

NOTA DE PRENSA

Tres de cada diez hogares españoles desconoce la tarifa eléctrica que tiene contratada

- Aproximadamente un 16% de los usuarios que cambiaron de oferta energética no entendieron las nuevas condiciones asumidas
- La mitad de los hogares con gas natural contrata estos servicios y los de electricidad con una misma compañía
- Alrededor de un 10% de los que cambiaron de contrato detectaron servicios con costes adicionales en su factura

Madrid, 14 de junio del 2019. - Un 17% de los hogares españoles cambió de oferta de electricidad en los últimos dos años, mientras que un 13% lo hizo para el servicio de gas natural, según los datos del cuarto trimestre de 2018 del Panel de Hogares CNMC.

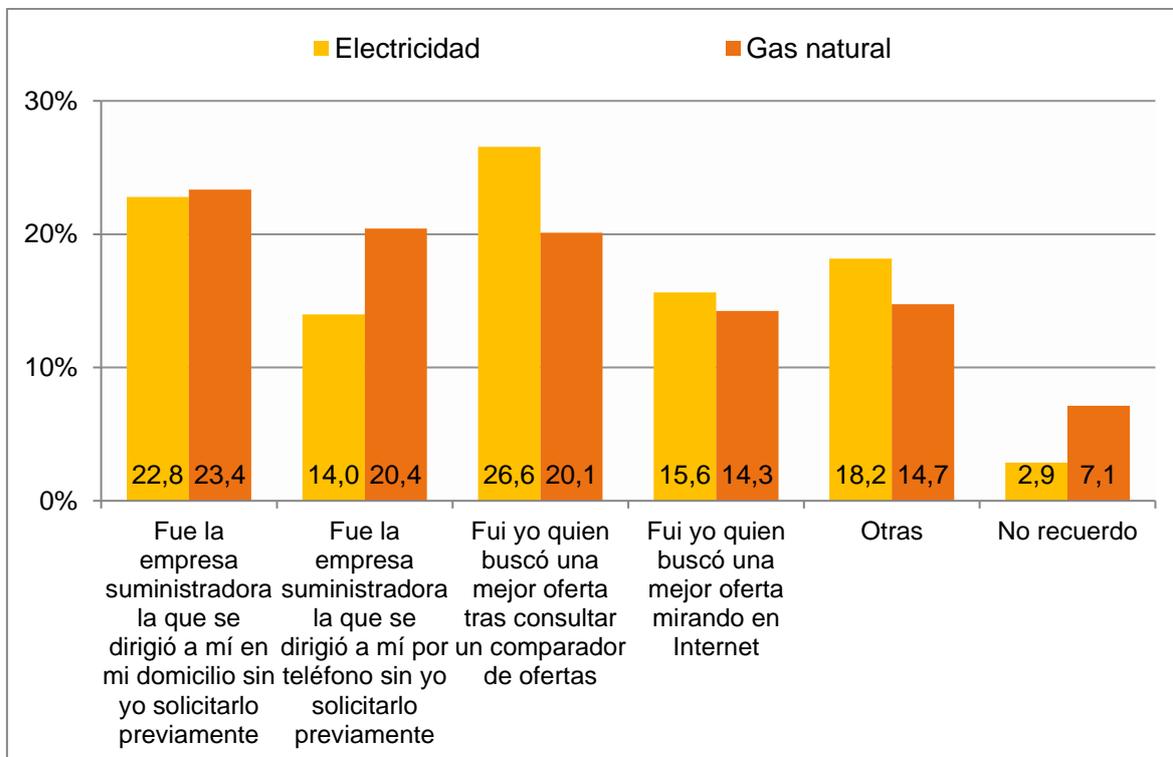
En el caso del suministro eléctrico, un 26% de los hogares buscaron una nueva oferta a través de un comparador, como por ejemplo, el de la CNMC. Un 43% de los cambios de oferta de gas natural, sucedió después de un contacto por parte de un suministrador, bien por teléfono o en el domicilio.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Situación que describe cómo el usuario contrató la última oferta de electricidad y/o gas natural (porcentaje de hogares)



Universo: Hogares con servicio que cambiaron de oferta en los últimos dos años. Fuente: CNMC.

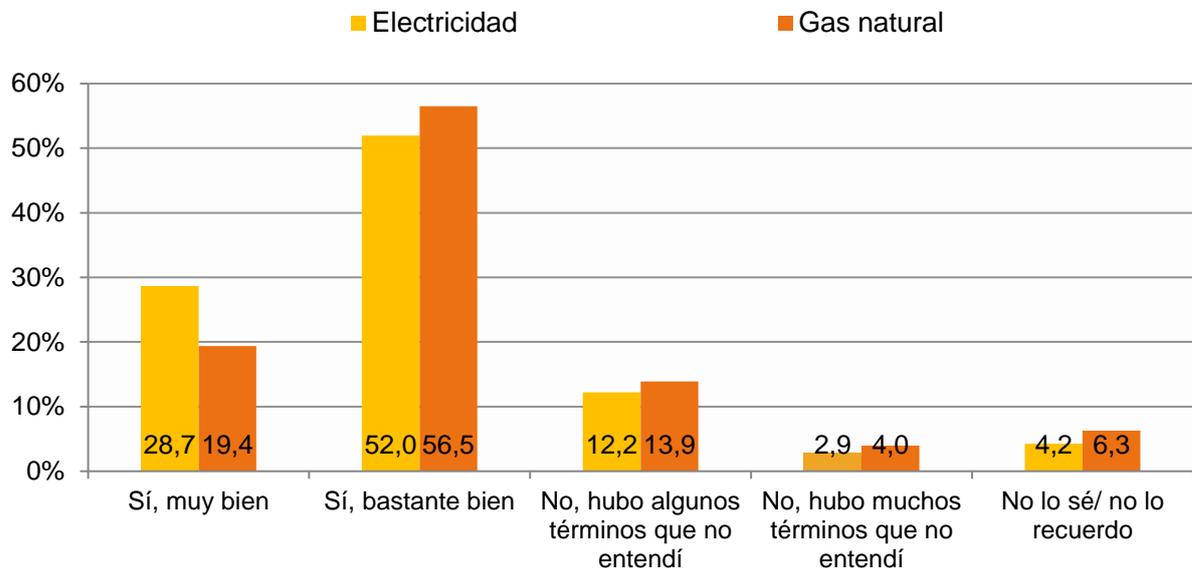
Ahora bien, aunque un elevado porcentaje de hogares afirman comprender las condiciones de la nueva oferta, más de un 15% declara no entenderlas. En este sentido, la CNMC ha publicado recomendaciones que pueden ayudar al consumidor a elegir la oferta que mejor se adapte a sus necesidades.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Comprensión de los términos y precios de la nueva oferta de gas natural y/o electricidad (Porcentaje de hogares, IV-2018)



Universo: Hogares con servicio que cambiaron de oferta en los últimos dos años. Fuente: CNMC.

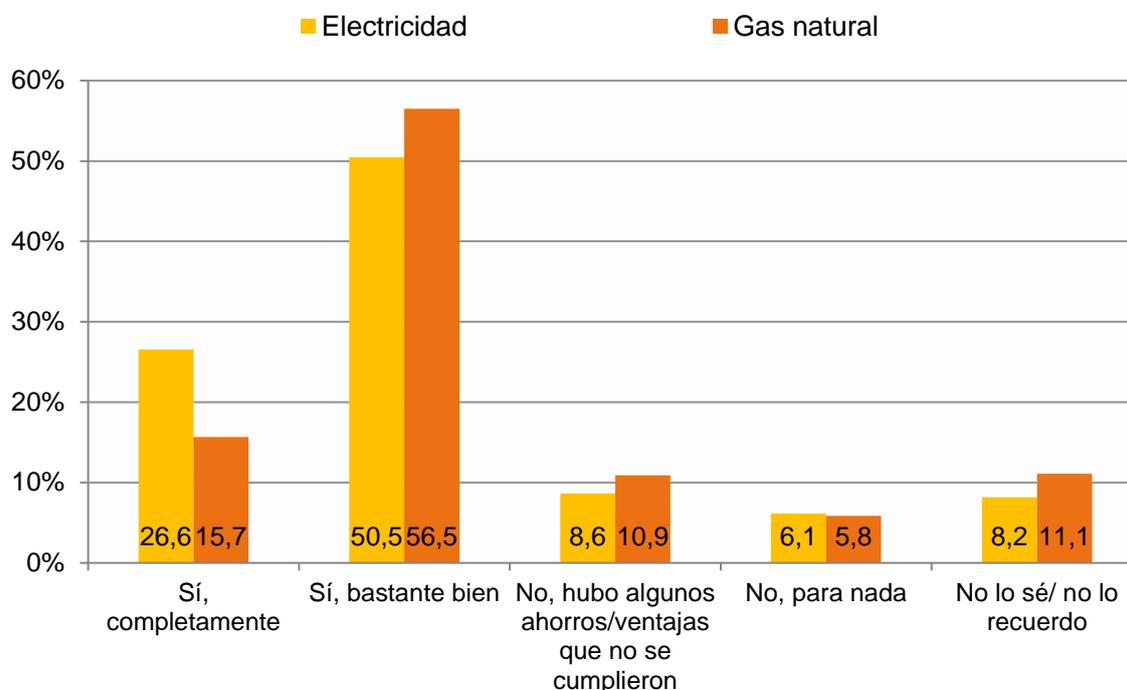
Pese a que cada vez hay más usuarios (aproximadamente el 75%) que ven cumplirse las nuevas condiciones contratadas, alrededor del 10% de los que cambiaron de contrato detectaron servicios con costes adicionales en su factura.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Respecto al último cambio de oferta de electricidad y/o gas natural, ¿cree que los ahorros/ventajas de la nueva oferta realmente se cumplieron? (porcentaje de hogares)



Universo: Hogares con servicio que cambiaron de oferta en los últimos dos años. Fuente: CNMC.

Por otra parte, persiste la falta de conocimiento sobre el sector energético. Así, tres de cada diez usuarios afirman no conocer el tipo de tarifa eléctrica que tiene contratada. El 27,2% declara tener una tarifa por horas, mientras que el 15,4% contrata una tarifa con discriminación horaria en dos o tres tramos.

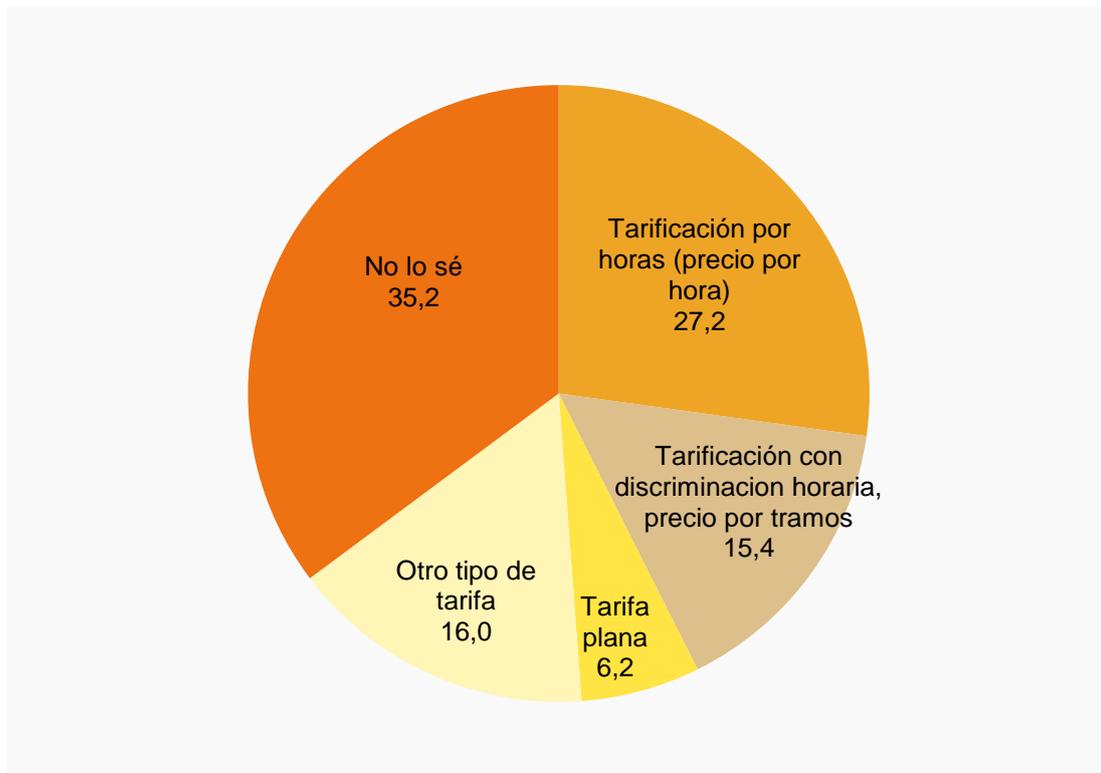
Entre los hogares con este último tipo de tarifa, nueve de cada diez tienen en cuenta la diferencia de precios para realizar sus hábitos de consumo, por ejemplo, para encender el aire acondicionado o poner la lavadora. Sin embargo, solamente un 40% de los que tienen una tarifa por horas con contador digital adaptan su consumo para disminuir la factura.

Tipo de tarificación eléctrica (Porcentaje de hogares, IV-2018)

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.



Universo: Hogares. Fuente: CNMC.

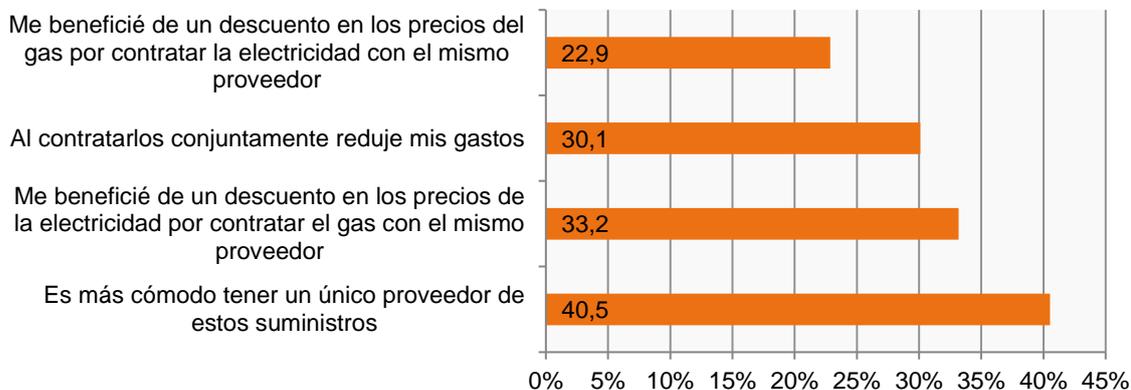
Prácticamente la mitad de los hogares con gas natural contrata este servicio con su proveedor de electricidad. El principal motivo es la comodidad de tener un solo suministrador energético, pero también son importantes los descuentos o mejoras en los precios que estas contrataciones conjuntas de los dos servicios procuran.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Razones para contratar gas y electricidad con el mismo proveedor (porcentaje de hogares, IV-2018). Posible respuesta múltiple.



Universo: Hogares con que contratan el gas natural y la electricidad con el mismo proveedor. Fuente: CNMC.

Relacionado con lo anterior y teniendo en cuenta a los principales proveedores energéticos de gas y luz, Gas Natural Fenosa el que se lleva el mayor número de hogares con contratos en ambos servicios (37,4%), seguido por Endesa (22,7%) e Iberdrola (20,5%).

Metodología

Estos resultados forman parte del **Panel de Hogares CNMC**, una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2018 e incluyó a 4.811 hogares y 8.974 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[Más datos en CNMCData](#)

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.