

NOTA DE PRENSA

La mitad de los hogares españoles cambiaron alguna vez de compañía de teléfono o Internet

- En el caso del sector energético sólo uno de cada tres optó por una nueva compañía.
- Reducir la factura mensual fue el principal motivo para cambiarse de compañía en 2016: para un 70% clientes de energía y un 60% en los de telecomunicaciones.
- Casi uno de cada cuatro hogares que cambiaron de proveedor de telecomunicaciones fijas manifiesta que el cambio fue difícil o muy difícil.
- Cae el número de hogares con cláusulas de permanencia en sus contratos de telecos, luz y gas

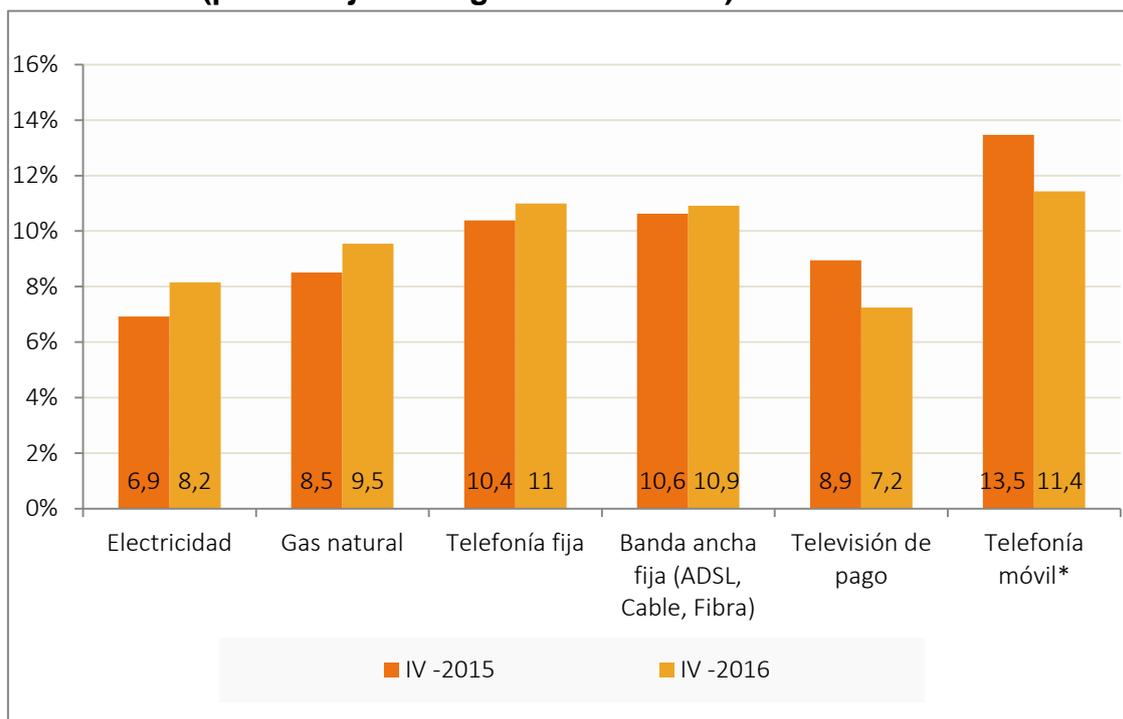
Madrid, 15 de mayo de 2017.- Tal y como sucedió en 2015, los clientes que más cambiaron de compañía en 2016 fueron los del sector de las telecomunicaciones, concretamente los de la telefonía móvil, con un 11%, frente a un 8% de los clientes de electricidad y un 9% de los de gas natural según se refleja en el último [Panel de Hogares de la CNMC](#).

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 pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Hogares que han cambiado de suministrador/proveedor en los últimos doce meses (porcentaje de hogares/individuos)¹



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

Abaratar la factura fue la razón por la que 3 de cada 4 clientes optaron por un nuevo suministrador de electricidad, mientras que ese motivo lo señalaron 2 de cada 3 clientes de gas natural. Además uno de cada tres clientes que se cambiaron de proveedor de gas lo hicieron para beneficiarse de una oferta conjunta de gas y electricidad mientras que este motivo solo lo citaron el 17% de clientes con cambio de compañía de luz.

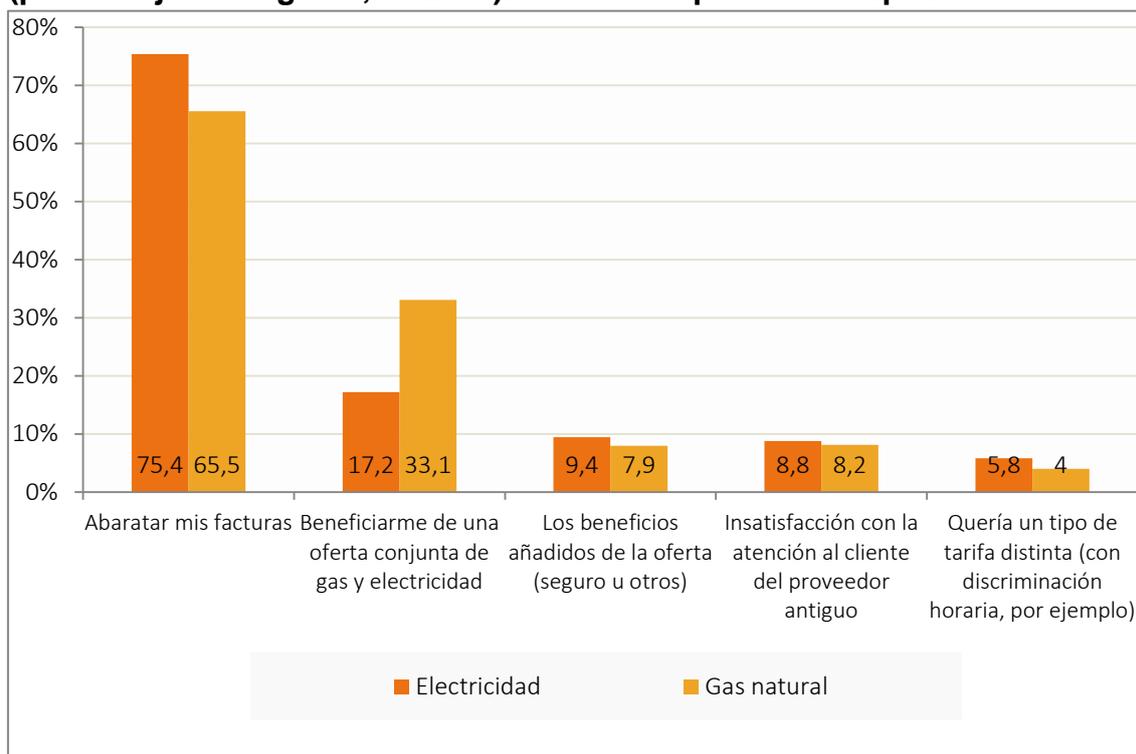
¹ En el sector energético, los cambios de tarifas reguladas a tarifas del mercado libre dentro de un mismo grupo empresarial (por ejemplo, de Endesa Energía XXI SLU a Endesa Energía SAU), probablemente no sean considerados como un cambio de operador por parte de los hogares.

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 pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Razones para el cambio de proveedor de electricidad o gas natural (porcentaje de hogares, IV-2016). Posible respuesta múltiple.



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

Fuente: CNMC.

En el caso de las telecomunicaciones fijas pagar menos a final de mes por el servicio también fue la razón principal de cambio: seis de cada diez clientes que se cambiaron de compañía citaron este motivo.

Sin embargo, entre los clientes de las telecos, es significativo que a la hora de llevar a cabo una portabilidad cada vez tiene más peso la calidad del servicio que ofrecen las operadoras frente a promociones temporales o la atención al cliente. Así, el porcentaje de hogares que declararon cambiar de operador de banda ancha fija por la insatisfacción con la calidad del servicio pasó del 20,4% en 2015 al 29,4% en 2016. Además, uno de cada cuatro cambió de operador para aumentar la velocidad de su conexión.

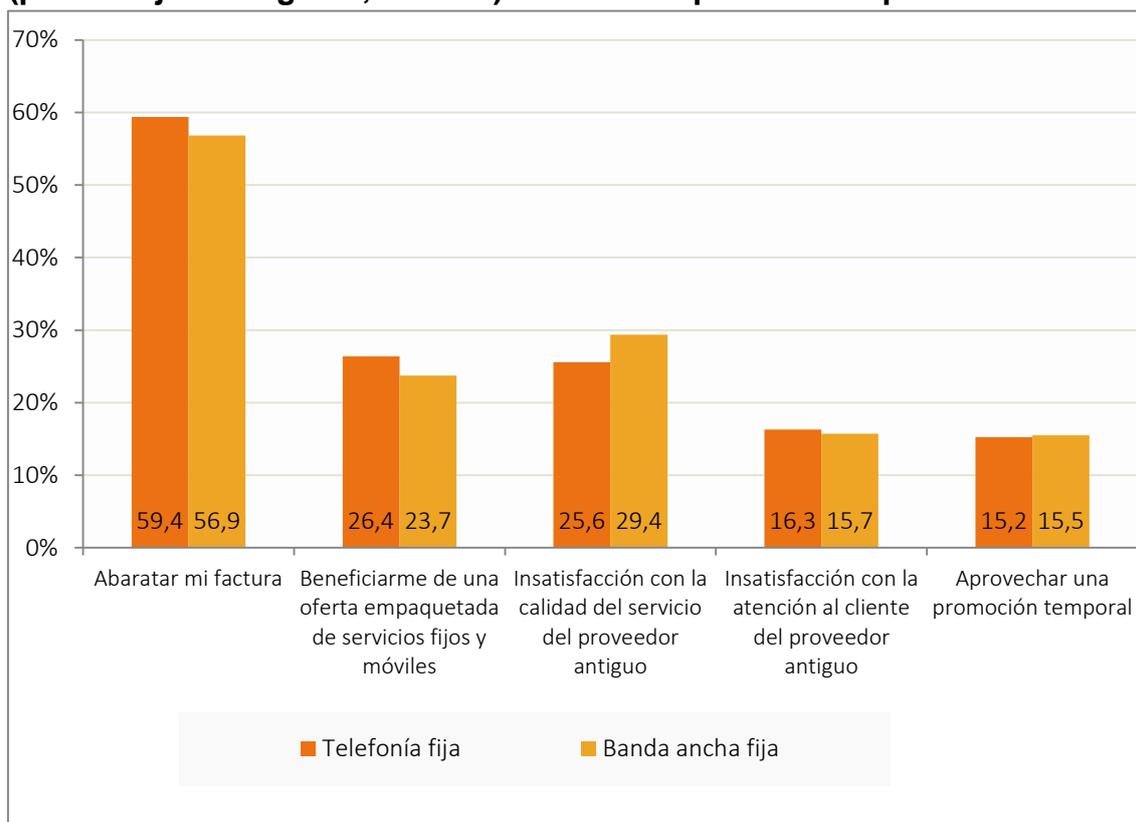
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden 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>

Razones para el cambio de proveedor de telecomunicaciones fijas (porcentaje de hogares, IV-2016). Posible respuesta múltiple.



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

Fuente: CNMC.

El 42% de los clientes de electricidad y gas natural se mantuvieron fieles a sus compañías en el último año porque consideraron que las ofertas de otros suministradores no les iban a suponer un importante ahorro en la factura. En el caso de las telecos, 3 de cada 10 clientes estaban contentos con su proveedor (bien con su tarifa o con la calidad del servicio y la atención al cliente) por lo que optaron por permanecer fieles.

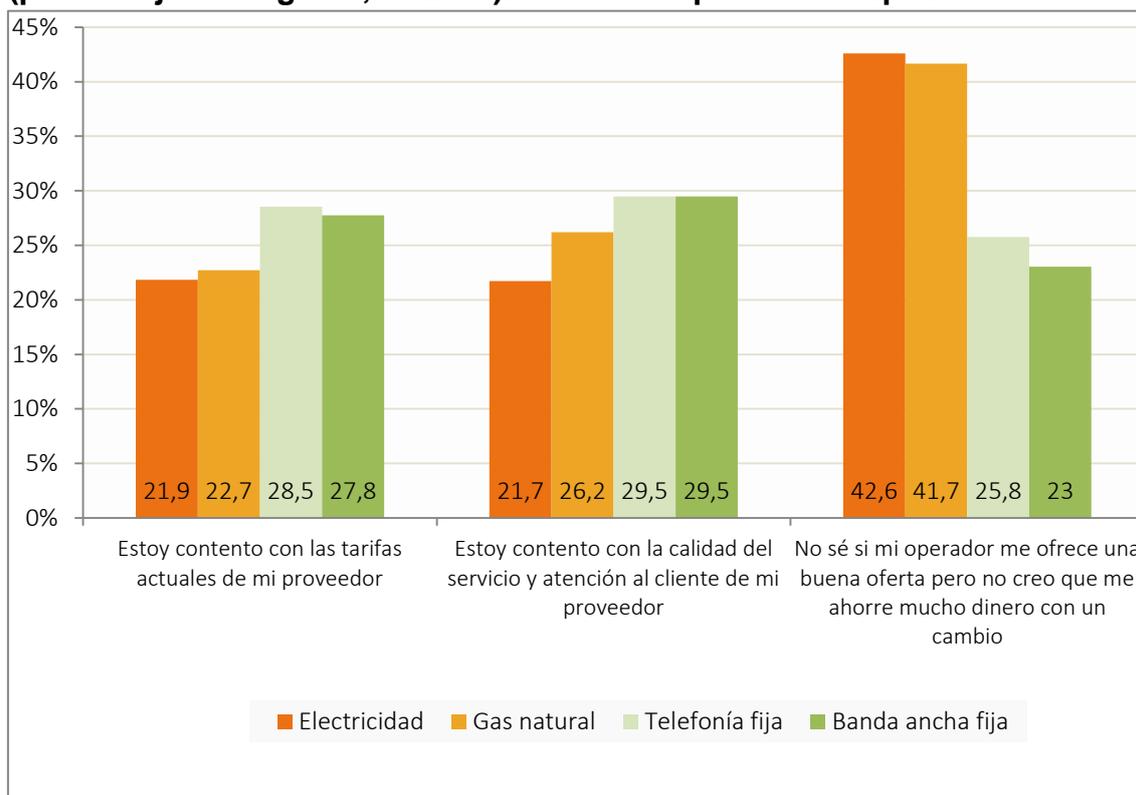
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden 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>

Razones por las que no cambiaron de proveedor en los últimos 12 meses (porcentaje de hogares, IV-2016). Posible respuesta múltiple.



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

El Panel de Hogares CNMC también refleja cómo fue el proceso de cambio de compañía. Así los usuarios señalaron que fue más complicado cambiarse de compañía eléctrica o de gas que un año antes. No obstante, hubo más clientes que encontraron difícil cambiarse de operador de telecomunicaciones que de servicios energéticos, por ejemplo, aproximadamente un 24% de los que se cambiaron de compañía de banda ancha fija y/o de telefonía fija declaró que el cambio fue difícil o muy difícil. En el caso de la telefonía móvil lo declaró el 18%.

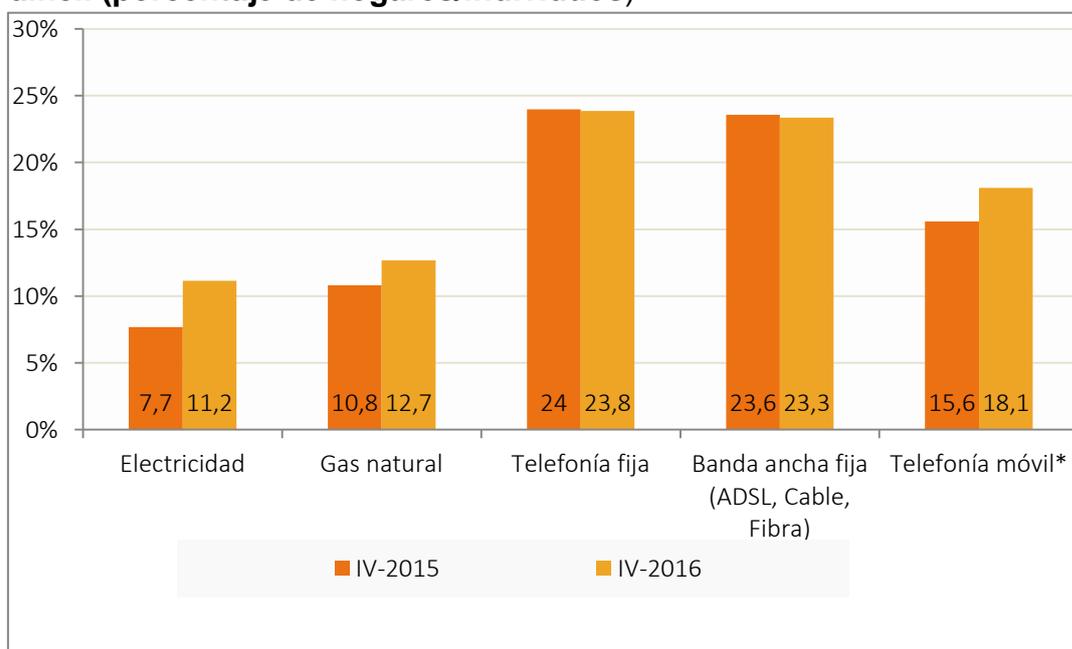
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden 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>

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.

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

Fuente: CNMC.

Las cifras del Panel de Hogares de la CNMC muestran que cada vez son más los hogares que han cambiado alguna vez de suministrador. Así a finales de 2016, la mitad de los clientes había cambiado alguna vez de operador de telefonía fija y/o banda ancha fija, mientras que en electricidad y gas natural sólo lo habían hecho uno de cada tres.

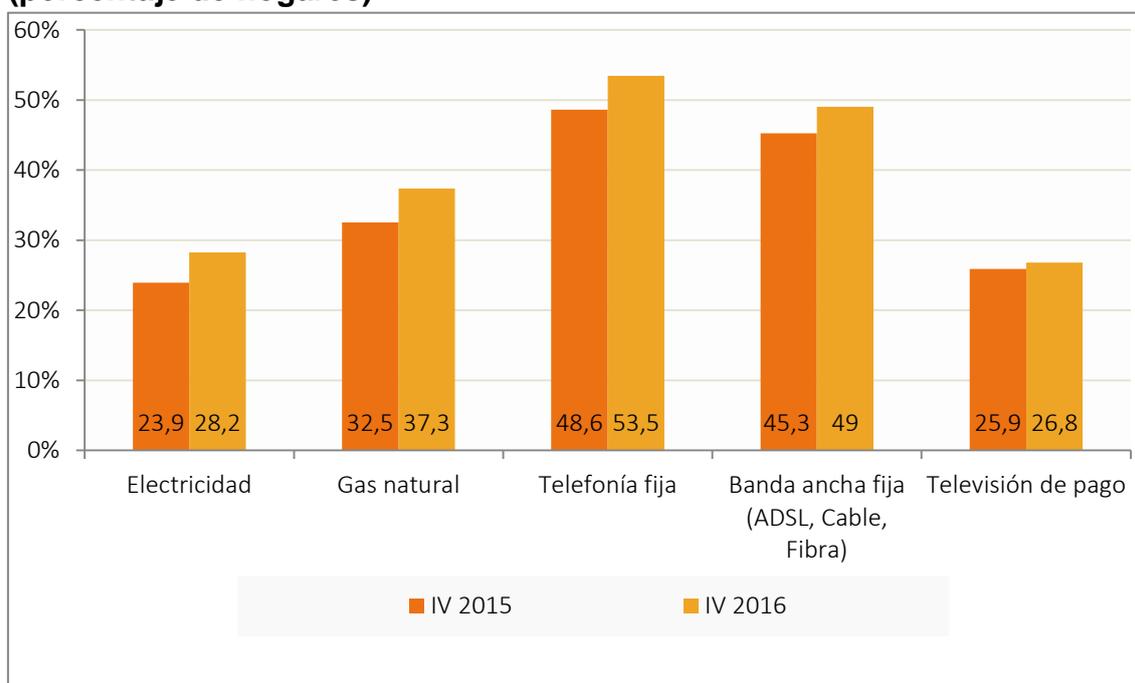
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden 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>

Hogares que han cambiado alguna vez de suministrador/proveedor (porcentaje de hogares)



Universo: Hogares con servicio. Fuente: CNMC.

Finalmente, las cláusulas de permanencia en los contratos de luz y gas se redujeron sustancialmente en 2016. En el caso de la energía el porcentaje de hogares que declaró tener cláusula de permanencia se redujo a la mitad al pasar de, aproximadamente, un 16% en 2015 a un 8% en 2016. En el caso de las telecomunicaciones fijas los porcentajes pasaron del 46% en 2015 al 29% en 2016, aunque en el mismo periodo también aumentó considerablemente el porcentaje de hogares que desconocían si tenían cláusula de permanencia: del 16% en 2015 al 24% en 2016.

Para las telecomunicaciones, el resultado se explica en parte por las condiciones impuestas por la CNMC a Telefónica para aprobar la concentración con DTS entre las que estaba la prohibición de mantener cláusulas de permanencia en los contratos con televisión de pago. En los sectores de energía, el cambio refleja la aparición de comercializadoras libres en el segmento residencial y el desarrollo de la competencia: cada vez son menos las compañías que incluyen este tipo de cláusulas en los contratos.

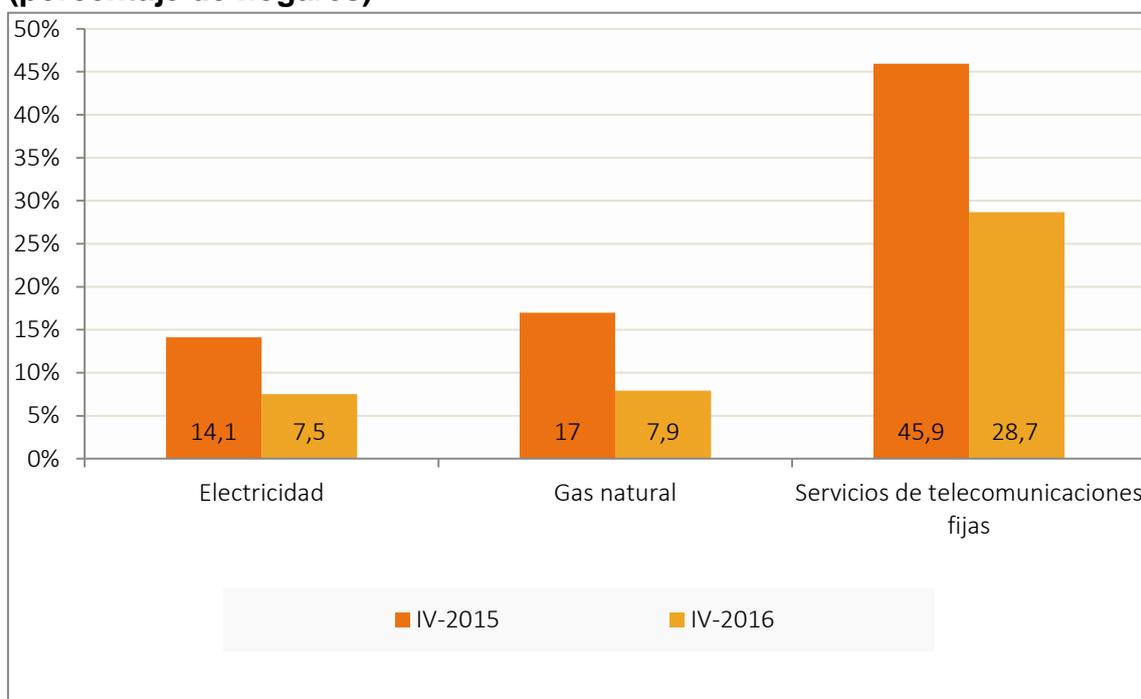
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden 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>

Hogares con cláusula de permanencia vigente en sus contratos (porcentaje de hogares)



Universo: Hogares con servicio. 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

Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden 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>