

Los cambios de compañía eléctrica aumentaron un 50% en los últimos dos años

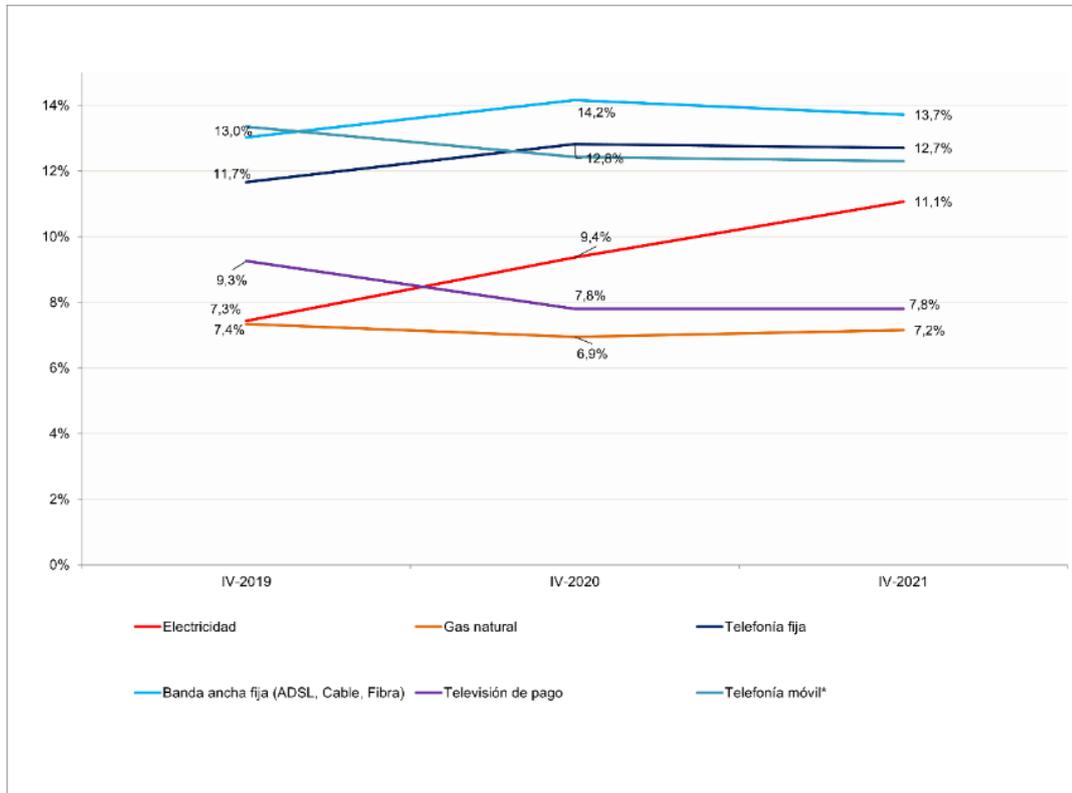
- En un contexto de precios excepcionalmente altos, los usuarios cambiaron más de compañía de electricidad y gas que hace un año, en un intento de abaratar su factura.
- Siete de cada diez usuarios ni se plantearon cambiar de compañía de telefonía móvil durante el último año.

Madrid, 03 de junio de 2022.- Un 11,1% y un 7,2% de usuarios cambiaron de proveedor de luz y gas respectivamente en 2021. En el caso de los clientes de compañía eléctrica, el cambio ha crecido casi 4 puntos porcentuales en 2 años, lo que supone un aumento del 50%.

Son los datos que refleja la última oleada del [Panel de Hogares de la CNMC](#), correspondientes al cuarto trimestre del 2021. Es importante destacar que estos resultados coinciden con la situación de precios excepcionalmente altos de los servicios energéticos.

De todos modos, los clientes que más cambiaron de compañía en 2021 fueron los del sector de las telecomunicaciones; concretamente los clientes de banda ancha fija con un 13,7%, seguidos de los de telefonía fija y móvil con un 12,7% y 12,3%, respectivamente.

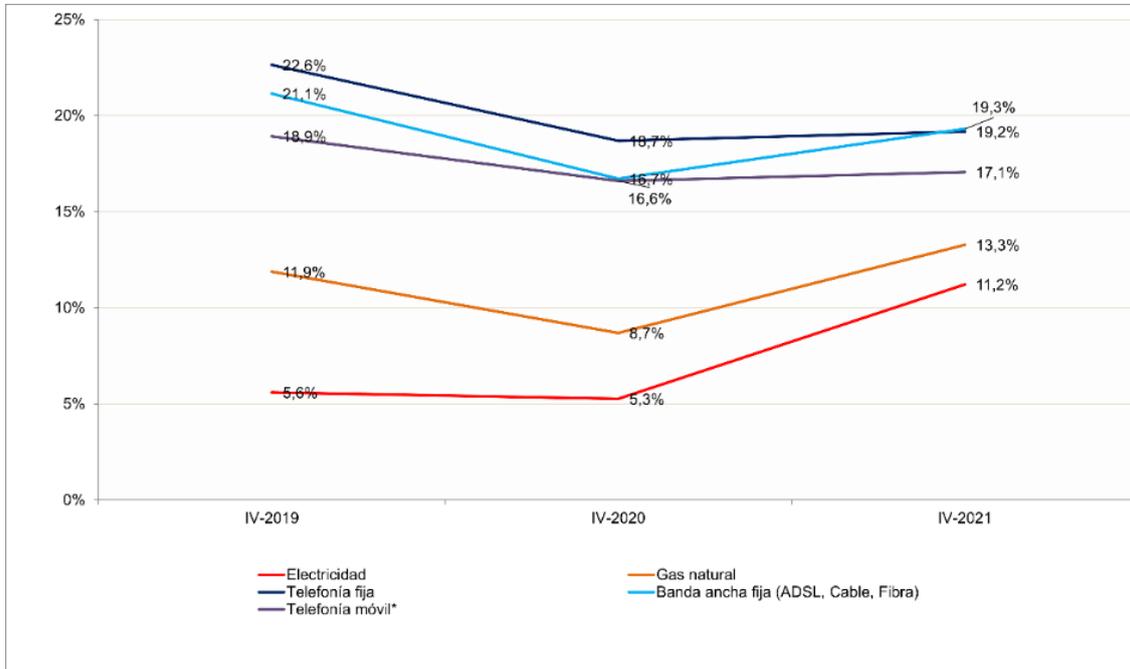
Hogares que han cambiado de suministrador/proveedor en los últimos doce meses (porcentaje de hogares/individuos)



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

El [Panel de Hogares de la CNMC](#) también refleja cómo fue el proceso de cambio de compañía. En general, los usuarios afirmaron que fue más difícil cambiarse de compañía respecto al año anterior, especialmente en compañías de electricidad, donde se duplicó el número de hogares a los que resultó difícil cambiar de comercializador. A pesar de este incremento, los servicios de telecomunicaciones muestran una mayor dificultad para cambiarse respecto a los energéticos.

Hogares/individuos que encontraron el cambio de operador difícil o muy difícil (porcentaje de hogares/individuos)



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

De todas maneras, cambiarse de compañía sigue siendo un proceso fácil o muy fácil para un 87,9% de los usuarios de electricidad, mientras que el 86,1% de los usuarios de gas natural y el 82,2% de los clientes de telefonía móvil también lo consideraron como un proceso fácil o muy fácil. Ocho de cada diez clientes expresaron que todos los servicios estudiados en el Panel fueron procedimientos fáciles o muy fáciles a la hora de permutar.

En cuanto a los motivos para el cambio, el ahorro en las facturas de los servicios de telecomunicaciones fijas fue, de nuevo, el principal motivo para casi seis de cada diez hogares. Otras razones que esgrimieron los usuarios fueron la insatisfacción con la calidad del servicio, beneficiarse de un `paquete de servicios mejor o aumentar la velocidad del internet.

Ahorrar en la factura de los servicios energéticos contratados volvió a ser la razón por la que siete de cada diez clientes optaron por cambiar de suministrador de electricidad y gas natural, mientras que tres de cada diez clientes de gas natural decidieron cambiar para beneficiarse de una oferta conjunta de luz y gas.

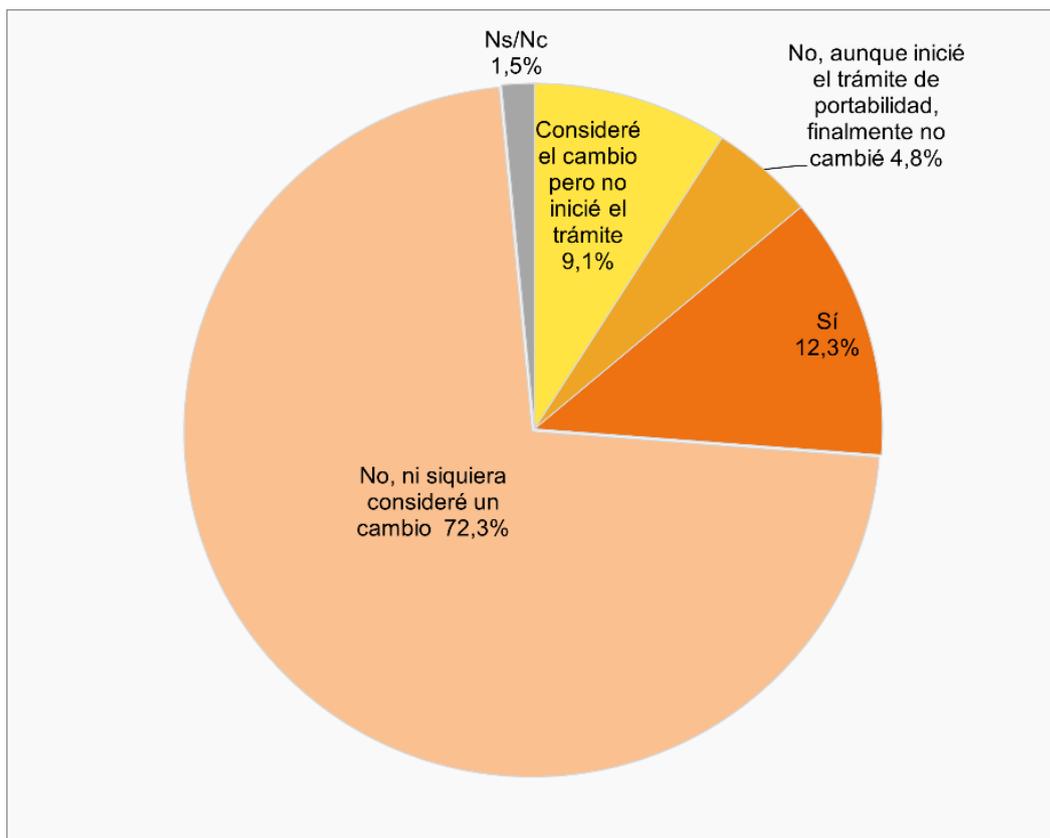
Entre los usuarios de servicios energéticos que se mantuvieron fieles a sus compañías en los últimos doce meses, cuatro de diez expresaron que el cambio de operador no le iba a suponer un ahorro en la factura.

Portabilidad móvil

Más de ocho de cada diez usuarios se mantuvieron fieles a su proveedor de telefonía móvil en el último año, mientras que un 12,3% cambió de compañía, cifra similar respecto al mismo periodo del año anterior.

Abaratar la factura fue la principal razón para cinco de cada diez usuarios, mientras que dos de cada diez expresan que los motivos son el descontento con el antiguo proveedor, la mejora de la velocidad o cobertura o para beneficiarse una oferta empaquetada fijo móvil.

Individuos que han cambiado de proveedor de telefonía móvil en los últimos doce meses (porcentaje de individuos, IV-2021)



Universo: Individuos con telefonía móvil

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 2021 e incluyó a 5.016 hogares y 8.783 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[CNMCData](#)