

NOTA DE PRENSA

La mitad de los hogares españoles desconoce si su oferta de gas y electricidad está en el mercado regulado o libre

- Dos de cada cinco hogares españoles que cambiaron su oferta de gas o electricidad lo hicieron tras la visita de un comercial
- Uno de cada cinco usuarios que cambiaron de oferta de electricidad la buscaron activamente empleando un comparador de ofertas
- Aproximadamente un 16% de los usuarios que cambiaron de oferta se encontraron servicios adicionales facturados sin que ellos lo supieran anticipadamente
- En siete de cada diez casos los hogares que cambiaron de contrato vieron sus expectativas cumplidas

Madrid, 9 de junio del 2017.- Un 16,2% de los hogares españoles ha contratado una nueva oferta de gas natural en los últimos dos años, mientras que un 15,8% hizo lo mismo con la electricidad según los datos del cuarto trimestre de 2016 del Panel de Hogares CNMC. Estos cambios de oferta pueden conllevar un cambio de operador o simplemente suceder cuando el hogar sustituye su oferta actual con otra de su operador habitual.

La mayoría de estos cambios se realizaron directamente con un comercial que se dirigió al hogar en su domicilio sin previo aviso: un 40,9% de las veces en el caso de la electricidad y un 46,7% para el gas natural. En otras ocasiones, fueron las llamadas telefónicas imprevistas de las suministradoras las que propiciaron los cambios.

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

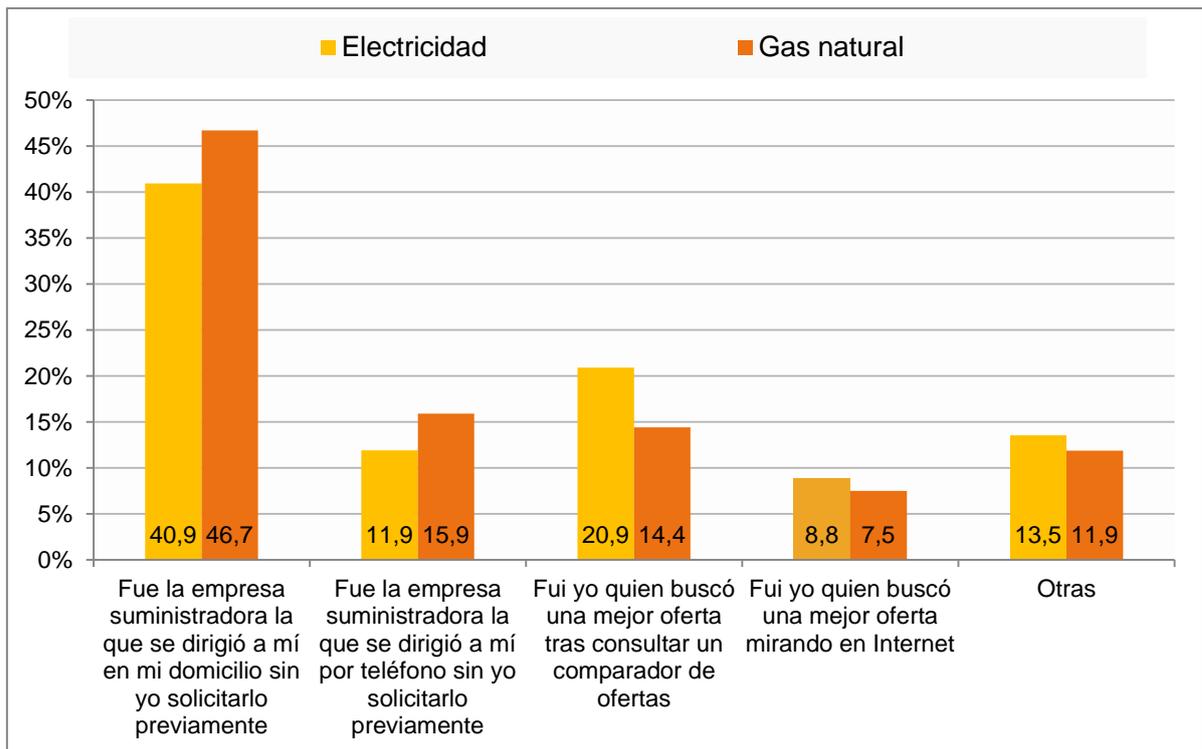
El texto íntegro del informe se publica en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

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

No obstante, uno de cada cinco usuarios que cambiaron de contrato de electricidad la buscaron activamente empleando un comparador de ofertas, como por ejemplo [el comparador de la CNMC](#). En el caso de gas natural la cifra es de un 14,4%.

FORMA DE CONTRATACIÓN DE UNA NUEVA OFERTA DE GAS NATURAL Y/O ELECTRICIDAD (Porcentaje de hogares, IV-2016)



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

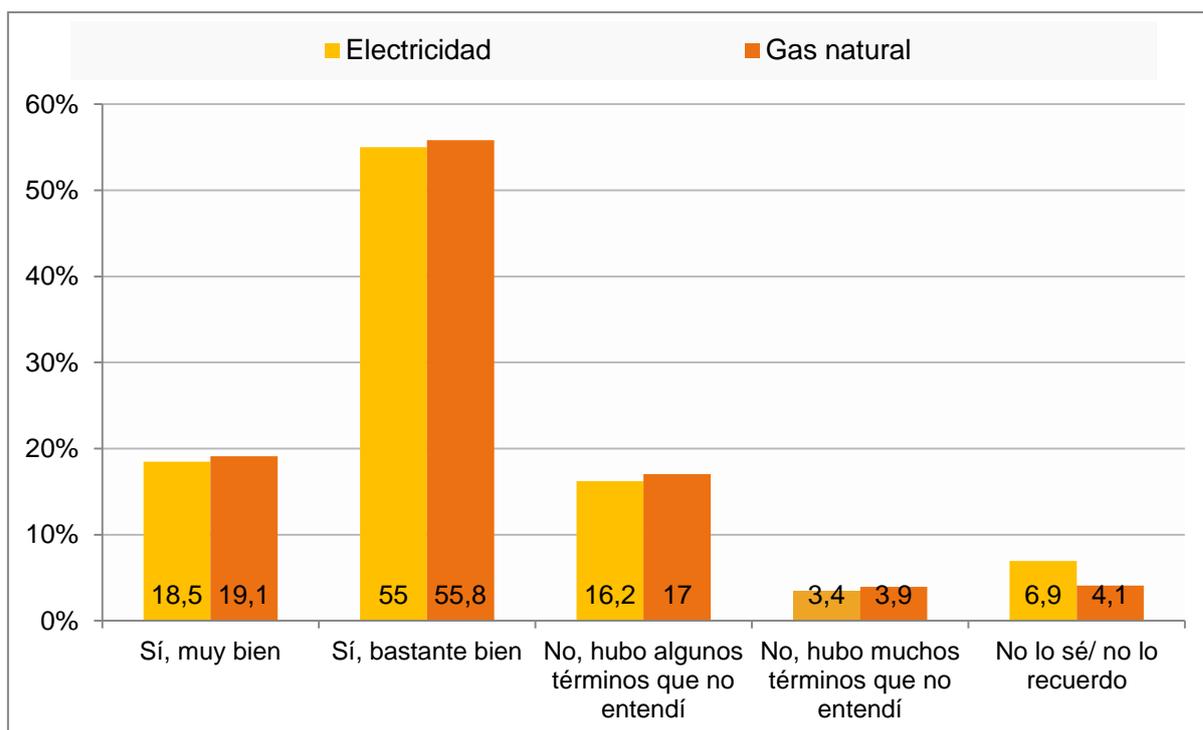
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

El texto íntegro del informe se publica 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.

Y, aunque tres de cada cuatro hogares declara haber entendido los términos de la nueva oferta, dos de cada diez no los entendió. De hecho, la CNMC ha publicado [recomendaciones](#) que pueden ayudar al consumidor a comprender las ofertas energéticas y a escoger con un mejor entendimiento la más conveniente en cada caso.

COMPRESIÓN DE LOS TÉRMINOS Y PRECIOS DE LA NUEVA OFERTA DE GAS NATURAL Y ELECTRICIDAD (Porcentaje de hogares, IV-2016)



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

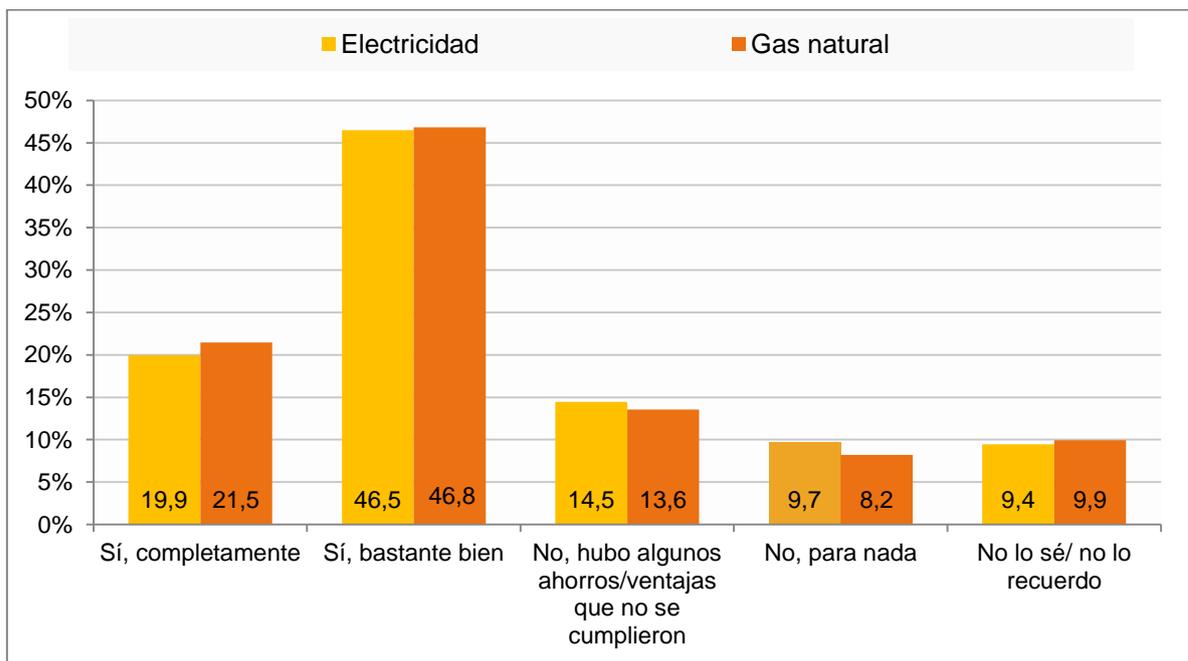
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

El texto íntegro del informe se publica 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.

Además, siete de cada diez usuarios vieron cumplirse las condiciones de su nuevo contrato, pero en dos de cada diez casos el usuario percibió incumplimientos de las condiciones contractuales. De hecho, alrededor del 16% de los usuarios que cambiaron de contrato se encontraron servicios adicionales facturados sin que ellos lo supieran anticipadamente.

CUMPLIMIENTO DE LAS VENTAJAS / AHORROS DE LA NUEVA OFERTA (Porcentaje de hogares, IV-2016)



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

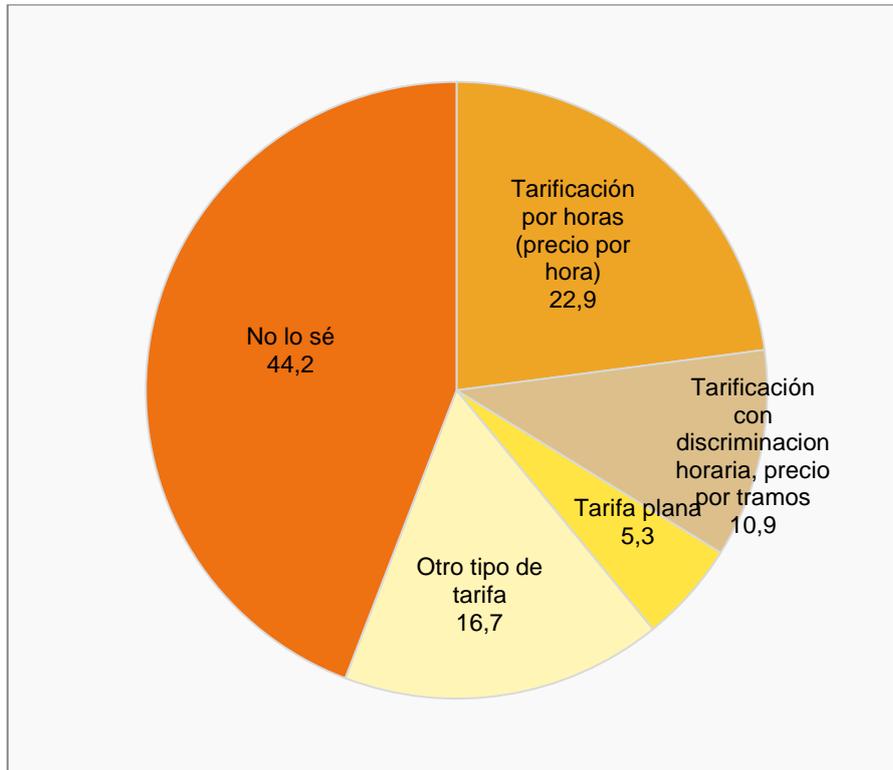
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

El texto íntegro del informe se publica 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.

En una línea similar, los datos del último trimestre de 2016, continúan mostrando el desconocimiento que tienen algunos usuarios sobre las condiciones que tienen contratadas. Por ejemplo, el 44,2% de los hogares declara desconocer el tipo de tarifa eléctrica que tiene contratada y el 24,2% no sabe cuál es su potencia.

TIPO DE TARIFICACIÓN ELÉCTRICA (Porcentaje de hogares, IV-2016)



Universo: Hogares. Fuente: CNMC

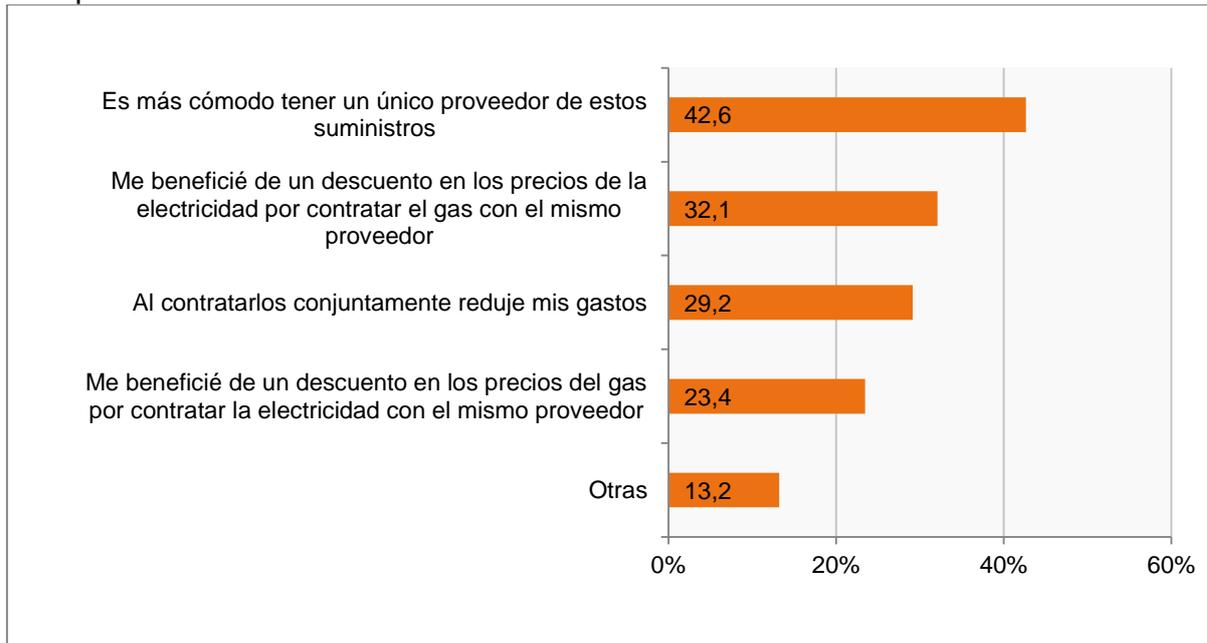
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

El texto íntegro del informe se publica 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.

Por último, la mitad de los hogares con gas natural tienen el mismo operador para sus suministros de electricidad y gas natural debido, principalmente, a los descuentos que ofrecen las compañías al contratar ambos servicios.

RAZONES PARA CONTRATAR EL GAS NATURAL Y LA ELECTRICIDAD CON EL MISMO PROVEEDOR (porcentaje de hogares, IV-2016). Posible respuesta múltiple.



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

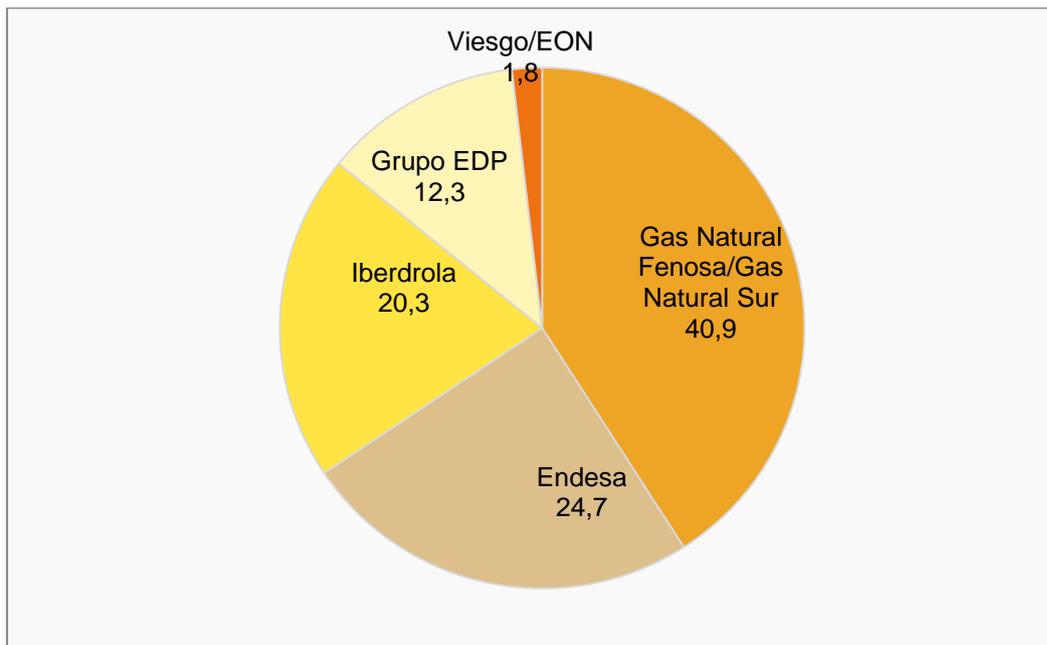
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

El texto íntegro del informe se publica 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.

Por operadores, es Gas Natural Fenosa el que se lleva el mayor número de hogares con contratos en ambos servicios, seguido por Endesa e Iberdrola.

CUOTA DE MERCADO DE LOS OPERADORES EN LOS HOGARES QUE CONTRATAN EL GAS NATURAL Y LA ELECTRICIDAD CON EL MISMO PROVEEDOR (porcentaje de hogares, IV-2016)



Universo: Hogares que contratan el gas natural y la electricidad con el mismo proveedor. Fuente: 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 análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de las telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta cuarta oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2016 e incluyó a 4.814 hogares y 9.163 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y facilita a la CNMC conocer el punto de vista de los consumidores.

[CNMCData](#)

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

El texto íntegro del informe se publica 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.

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