

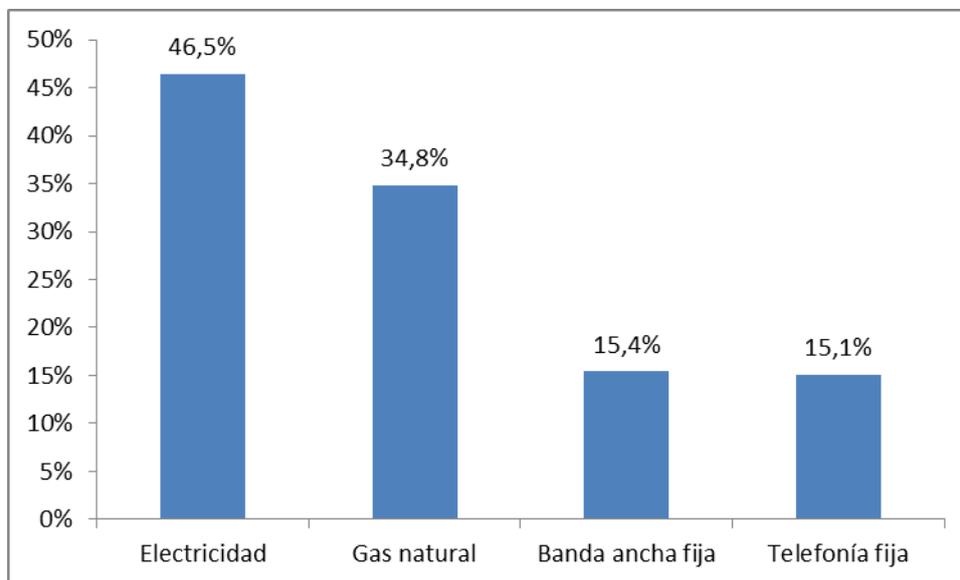
## NOTA DE PRENSA

### **Casi la mitad de los usuarios no entiende su factura de la luz**

- La factura de la luz es poco comprensible o incomprensible para un 46,5% de los usuarios.
- Más de la mitad de los hogares con servicios de telecomunicaciones recibe factura electrónica.

**Madrid, 13 de mayo de 2016.** – Un 46,5% de los usuarios opinan que las facturas de la luz son poco comprensibles o incomprensibles. Este porcentaje se reduce al 34,8% en las facturas de gas natural. En los servicios de telecomunicaciones, la mitad de los hogares considera bastante comprensibles las facturas de telefonía o banda ancha fija y tan solo a un 15% les resultan poco comprensibles o incomprensibles. Son los datos que refleja el [Panel de Hogares CNMC](#).

### **Hogares que encuentran las facturas poco comprensibles o incomprensibles (porcentaje de hogares, IV-2015).**



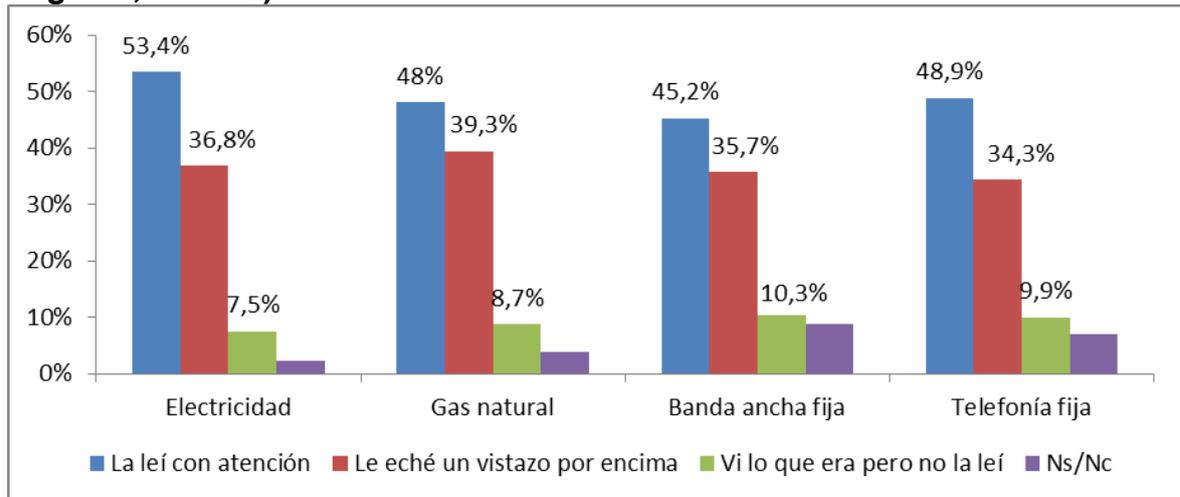
Fuente: Estadísticas CNMC. Universo: Hogares con servicio

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

Respecto a la atención que prestan los usuarios al leer las facturas los resultados son más homogéneos entre servicios. Aproximadamente la mitad declara leerlas con atención y uno de cada tres echarles un vistazo.

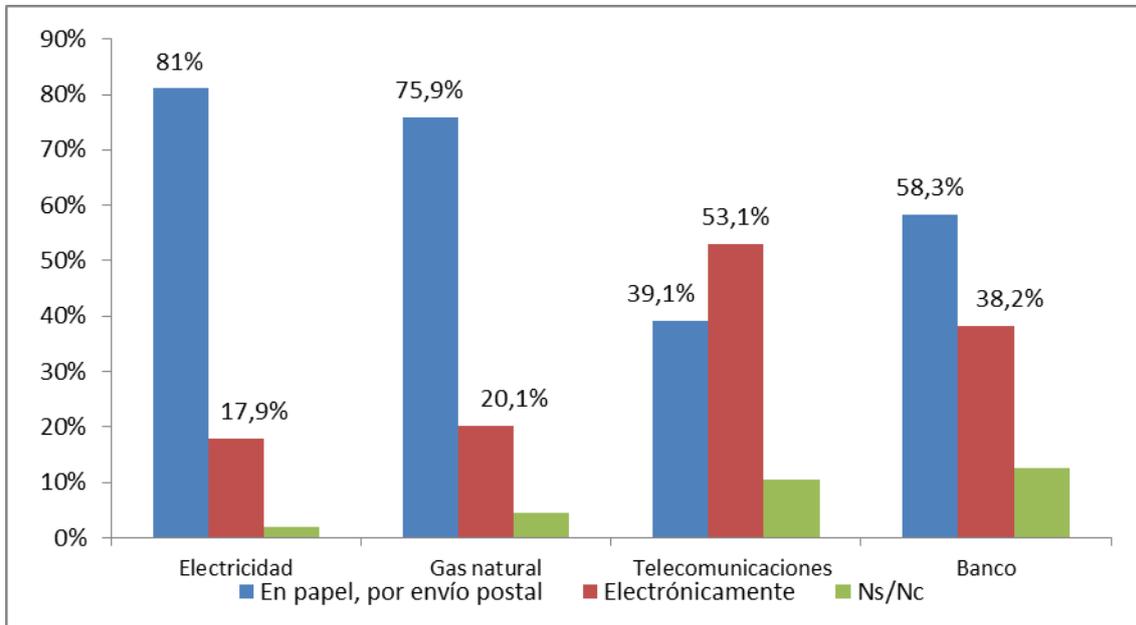
**Hogares según la atención con la que leen las facturas (porcentaje de hogares, IV-2015).**



Fuente: Estadísticas CNMC. Universo: Hogares con servicio

Un 53% de los hogares con servicios de telecomunicaciones reciben las facturas de su operador de forma electrónica. En energía o banca este porcentaje es sensiblemente menor: un 38% de hogares reciben las comunicaciones del banco electrónicamente; un 20%, las facturas de gas natural y tan sólo un 18% de los hogares reciben la factura electrónica del servicio de electricidad.

**Comunicaciones y facturación de los servicios: en papel, por envío postal y/o electrónicamente (porcentaje de hogares, IV-2015). Posible respuesta múltiple.**



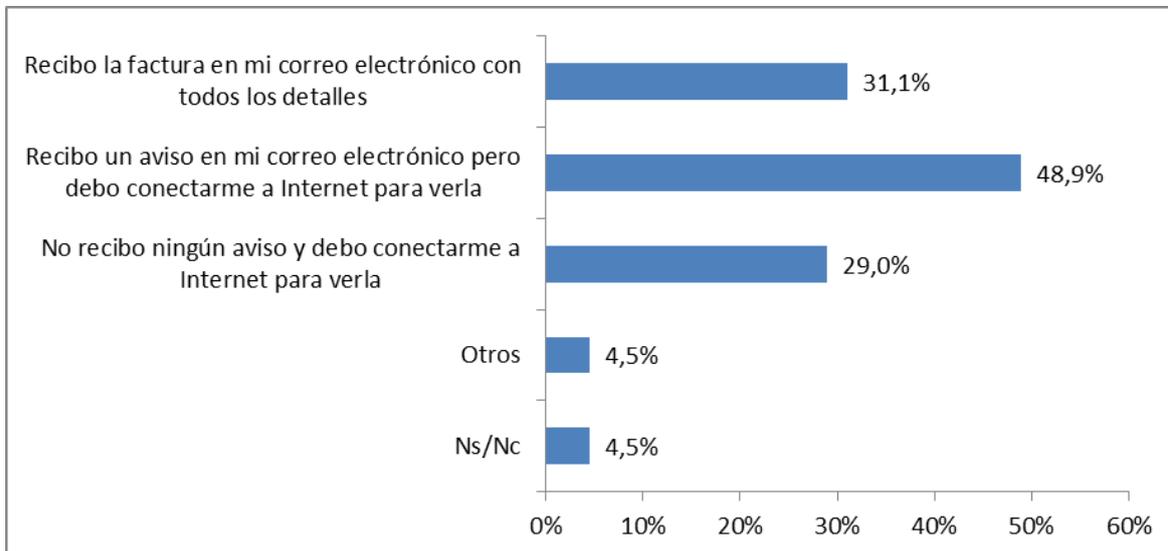
Fuente: Estadísticas CNMC. Universo: Hogares con servicio.

De los hogares que reciben factura electrónica, un 43% no la habían solicitado activamente y un 22% declara que no fueron informados sobre la posibilidad de recibirla. En cuanto a la forma en que reciben la factura electrónica, casi la mitad de los hogares declaran que reciben un aviso en una cuenta de correo electrónico pero deben consultar la web para ver la factura, y casi un tercio que la recibía con todos los detalles en el correo electrónico. Un 29% de los hogares declara no recibir ningún aviso.

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

## Hogares según el modo de recepción de la factura electrónica (porcentaje de hogares, IV-2015). Posible respuesta múltiple.



Fuente: Estadísticas CNMC. Universo: Hogares con alguna factura electrónica

Por último, aunque casi un 60% de los hogares reconoce consultar las facturas electrónicas regularmente, a medida que va recibéndolas, hay un 6,4% de los hogares donde las facturas electrónicas no se consultan nunca.

### Metodología

Estos resultados forman parte del Panel de Hogares CNMC, una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC trata de recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y el análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisual, energía, postal y transporte y entre otros. La encuesta de esta segunda oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2015 e incluyó a 4.249 hogares y 8.660 individuos.

[Más datos en CNMCData](#)

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>