

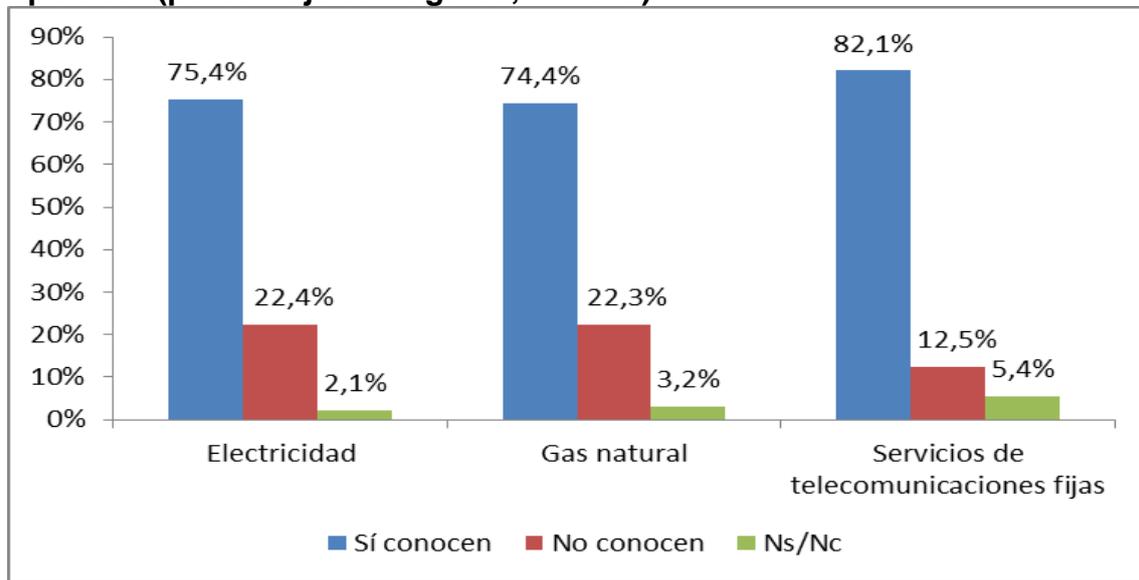
## NOTA DE PRENSA

### **Uno de cada cinco hogares en España no sabe que puede cambiar de compañía de la luz o de gas**

- Un 10,6% de los hogares cambiaron de operador de banda ancha fija en 2015, un 8,5% de proveedor de gas natural y un 6,9% de proveedor de electricidad.
- Casi un 50% de hogares tienen cláusulas de permanencia en el sector servicios de telecomunicaciones fijas.
- Los hogares que han cambiado alguna vez de operador de telecomunicaciones fijas son el doble de los que han cambiado de compañía de la luz.

**Madrid, 20 de mayo de 2016.** – Según los resultados del [Panel de Hogares CNMC](#), aunque la mayoría de hogares sabe que puede cambiarse de operador eléctrico, de gas natural o de servicios de telecomunicaciones fijas, aún hay más de un 20% de hogares que desconoce que pueda cambiar de compañía de la luz o de gas.

### **Hogares según su conocimiento de la posibilidad de cambiarse de operador (porcentaje de hogares, IV-2015)**

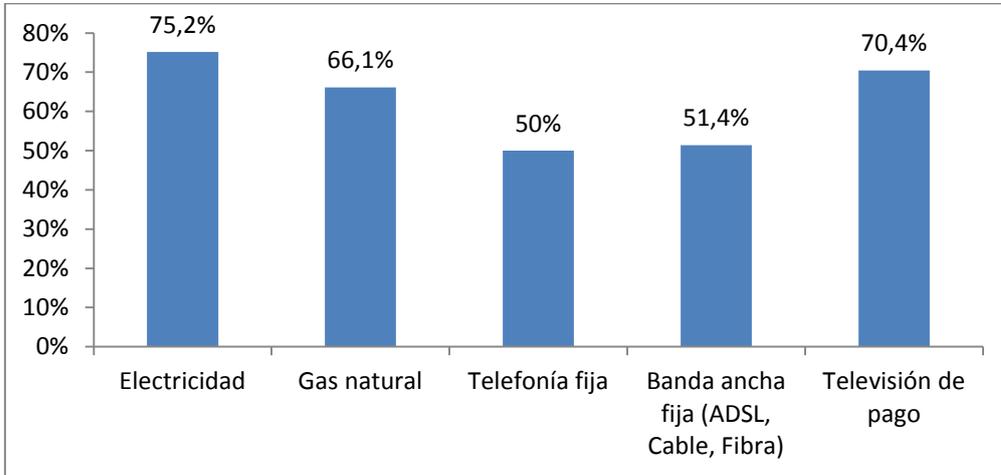


Universo: Hogares con servicio. Fuente: Estadísticas CNMC.

Alrededor de un 70% de los hogares nunca cambió de operador en los sectores energéticos, mientras que aproximadamente un 50% tampoco realizó ningún cambio en el sector de los servicios de telecomunicaciones fijas.

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

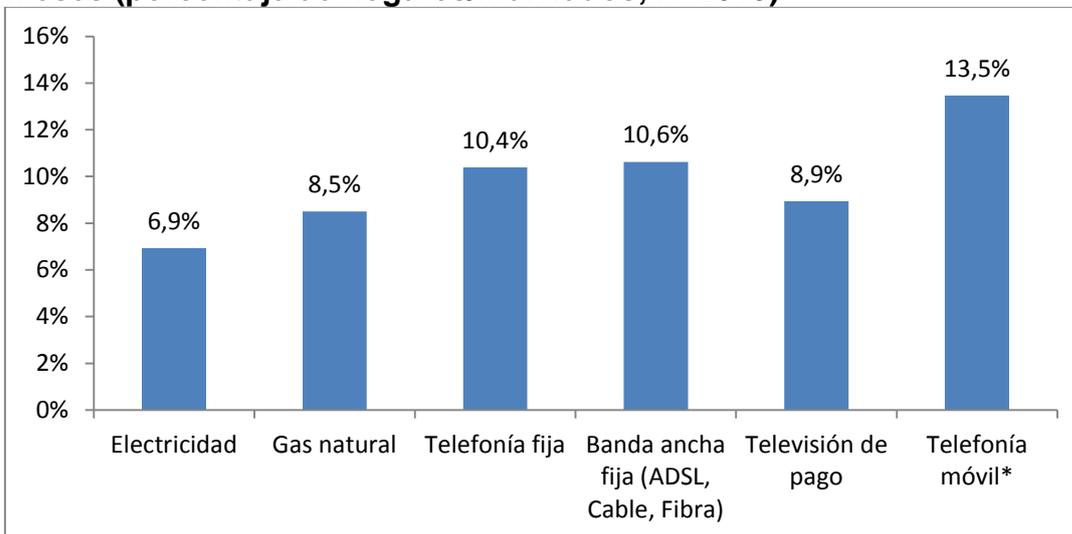
### Hogares que nunca han cambiado de proveedor (porcentaje de hogares, IV-2015).



Universo: Hogares con servicio. Fuente: Estadísticas CNMC.

Durante el 2015 el sector con más cambios de proveedor fue el de la telefonía móvil (13,5%). De hecho, la portabilidad en los servicios móviles protagonizará la próxima entrega del [Panel de Hogares CNMC<sup>1</sup>](#).

### Hogares/individuos que han cambiado de proveedor en los últimos doce meses (porcentaje de hogares/individuos, IV-2015)

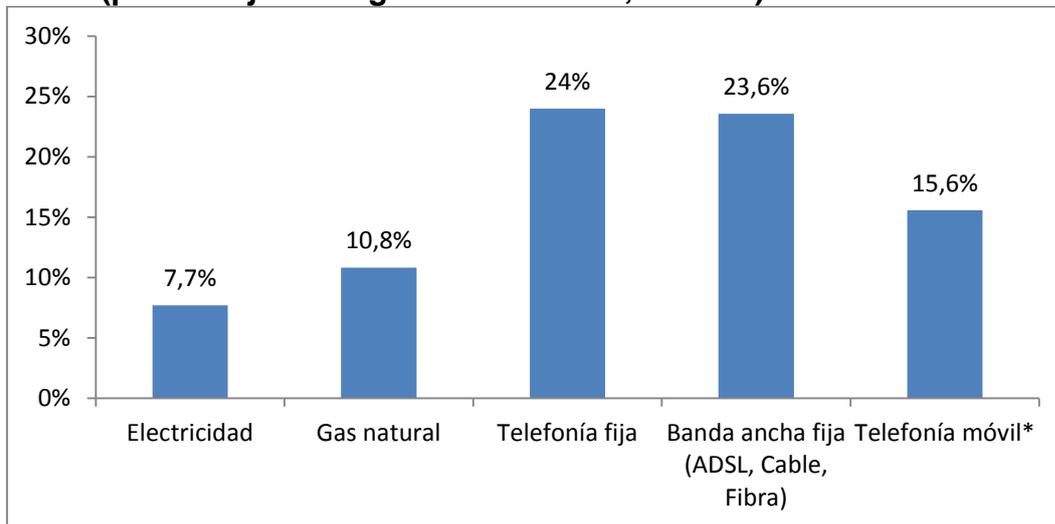


Universo: Hogares con servicio. \*Universo: Individuos con servicio. Fuente: Estadísticas CNMC.

<sup>1</sup> En el sector energético, los cambios de tarifas reguladas a tarifas del mercado libre dentro de un mismo grupo empresarial (por ejemplo, de Endesa Energía XXI SLU a Endesa Energía SAU), probablemente no sean considerados como un cambio de operador por parte de los hogares.

Casi un cuarto de los hogares que cambiaron de operador en 2015 encontró complicado el proceso en el sector de las telecos, concretamente para la telefonía y banda ancha fija. En telefonía móvil, electricidad y gas natural cambiar de proveedor parece no resultar tan difícil. Por otro lado, un resultado que es general para todos los sectores es que alrededor de un 12% de los hogares no cambió de operador porque piensa que puede ser difícil o problemático.

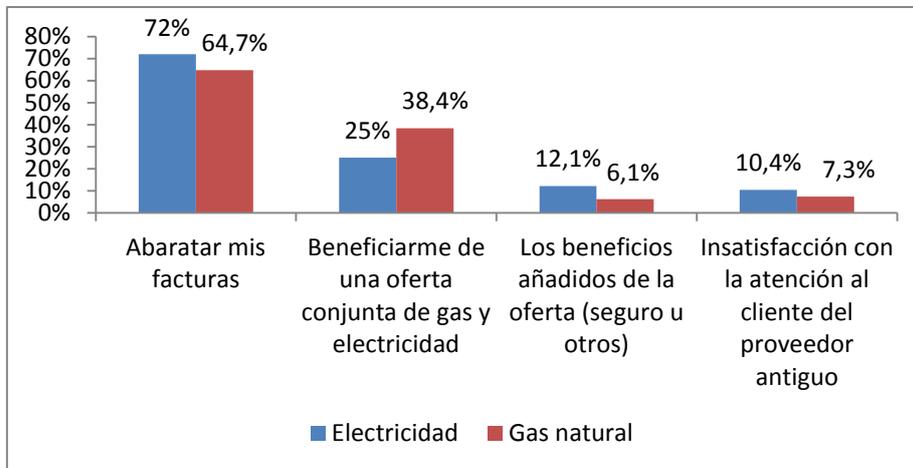
### Hogares/individuos que encontraron el cambio de operador difícil o muy difícil (porcentaje de hogares/individuos, IV-2015)



Universo: Hogares con servicio que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. \*Universo: Individuos con servicio que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. Fuente: Estadísticas CNMC.

Entre las razones para cambiar de operador en el sector energético, destaca el ahorro: 7 de cada 10 hogares cambiaron de operador para abaratar su factura de luz o de gas. Un buen número de hogares también se decidió a cambiar para beneficiarse de una oferta conjunta de gas y de electricidad, mientras que la insatisfacción con la atención al cliente también motivó 1 de cada 10 cambios de proveedor de luz.

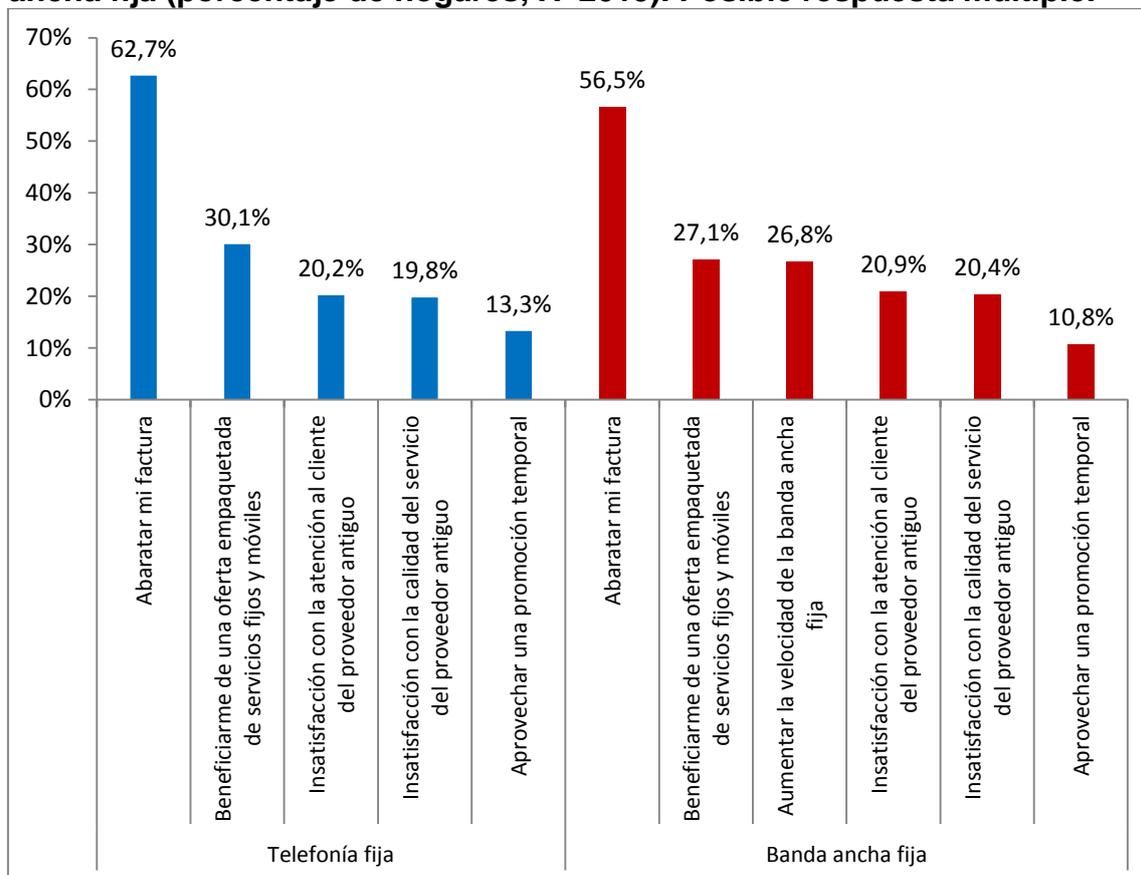
**Principales razones para el cambio de proveedor de electricidad o de gas natural (porcentaje de hogares, IV-2015). Posible respuesta múltiple.**



Universo: Hogares con servicio que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. Fuente: Estadísticas CNMC.

Conseguir un mejor precio también fue la principal razón esgrimida por los hogares para cambiar de proveedor de telefonía y banda ancha fija, mientras que beneficiarse de una oferta empaquetada fue la segunda razón de cambio en ambos casos. Aumentar la velocidad de la conexión es la tercera razón más citada para cambiar de operador de banda ancha fija.

**Principales razones para el cambio de proveedor de telefonía fija y banda ancha fija (porcentaje de hogares, IV-2015). Posible respuesta múltiple.**

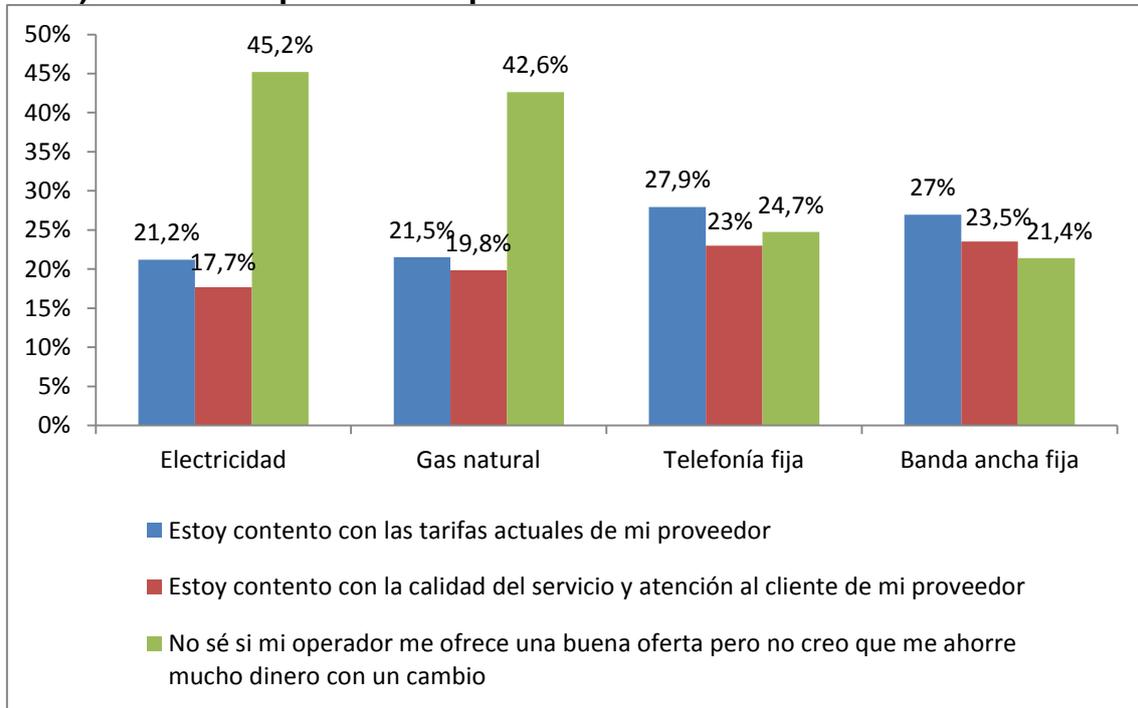


Universo: Hogares con servicio que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. Fuente: Estadísticas CNMC.

¿Y por qué no cambiar de operador? Mientras que principalmente en el sector energético, los hogares no creen que se pueda ahorrar mucho dinero con un cambio, en el sector de las telecos, los hogares se mantuvieron con sus operadores porque estaban contentos con sus tarifas actuales.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

**Principales tres razones para no cambiar de proveedor de electricidad, gas natural, telefonía fija y banda ancha fija (porcentaje de hogares, IV-2015). Posible respuesta múltiple.**



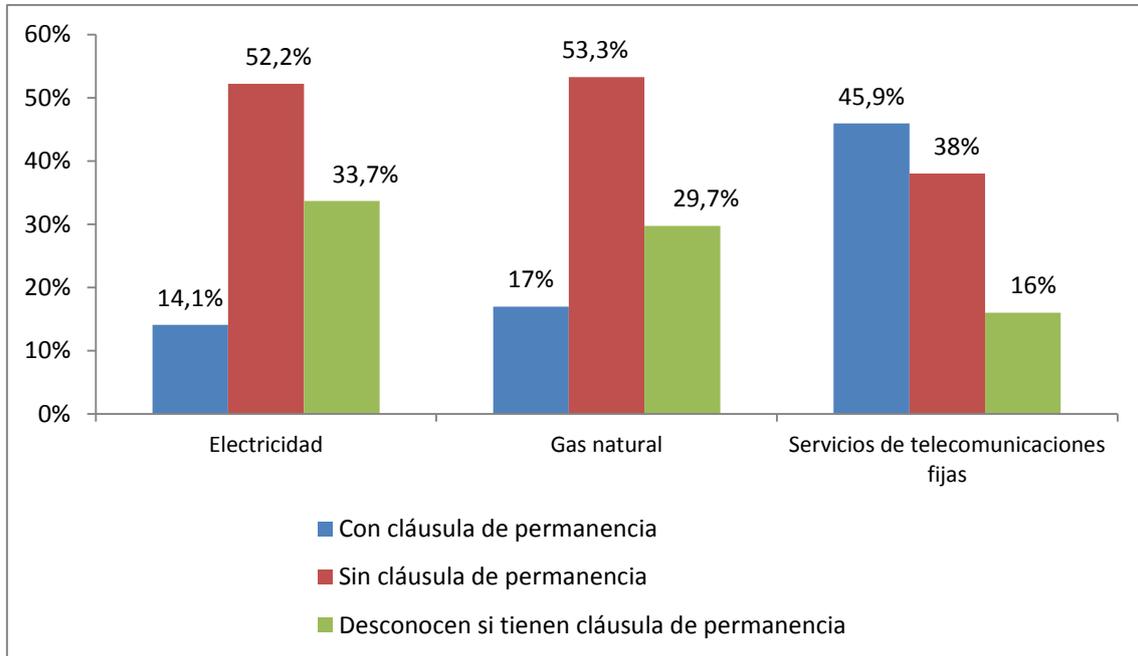
Universo: Hogares con servicio que no cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. Fuente: Estadísticas CNMC.

Más razones para no cambiar de operador: en los servicios de telecomunicaciones fijas alrededor de un 14% de los hogares no cambiaron porque tenían una cláusula de permanencia. Por el contrario, en el caso de los servicios de electricidad y gas este porcentaje cae hasta el 2,1%.

Además, en el caso de las telecomunicaciones fijas sobre un 9% de los hogares que no cambiaron de proveedor en 2015 manifiestan que recibieron una mejora de las condiciones de su oferta cuando lo insinuaron a su operador. En el sector energético, este porcentaje no alcanza el 2%.

Por último, casi la mitad de los hogares declara tener una cláusula de permanencia en los servicios de telecomunicaciones fijas, en cambio, este porcentaje es de alrededor del 15% en los servicios de energía.

## Hogares sujetos a cláusulas de permanencia (porcentaje de hogares, IV-2015)



Universo: Hogares con servicio. Fuente: Estadísticas CNMC.

### Metodología

Estos resultados forman parte del Panel de Hogares CNMC, una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC busca 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, 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 información: [Panel de Hogares CNMC](#).