pasar más tiempo en el hogar también implica un uso más intensivo de las instalaciones

y, por tanto, de las probabilidades de rotura o avería.

En España el parque de viviendas rozaba casi los 26 millones (25.882.055) en 2020, lo que supone un aumento del 0,35% (129.100 viviendas) respecto a 2019, según los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE). Sin duda, son las ciudades más grandes de España como Madrid (3 millones), Barcelona (2,6 millones), Valencia (1,4 millones), Alicante (1,3 millones) y Sevilla (909 mil) las que contabilizan un mayor número de ellas.

Top 5 provincias con mayor número de viviendas



Un parque de viviendas que sigue aumentando a buen ritmo debido a la demanda que han experimentado las casas de nueva construcción. Según datos del INE, tras la crisis sanitaria, este tipo de vivienda han sido las estrellas del mercado inmobiliario y su búsqueda ha subido un 18% entre junio de 2020 y junio de 2021.

El parque inmobiliario en España está formado por casi 26 millones de viviendas (0,35% más que en 2019)

Las grandes ciudades no han sido los lugares en los que se ha concentrado el mayor incremento en construcción de viviendas nuevas. Baleares es la zona donde se ha producido el mayor incremento de número de viviendas, con un 0,86%, seguido por Navarra (0,71%) y Madrid (0,62%). Málaga se sitúa también en este ranking como una de las ciudades con mayor variación (0,63%). En el lado opuesto están Zamora (-0,08%), Las Palmas y Ciudad Real, ambas con un 0,07%.

Baleares, Navarra
y Madrid son las
Comunidades con
mayor incremento
en número de
viviendas en 2020





La demanda de segundas residencias se incrementó ligeramente en 2020 frente a la tendencia bajista de los últimos años.

Las segundas residencias también han jugado durante la pandemia un papel protagonista, convirtiéndose en una vía de escape para muchas familias. Según los datos del INE, en España, las segundas viviendas rondan los 6,5 millones (un 25% del total). La falta de espacio y las limitaciones de movilidad durante la crisis de la Covid-19 ha derivado en que muchos españoles se hayan decidido a comprar casas alejadas del centro con jardín o patio. La demanda de segundas residencias ha crecido levemente en este año frente a la tendencia a la baja que mantenía en los últimos años. Han sido las provincias de Bizkaia (14,18%), Madrid (10,59%) y Valladolid (9,94%) las que han registrado un mayor incremento de viviendas no principales.

Alicante, Valencia y Madrid, en términos generales, son las provincias que cuentan con mayor número de viviendas no principales. Sin embargo, si analizamos la proporción de segundas residencias sobre el total del parque inmobiliario son Ávila, Teruel, Segovia y Soria las que concentran mayor porcentaje de esta

tipología de vivienda. Probablemente por su cercanía a ciudades de gran densidad como Madrid y Barcelona, erigiéndose como zonas de escape a pocos kilómetros. Cabe destacar que son los madrileños con un 22% y los barceloneses con un 12% los ciudadanos que cuentan con mayor número de segundas residencias. Las ciudades de Ceuta y Melilla aparecen como casos excepcionales debido a su reducida extensión (incremento del 138% de viviendas no principales en 2020).

En el análisis de la vivienda en España es interesante destacar que el 13,66% de viviendas que hay en nuestro país están vacías. Sobresalen tres provincias por encima del resto: Orense en el primer puesto, que asume un 22,74%, Lugo con un 20,19% y Castellón con un 19,50%. En el otro extremo están Ávila, con un 6,98%, el País Vasco que muestra un 7,96% y Madrid con un 9,1%.

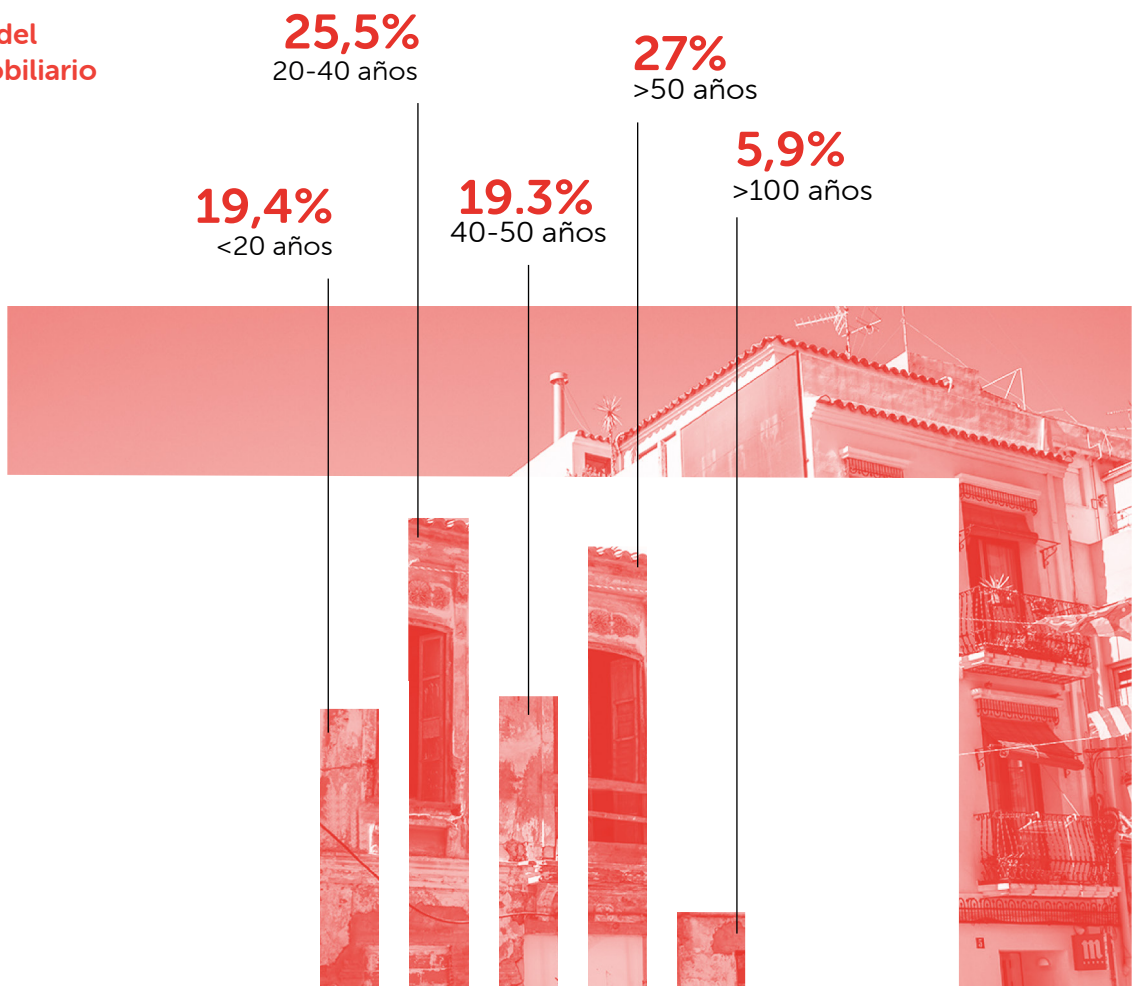


En general y, a pesar de los distintos boom inmobiliarios ocurridos en este siglo y en el pasado, los años 60 y 70 del siglo XX, fueron las décadas en las que se desarrolló una mayor actividad constructora, al abrigo del éxodo rural del campo a la ciudad. Con datos del INE y del catastro, más de la mitad de las viviendas en España tienen una antigüedad superior a los 40 años (52%), siendo un 33% las que datan de más de 50 años. En el lado contrario se encuentra el 19%, cuya edad es inferior a los 20 años.



**de las viviendas españolas
tienen una antigüedad
superior a los 50 años**

**Antigüedad del
parque inmobiliario**



En el último año creció un 14,72% la demanda de viviendas con un tamaño entre 151 y 180 m². La demanda de viviendas de menos de 45 m² disminuyó un 4%.

En cuanto al tipo de vivienda, tras la Covid-19 se ha visto un cambio en la demanda hacia viviendas de mayor tamaño, en urbanizaciones con zonas comunes, terrazas o jardín e incluso un aumento en la demanda de las viviendas tipo unifamiliares. Según el número de m² de los que disponen, considerando los años 2019 y 2020, los hogares de menos de 45 m² han reducido su demanda en un 4%, en contraposición con el tramo de 46 a 60 m² que sube ligeramente (3,02%). Mientras, las construidas con una superficie de entre 60 y 150 m² se mantienen prácticamente estables sin apenas variaciones. Las viviendas de mayor tamaño (entre 151-180 m²) son las que realmente se han colocado en el primer puesto con un notable incremento (14,72%) en los años analizados.

Un último dato significativo y que corre en paralelo con el tipo de vivienda más demandado según los m² construidos, es la solicitud de un mayor número de habitaciones. Una petición que se refleja en que un 8% de los españoles prefieren viviendas con más 7 habitaciones. Las de 6 y 3 prácticamente se mantienen (decrecen menos del 1%) y por último aparecen las de menos de 3 estancias que caen en un 3,49%.



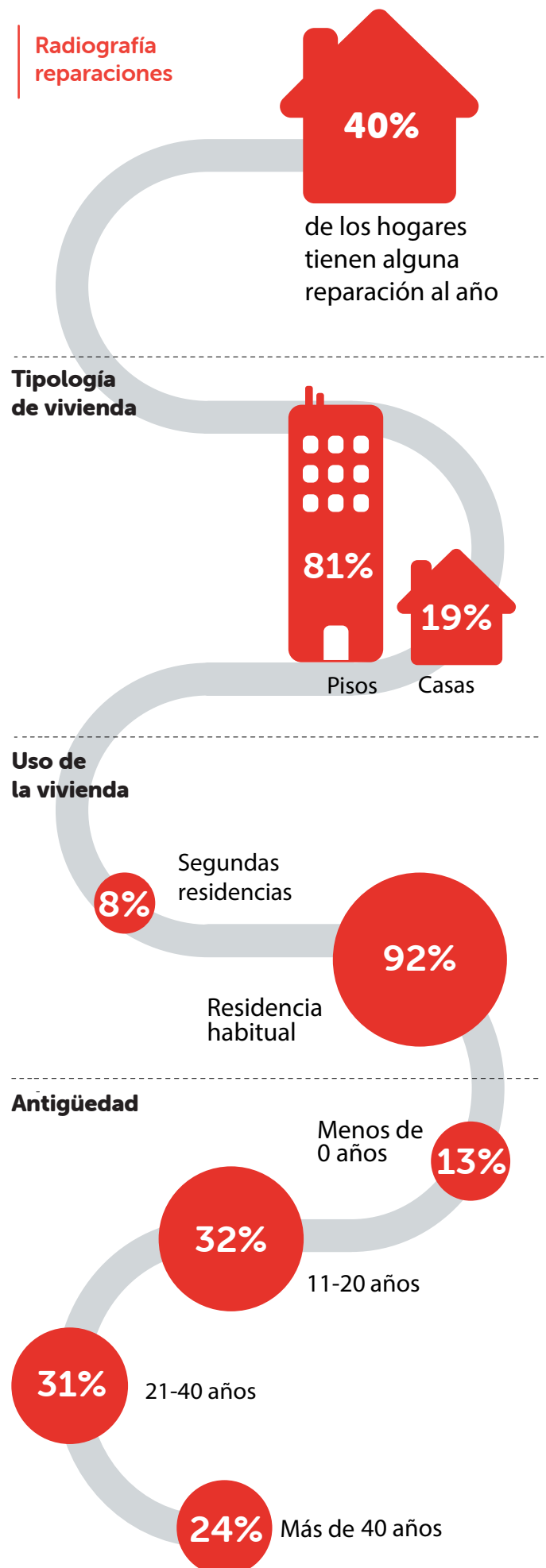


**Perfil del usuario
de las reparaciones**

Según una encuesta realizada por HomeServe, durante el año pasado, 4 de cada 10 usuarios realizó alguna reparación o trabajo de mantenimiento en su vivienda. Si analizamos la última avería producida en el hogar por tipología de vivienda, el 81% de estas se produjeron en pisos/apartamentos, mientras que el 19% tuvo lugar en vivienda unifamiliares. Además, en el 92% de los casos, la casa donde tuvo lugar la avería o reparación era la residencia habitual.

Si tenemos en cuenta la antigüedad de la vivienda, en el 32% de los casos se trataba de inmuebles de entre 11 y 20 años, seguidos muy de cerca por las viviendas de entre 21 y 40 años (31%) y en el 24% de las ocasiones se trataba de construcciones de más de 40 años. Las viviendas más jóvenes solo representaban el 13% de las averías.

4 de cada 10
españoles
realizaron
en el último año
alguna reparación
o trabajo de
mantenimiento
en su vivienda.



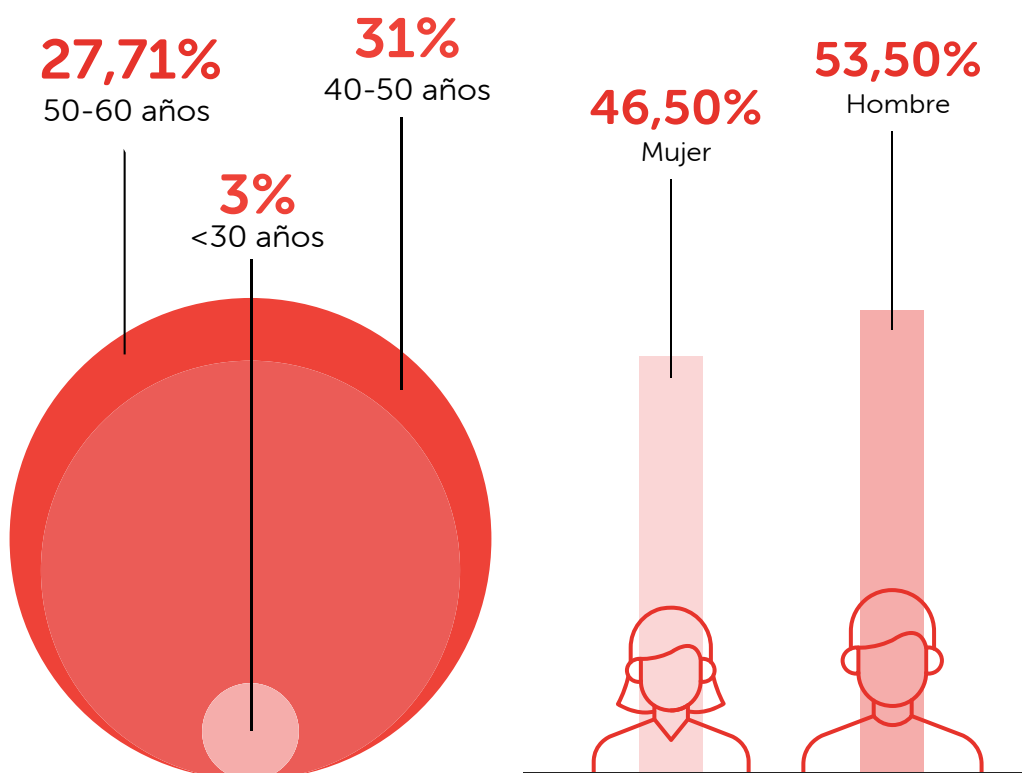
En cuanto a la inversión, el 35,65% de los encuestados afirman que superó los 500€ y un 20% asegura que gastó entre 300 y 500 euros. Destaca solo un 11% que gastó menos de 100 euros. El 33% restante desembolsaron entre 100 y 300 euros en reparaciones del hogar. Al preguntarles por la percepción sobre el precio, el 34% lo consideró "caro" o "muy caro".

Al analizar el perfil del usuario se desvela que de 40 a 50 años es la franja de edad que más reparaciones realiza (31%),

seguido por los de edad comprendida entre los 50 y los 60 años con el 27,71%. En el lado opuesto se encuentran los menores de 30 años, con solo un 3% de las reparaciones. Estos datos están condicionados, principalmente a la tardía edad de emancipación y de adquisición de primera vivienda en España.

En cuanto a género, la solicitud de reparaciones o averías está repartido entre hombres y mujeres, con un 53,5% y un 46,5% respectivamente.

Perfil usuario reparaciones



55,65%
de los
usuarios



gastan
más de
300€



al año en
averías y
reparaciones.

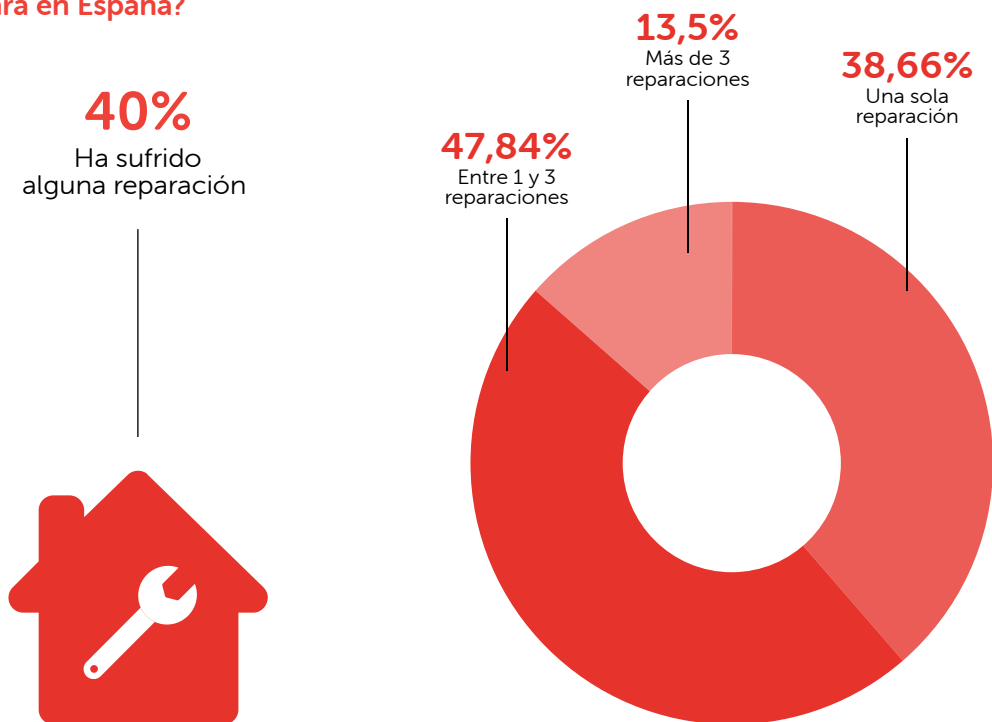


**Reparaciones,
una tendencia en alza**

La mayoría de los hogares españoles pasa, en algún momento, por la tarea de realizar una reparación en casa. El paso del tiempo y el lugar donde se ubica la vivienda con una climatología más o menos adversa, son algunas de las razones que afectan en buena medida a la conservación de la misma, lo que provoca que los arreglos se conviertan en una de las claves para mantenerla en buenas condiciones de habitabilidad.

Según los datos recogidos en la última encuesta realizada por HomeServe, en el período que va de julio de 2020 hasta julio de 2021, un 40% de los encuestados han afirmado haber realizado alguna reparación en su casa. En general, el dato de mayor peso muestra como un 47,84% ha tenido que acometer entre una y tres reparaciones, frente a un 38,66% que han hecho solo una y un 13,50% que dice haber realizado más de tres.

¿Cuánto se repara en España?



En este mismo estudio también destaca el dato que señala que un abultado 46,17% afirmaba tener previsto abordar alguna reparación pendiente en su hogar en lo que restaba de 2021; una cifra que ratifica la tendencia general a realizar arreglos en los hogares españoles tras la pandemia, así como a solucionar los problemas ocasionados por un uso más intenso de los hogares.



De hecho, en un informe publicado recientemente por HomeServe (Orientación al cliente), en el que se analizaban datos a nivel europeo, un 29% de los propietarios afirmó que tuvo que hacer frente a averías con más frecuencia durante la crisis sanitaria, al pasar más tiempo en casa para trabajar, descansar y ocio.

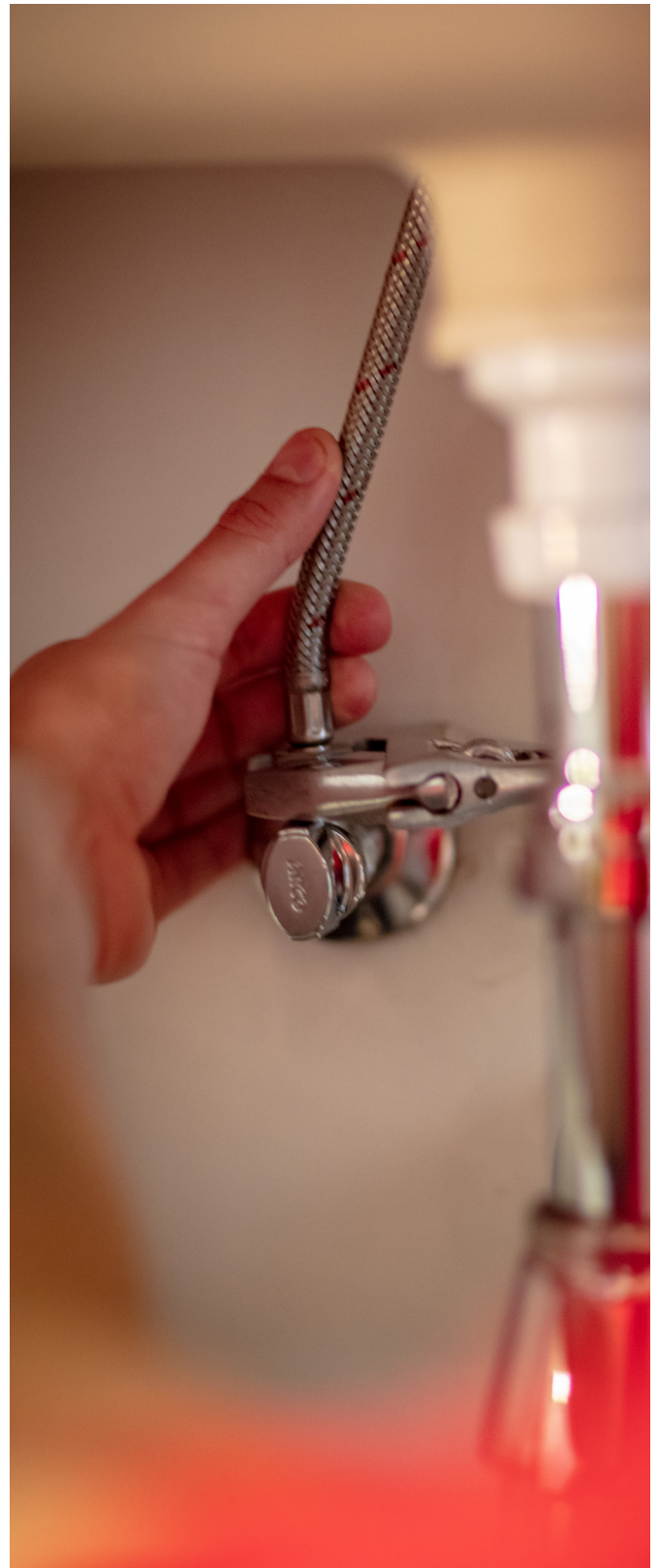
Un 29% de los usuarios ha tenido que hacer frente a las averías con más frecuencia debido a la crisis sanitaria

Cabe destacar un significativo 23,25% que vive en una situación de incertidumbre, ya que expone que sí acometería reparaciones pero que estas dependerán de la situación de la Covid-19 y de cómo esta crisis pueda afectarle a su situación económica.

Estos datos vuelven a estar íntimamente relacionadas con la situación derivada de la crisis sanitaria de 2020, que muestran como un buen número de propietarios de viviendas (sobre todo de pisos) se han lanzado a acometer reparaciones y mejoras de las instalaciones que tenían en mente pero sin fecha concreta, tras pasar meses confinados y comprobar la necesidad de llevarlas a cabo.

Por ciudades, Madrid y Barcelona se muestran como las dos urbes donde el gasto es mayor. Casi un 11% de los madrileños y el mismo porcentaje de barceloneses han hecho un dispendio por encima de 500€. Mientras y, según

los datos de la encuesta, apenas un 1,06% de los burgaleses o zamoranos han realizado una inversión de esta cuantía. Por el lado contrario, las ciudades que afirman haber gastado menos en arreglos son Badajoz y Burgos con un 16,67% y un 18,18% respectivamente.





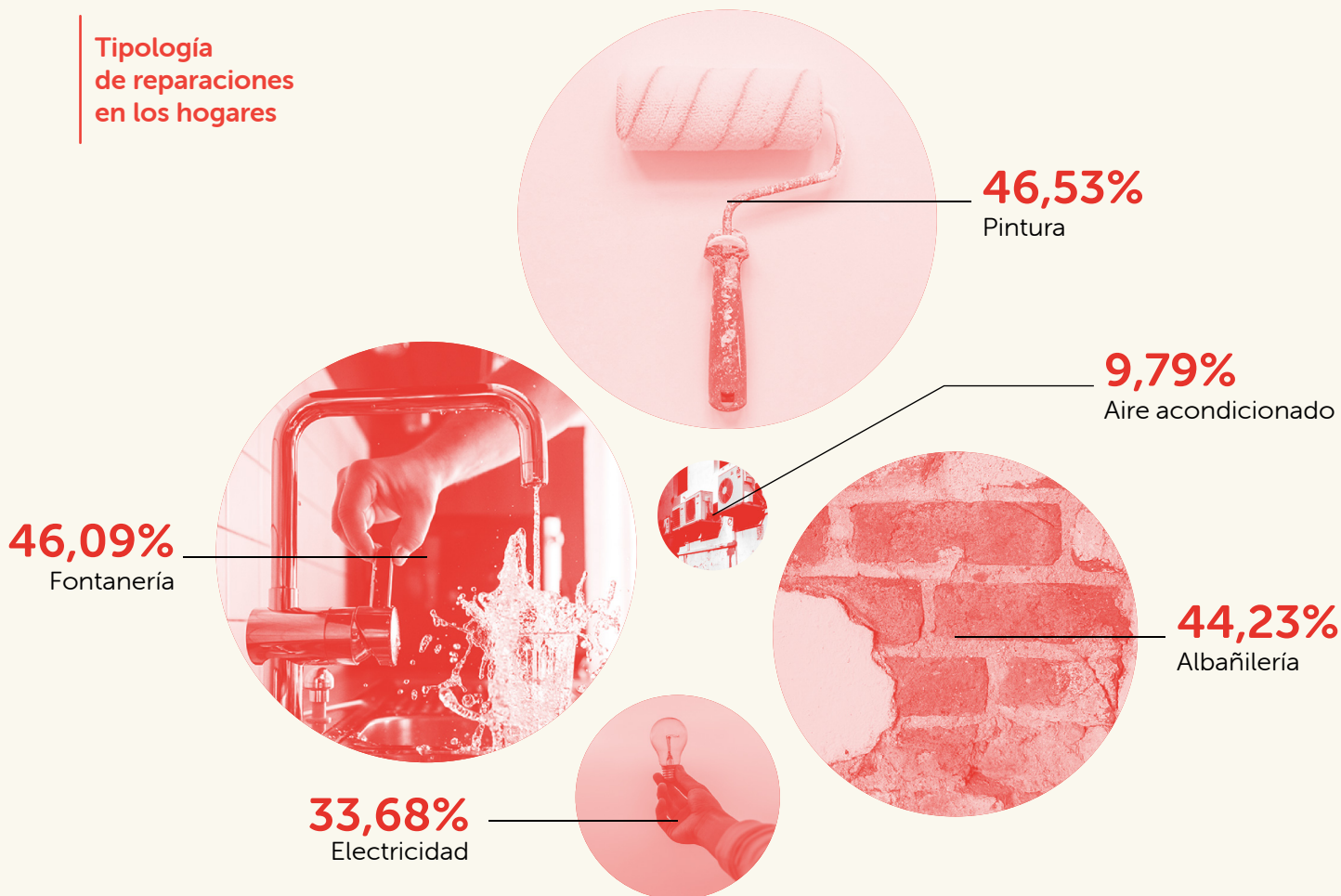
HomeServ
Asistencia

Tipología de reparaciones, inversión e influencia meteorológica

Las reparaciones domésticas son los arreglos que más demanda cualquier hogar debido al paso del tiempo, el desgaste de las viviendas o las inclemencias del tiempo.

Ante la amplia tipología de reparaciones, desde un trabajo de manitas (colocación de muebles, sustitución de un enchufe o colgar unas cortinas), hasta intervenciones de más envergadura relacionadas con la fontanería, pintura o electricidad, las que más solicitan los españoles, según la encuesta realizada por HomeServe, son las de pintura, que

se han llevado a cabo en un 46,53% de los hogares; seguidas por las de fontanería, con el 46,09%; albañilería con el 44,23% y electricidad, que se han llevado a cabo en el 33,68% de los hogares. Mientras, las reparaciones de averías o instalación de aire acondicionado parece que tienen una menor demanda, que apenas alcanza el 10% (alrededor de un 9,79%). Una circunstancia que tiene mucho que ver con que solo el 35% de los hogares españoles cuenta con este sistema de ventilación, concentrándose sobre todo en Levante y en la mitad sur de España.



Por su parte, el mayor o menor gasto en reparaciones está asociado, en ocasiones, con el tipo de arreglo. Un 71,43% de los usuarios que han reparado algún electrodoméstico señalan que han gastado más de 500€. Un 69,23% apunta que también ha invertido más de esta cantidad en reparaciones de la instalación del gas, en la caldera o en averías eléctricas. En el extremo contrario, un 3,85% de los que hicieron algún arreglo en fontanería han gastado menos de 50 €.

El 71,43% de los usuarios que repararon un electrodoméstico invirtieron más de 500€ en reparaciones

Ante estas cifras y según el informe internacional realizado por el Grupo HomeServe, la muestra explica que, dado que las averías han ocurrido con más frecuencia desde la crisis sanitaria, aparecen datos relativamente parejos entre los hogares de todo el mundo, con pocas distinciones entre continentes y países. Más de las tres cuartas partes de los clientes de HomeServe experimentan problemas sobre todo con grifos y tuberías, obstrucciones o averías en el sistema de agua caliente, calefacción y refrigeración. Un 35% de los encuestados afirman sufrir cualquier tipo de avería una vez al año y, sobre todo, lo padecen, los propietarios que viven en familia. De entre todos los tipos de reparaciones, un 37% concreta que demanda más servicios por fallo en la instalación eléctrica, un 35% por averías en el sistema de agua caliente y otro tanto por problemas con la climatización.



Ránking por provincias según la tipología de reparaciones:

Por tipos de reparaciones, en general, Madrid es una de las ciudades donde este sector concentra una mayor tasa de actividad. En concreto, destaca que un 36% del total de servicios de manitas que se realizan en España tienen su epicentro en la capital, junto a un 30,77% de fontanería, un 30% de cerrajería y un 26,47% de albañilería. En el extremo opuesto, solo un 14,29% demandan servicios por avería o instalación de aire acondicionado.

Por su parte, Barcelona se sitúa en un segundo puesto con datos que van desde un 29,23% de las demandas de reparaciones de electricidad a un 23,08% de las averías o instalación de calderas de gas. Es significativo destacar que tan solo un 9,09% de los barceloneses soliciten trabajos de manitas.

En cuanto a la edad de los demandantes, el grupo de edad entre 40 y 54 años copan casi la mitad de las solicitudes con un 43,55%, entre los que destacan la franja de entre 45 y 49 años, que asume un 14,82% del total de estas obras. Los de entre 55 y 59 años asumen un 14% del total y los de más de 60 demandan un 22% de los arreglos.

La climatología adversa o atípica, sobre todo el fenómeno Filomena ocurrido en el centro del país en enero de este año, junto a otras olas de frío o nevadas acaecidas en otras zonas ha ocasionado que algunos usuarios tuvieran que acometer reparaciones. De hecho, el 18,75% de los encuestados afirma que parte de las reparaciones que ha tenido que abordar han sido debidas a fenómenos meteorológicos.





Sostenibilidad en el hogar:

electrodomésticos, dispositivos
inteligentes y ahorro energético

El interés por cuidar el medio ambiente ha dejado de ser una moda para convertirse en una parte más de nuestro día a día. Esta tendencia se ha potenciado en los hogares españoles durante los últimos años y ha llevado al interés por la instalación de dispositivos inteligentes para controlar el gasto energético, el consumo de agua o aumentar el respeto por el medio ambiente. De hecho, según datos del Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) el 86% de los hogares ya utilizan bombillas de bajo consumo y un 11,2% dispone de algún tipo de sistema de energía renovable (22% en viviendas unifamiliares frente al 6% de pisos).

Esta situación que ha llevado a una mayor concienciación por parte de los españoles en la reducción y optimización del consumo de energía, comienza a verse reflejado en los hogares. Así nos encontramos con regiones donde la concienciación sobre la necesidad de ahorrar en energía, tanto luz como gas, están muy instauradas. A la cabeza de este ranking aparece la Región de Murcia, donde el 49% de los usuarios afirma tener en su vivienda instrumentos para mejorar la eficiencia. Tras ella aparecen Castilla La Mancha y Andalucía, donde esta tipología de dispositivos ya está presente en el 41% y el 32% de los hogares, respectivamente. A esto hay que añadir que el interés por dispositivos más sostenibles está creciendo. Según los datos del Grupo HomeServe, el 42% de los encuestados declara estar interesado en instalar placas solares, ya sea para autoconsumo o para conectarlas a la red. De la misma manera, otro 42% afirmó tener planificado la instalación de termostatos inteligentes y el 33% está

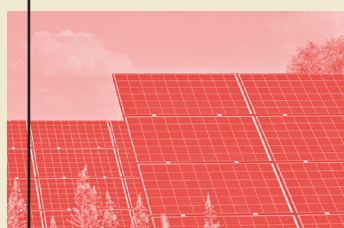
interesado en disponer de un punto de recarga para vehículos eléctricos.

Caso curioso son Madrid y Barcelona, regiones que por su tamaño e importancia podrían hacer pensar que están a la cabeza de esta tendencia, pero si bien cuentan con el mayor volumen de dispositivos de ahorro energético, el porcentaje de población que los utiliza es inferior al 38% de la media nacional.

Comunidades Autónomas más sostenibles



49%
Región de Murcia



41%
Castilla La Mancha



32%
Andalucía

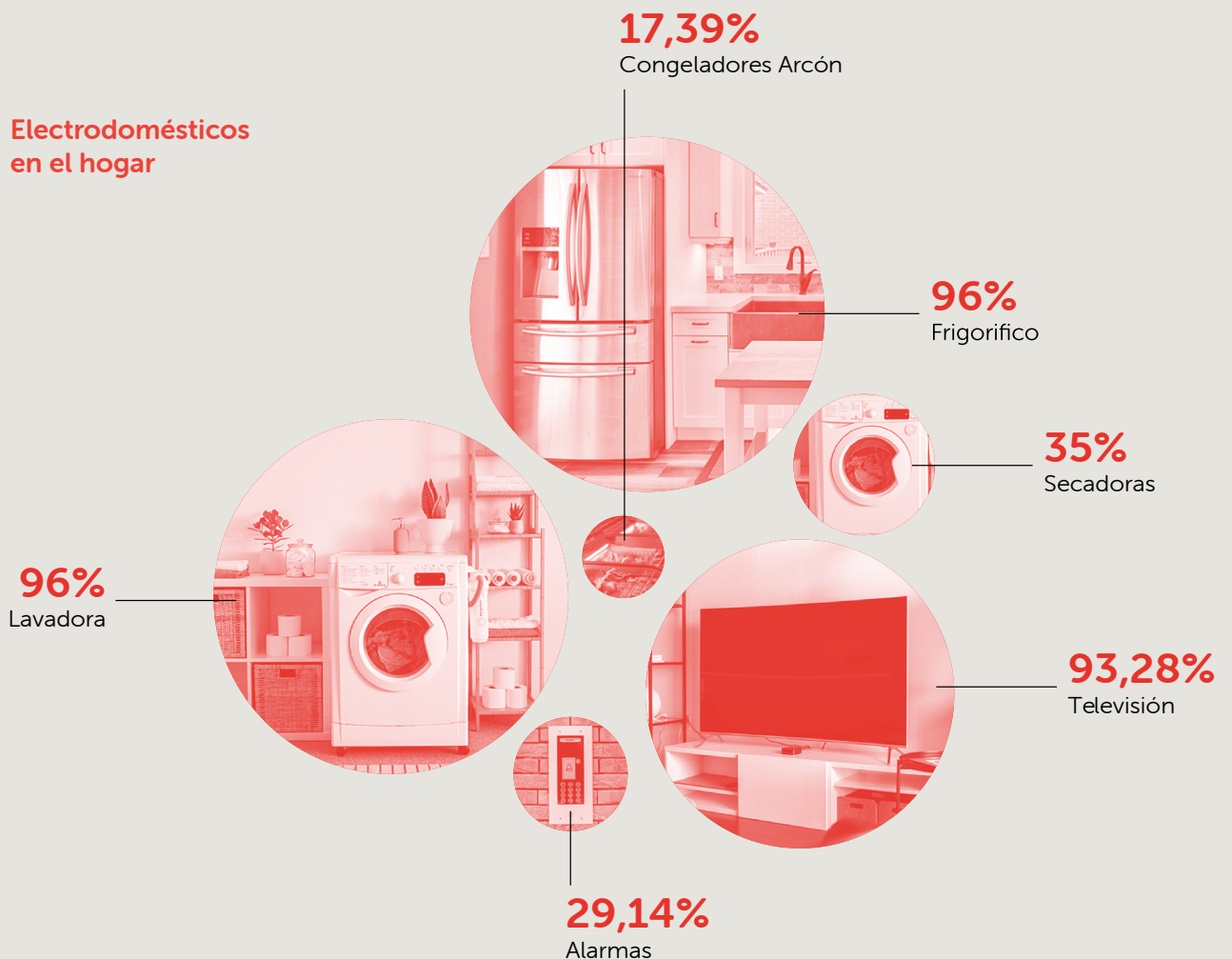
En cuanto al uso de dispositivos inteligentes las cifras mejoran ligeramente ya que el 47,86% de los encuestados declararon utilizar alguno de estos equipos, destacando los termostatos inteligentes que poseen más del 25% de los hogares.

Si bien, en cuanto a provincias no hay grandes diferencias, sí que las encontramos, como parece lógico, entre las franjas de edad. De esta forma, el porcentaje de usuarios con este tipo de dispositivos es inversamente proporcional a la edad del entrevistado, siendo más de un 95% los menores de 30 años que los utilizan, frente al 80%

de los mayores de 60 años que afirman tener algún dispositivo.

En cuanto a los electrodomésticos, los reyes siguen siendo el frigorífico y la lavadora que los encontramos en más del 96% de las casas españolas, por encima incluso de la televisión que está en el 93,28% de estas. Estos electrodomésticos suponen más del 50% del consumo eléctrico de nuestros hogares según los datos del IDAE. En el lado opuesto de la balanza encontramos los congeladores tipo arcón presentes en el 17,39%, las alarmas con un 29,14% y las secadoras con algo más del 35%.

Electrodomésticos en el hogar



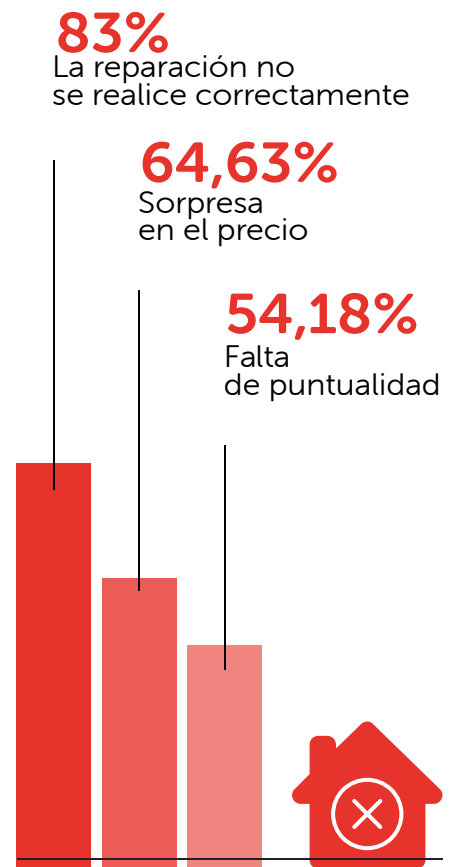


**Servicio al cliente:
valoración e inquietudes**


En España,
el 82,78%
siente preocupación
porque las reparaciones
no se realicen
correctamente

Según el estudio internacional de HomeServe "Orientación al Cliente" de 2021, un 77% tiene como principal preocupación a la hora de realizar reparaciones en el hogar que el profesional que la lleve a cabo no la realice correctamente. Esta preocupación es especialmente significativa en España, donde este dato se sitúa en el 82,78% y donde la calidad del servicio como el principal aspecto positivo es la más valorada para casi un 85% de los participantes. A esta preocupación le sigue la sorpresa en el precio (64,63%) y la falta de puntualidad (54,18%). Es reseñable el hecho de que todas estas preocupaciones se han pronunciado aún más tras la llegada de la Covid-19 quizá por la conciencia adquirida durante los confinamientos de lo importante que es tener un hogar acogedor y adaptado a nuestras necesidades. De hecho, la excelente reputación del servicio al cliente es importante para el 75% de los propietarios.

**Principales preocupaciones
en las reparaciones en el hogar**



Otros aspectos que se destacan en las valoraciones son el precio de la reparación, con un 68,40%, y la rapidez en el servicio, tanto en la primera visita como en la resolución definitiva, con un 62,71%. Y hablando de rapidez del servicio, según los datos recogidos en el estudio, el 26,4% de los usuarios afirman que, tras solicitar el servicio de un profesional, este no acudió a su vivienda hasta pasados 3 días. Asimismo, en un 11,32% los profesionales acudieron ese mismo día a reparar la avería.



**La excelente
reputación
del servicio al cliente
es importante
para el 75%
de los propietarios**

Algunos aspectos a los que menos importancia se les da por parte de los encuestados son la cercanía de la empresa reparadora (solo es importante para el 9,95%) o su reputación en internet que destacan sólo el 12,19% de los encuestados. Este indicador es bajo con respecto a otros sectores ya que según el Informe anual de habitissimo 2020 la digitalización en España aún está despegando y solo el 23% de los profesionales afirma que más del 50% de sus trabajos llegan a través de internet.

También resulta destacable la poca importancia que en este tipo de reparaciones se da a que se realice por parte del servicio oficial de la marca. En este sentido, solo un 13,34% lo consideran como algo reseñable frente a la mayoría de encuestados que se inclinan por la calidad, inmediatez, precio y garantía del servicio.

En cuanto al grado de satisfacción tras las reparaciones los datos indican que en España se realizan trabajos de mucha calidad, siendo el porcentaje de valoraciones muy buenas o excelentes en un 33% de casos. Sin embargo, sigue existiendo margen de mejora, ya que un 10% reporta malas experiencias.

Las reparaciones peor valoradas coinciden con las que han supuesto un menor desembolso para el usuario. De ahí, la importancia del equilibrio calidad-precio. Aquellas cuyo coste era inferior a 50€ son las que recogieron casi el 15% de las malas valoraciones. Por otro lado, los arreglos con un mayor coste

(por encima de los 500€) son percibidos como trabajos muy buenos o excelentes por más del 35% de los encuestados.

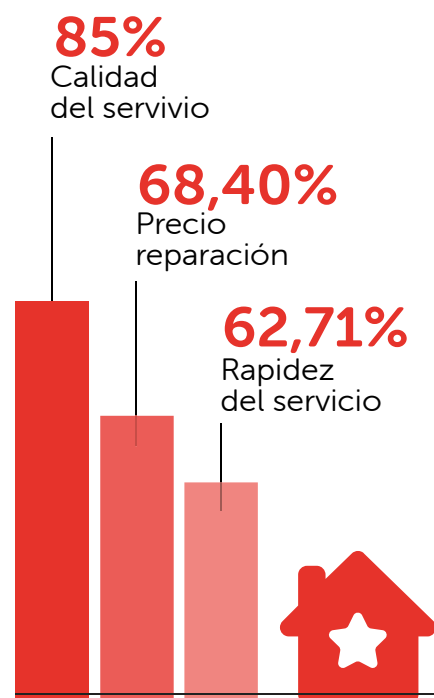
La experiencia del
33%
de los usuarios con las reparaciones ha sido buena o excelente



frente al
10%
que reporta malas experiencias



Aspectos más valorados en las reparaciones del hogar

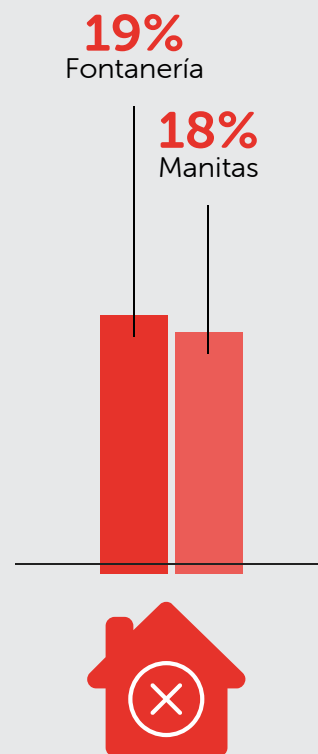


En cuanto a las diferencias en el grado de satisfacción según el gremio o profesional que las realice, las reparaciones que más descontento suelen generar entre los participantes son las de fontanería (19% de valoraciones malas o muy malas). Este es un dato a destacar ya que el 46,09% de los encuestados han requerido estos servicios. Una posible explicación es que este tipo de averías o percances (inundaciones por roturas de tuberías, fallo en el suministro de agua, falta de agua caliente...) suponen un grado de incomodidad muy alto para los que las sufren. Otro de los servicios con mayor porcentaje de queja es el de manitas que no resulta satisfactorio para el 18%.

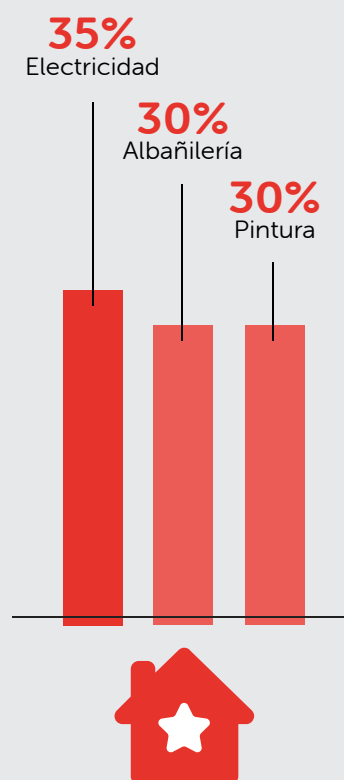
Lo que está claro es que no hay un problema de satisfacción debido a la alta demanda de los servicios. En este sentido, otras reparaciones muy demandadas (por encima del 40% de los usuarios) como son la albañilería, electricidad y pintura superan el 30% de valoraciones muy buenas o excelentes, destacando la electricidad con más de un 35%.



Reparaciones con valoraciones más bajas



Reparaciones con valoraciones más altas



Acerca de este estudio

HomeServe presenta este Informe sobre el estado del sector de las reparaciones y mantenimiento del hogar desde julio de 2020 hasta julio de 2021

Este estudio analiza los datos de negocio de HomeServe, junto a un estudio realizado por Grupo HomeServe a nivel internacional "Orientación al Cliente 2021" y una investigación online realizada por HomeServe en junio de 2021.

Para ello se utilizó una muestra de 3.300 personas en representación de todas las provincias de España.



Acercas de HomeServe

El Grupo HomeServe es la empresa líder internacional en cuidado y mantenimiento del hogar, con una trayectoria de más de 25 años de experiencia. Con sede en Reino Unido, opera también en Estados Unidos, Canadá, Francia, Japón, Portugal, Bélgica y España. El Grupo HomeServe cuenta con 7.400 empleados en el mundo, cerca de 8,4 millones de clientes y 16,1 millones de contratos. Cotiza en la bolsa de Londres (FTSE 250) y tiene acuerdos con más de 1.000 compañías de suministro de agua, gas y electricidad en el mundo.

En España, la compañía inició su andadura en el año 2000 bajo la marca Reparalia, pasando a formar parte del grupo HomeServe en el año 2007. En estos años ha experimentado un crecimiento sostenido, hasta alcanzar los cerca de 2.000 empleados y una cartera de cerca de un millón de clientes, posicionándose como la empresa de confianza especializada en soluciones globales para el cuidado y mantenimiento del hogar, negocios y comunidades.

Colabora con una red de más de 3.000 reparadores expertos en 27 gremios que abordan 1,3 millones de reparaciones de reparaciones anuales. Avalados y gestionados a través de 20 gerencias locales, llegan a todas las provincias del país, adaptándose a las particularidades de cada zona.



