

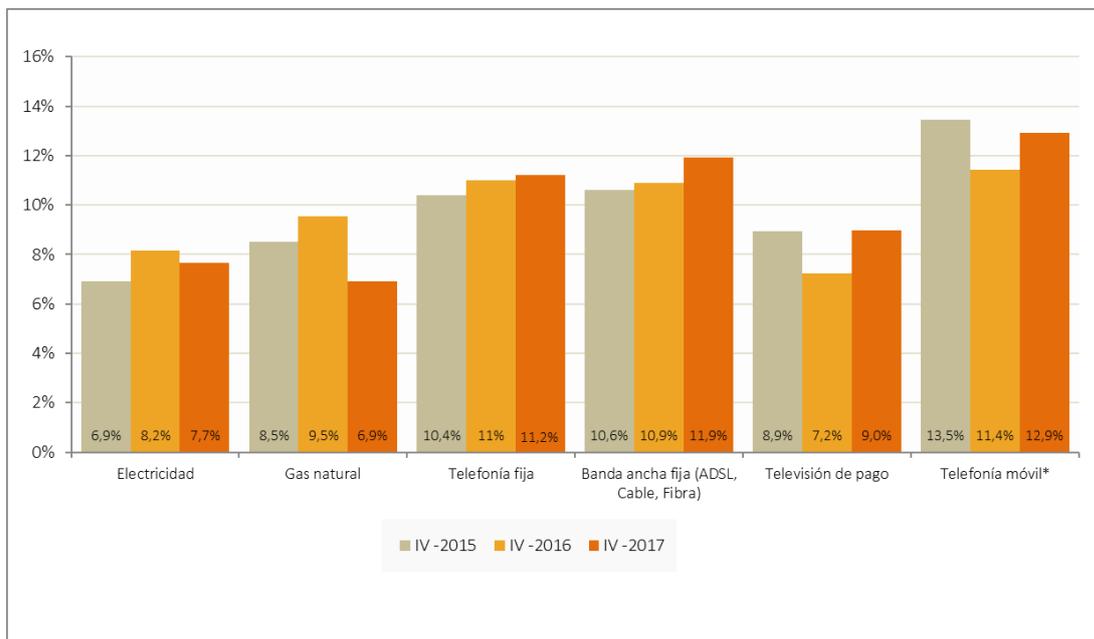
NOTA DE PRENSA

Cambiar de compañía de teléfono o Internet fijo resultó difícil a uno de cada cuatro hogares que tramitaron una portabilidad

- La mitad de los hogares españoles cambiaron alguna vez de compañía de teléfono o Internet fijo
- En el caso del sector energético sólo uno de cada tres ha optado alguna vez por una nueva compañía
- Abaratar la factura fue la razón por la que casi 8 de cada 10 clientes optaron por un nuevo suministrador de electricidad

Madrid, 11 de mayo de 2018.- Tal y como sucedió en 2016, los clientes que más cambiaron de compañía en 2017 fueron los del sector de las telecomunicaciones, concretamente los de la telefonía móvil, con casi un 13%, frente a un 7,7% de los clientes de electricidad y un 6,9% de los de gas natural según se refleja en el último [Panel de Hogares de la CNMC](#).

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



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

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

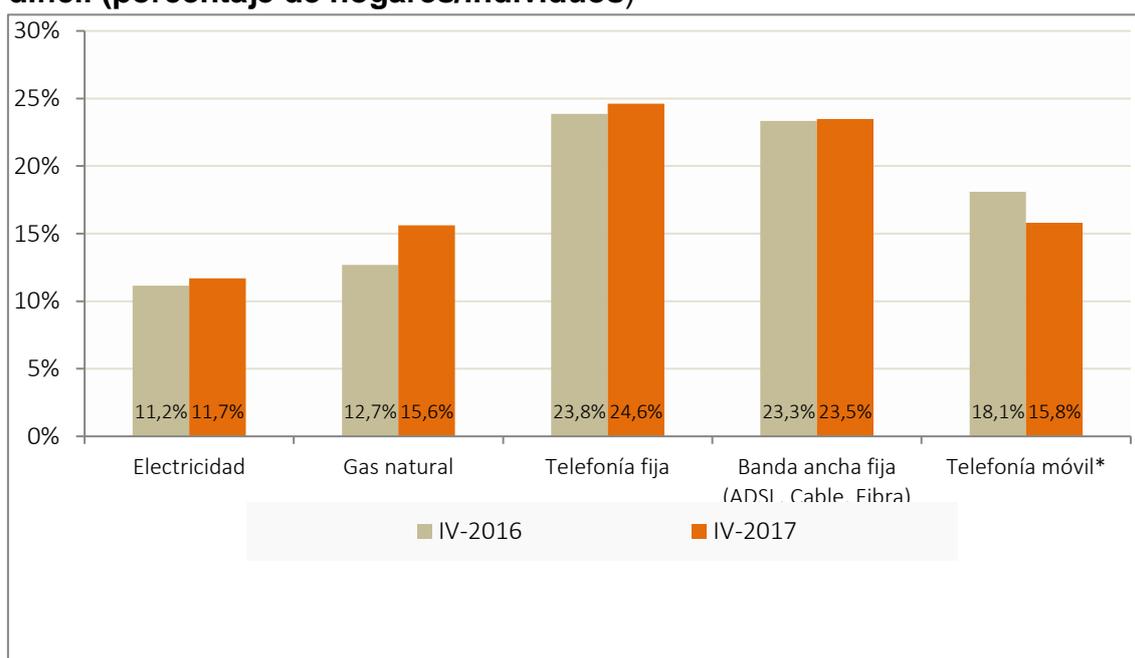
Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

El Panel de Hogares CNMC también refleja cómo fue el proceso de cambio de compañía. Así los usuarios señalaron que fue algo 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. Así, 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.

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.

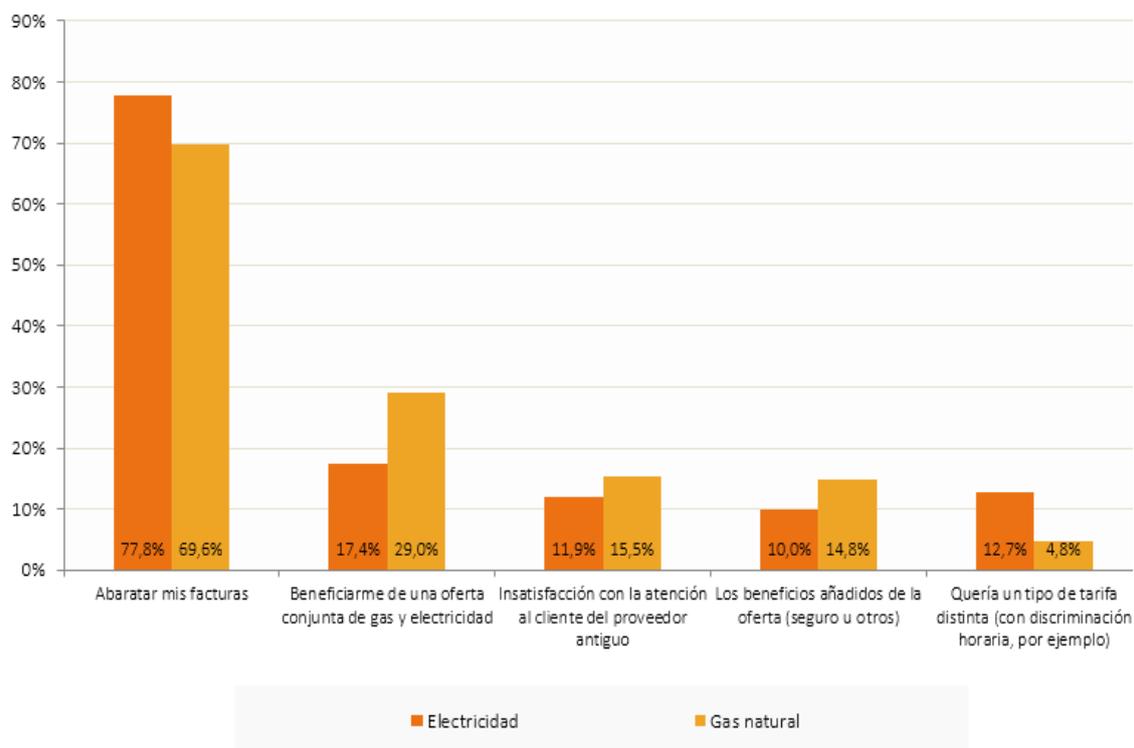
Abaratar la factura fue la razón por la que casi 8 de cada 10 clientes optaron por un nuevo suministrador de electricidad, mientras que 3 de cada 10 clientes de gas natural cambiaron de proveedor para beneficiarse de una oferta conjunta de gas y electricidad.

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-2017). 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 cambiaron de compañía citaron este motivo.

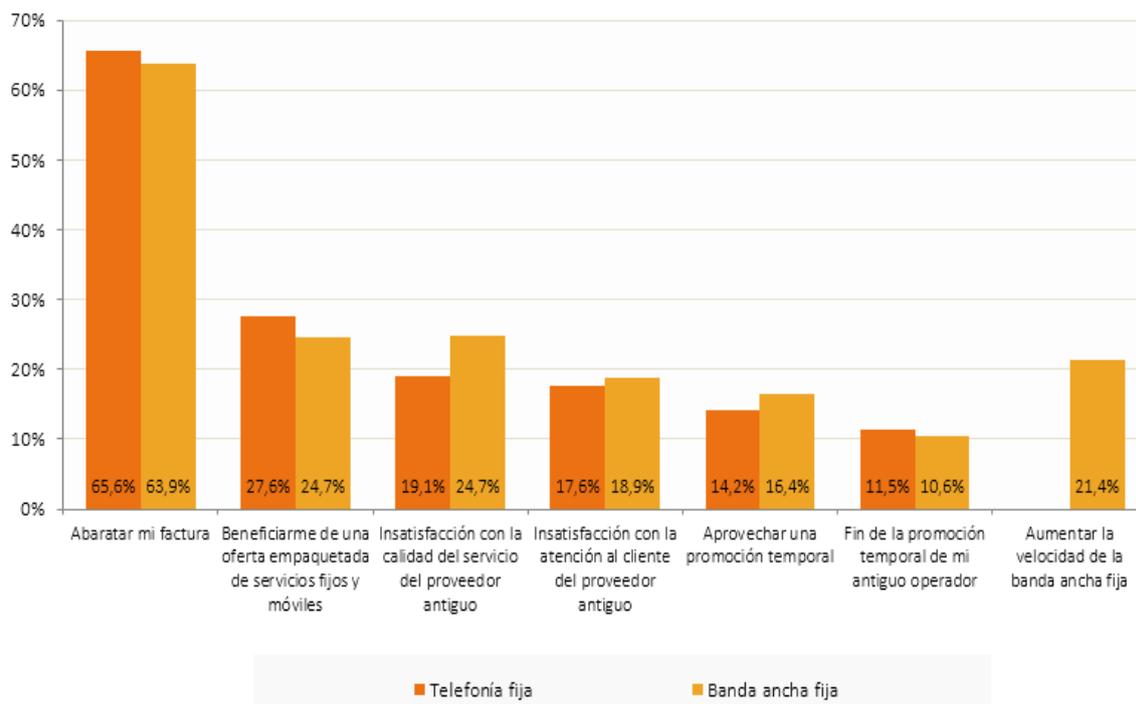
El porcentaje de hogares que declararon cambiar de operador de banda ancha fija por la insatisfacción con la calidad del servicio rozó el 25%, mientras que uno de cada cinco cambió de operador para aumentar la velocidad de su conexión.

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.

Razones para el cambio de proveedor de telecomunicaciones fijas (porcentaje de hogares, IV-2017). Posible respuesta múltiple.



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

Fuente: CNMC.

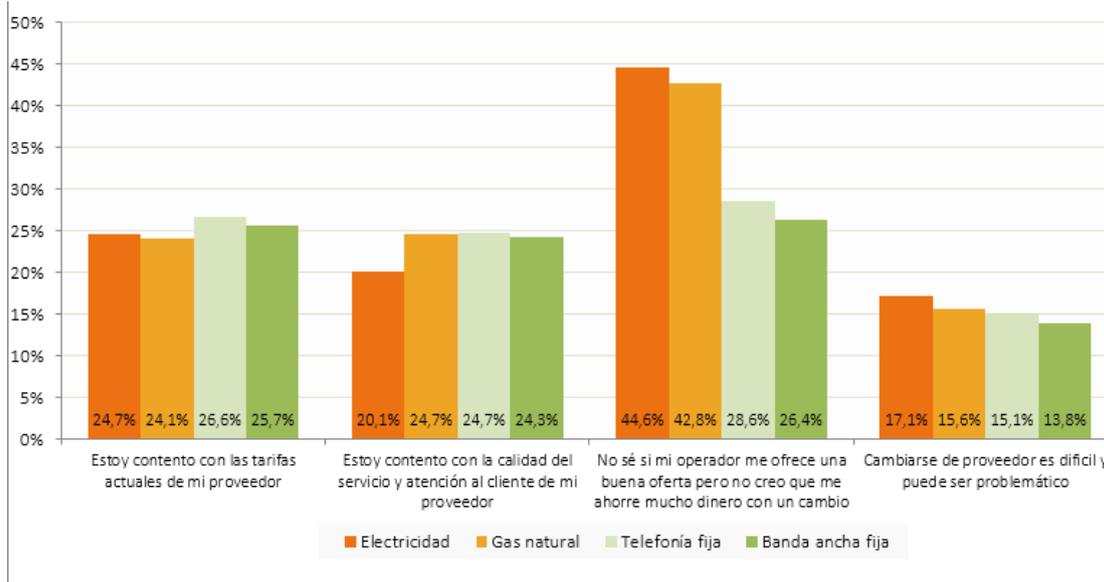
Más del 40% de los clientes de electricidad y gas natural se mantuvieron fieles a sus compañías en el último año porque consideraron que las ofertas de otros suministradores no les iban a suponer un importante ahorro en la factura. En el caso de las telecos, 1 de cada 4 clientes estaban contentos con 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.

Razones por las que no cambiaron de proveedor en los últimos 12 meses (porcentaje de hogares, IV-2017). Posible respuesta múltiple.



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

Finalmente, el porcentaje de hogares que declara tener cláusulas de permanencia en los contratos se mantuvo estable. En el caso de la luz y el gas ronda el 8% mientras que en las telecomunicaciones, un 28,5% de hogares declara tener cláusula de permanencia vigente.

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 2017 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.

[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.