

NOTA DE PRENSA

Cuatro de cada diez hogares españoles desconoce qué tarifa eléctrica tiene contratada

- Uno de cada cuatro usuarios que cambiaron de oferta de electricidad la buscaron activamente empleando un comparador de ofertas
- Aproximadamente un 13% de los usuarios que cambiaron de oferta se encontraron servicios adicionales facturados sin que ellos lo supieran anticipadamente
- La mitad de los hogares con gas natural contrata los servicios de electricidad y de gas con una misma compañía

Madrid, 8 de junio del 2017.- Un 16% de los hogares españoles ha contratado una nueva oferta de electricidad en los últimos dos años, mientras que un 13% hizo lo mismo con la de gas natural según los datos del cuarto trimestre de 2017 del Panel de Hogares CNMC.

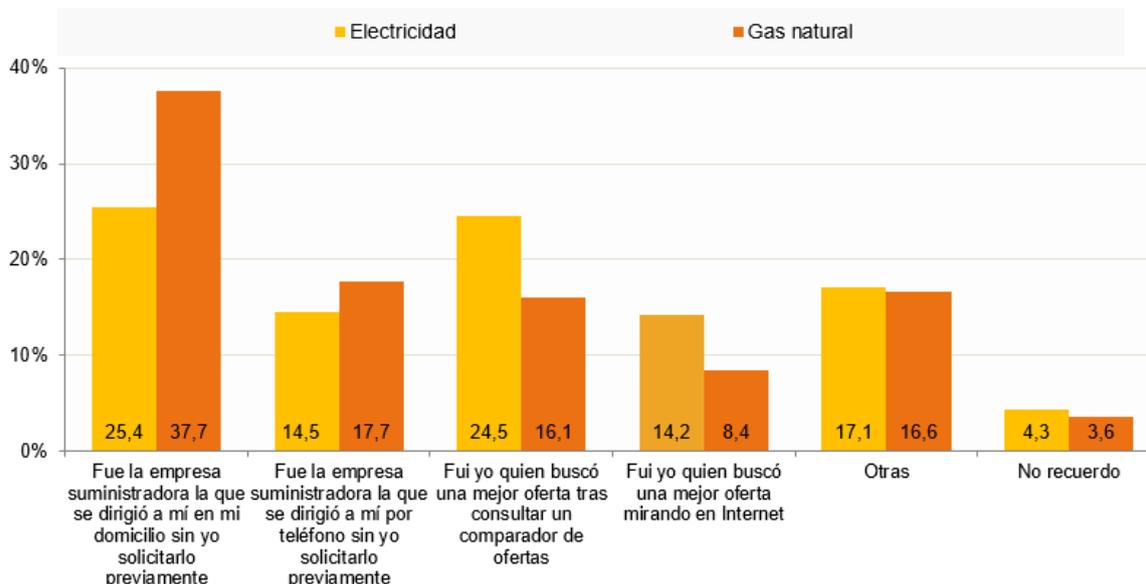
Aunque la mayoría de estos cambios se realizaron directamente con un comercial que se dirigió al hogar o por teléfono, hay que destacar que en un 25% de los cambios de contrato de electricidad, los usuarios buscaron activamente la oferta empleando un comparador, como por ejemplo [el comparador de la CNMC](#). En el caso de gas natural la cifra es de un 16%.

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.

Forma de contratación de una nueva oferta de gas natural y/o electricidad (Porcentaje de hogares, IV-2017)



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

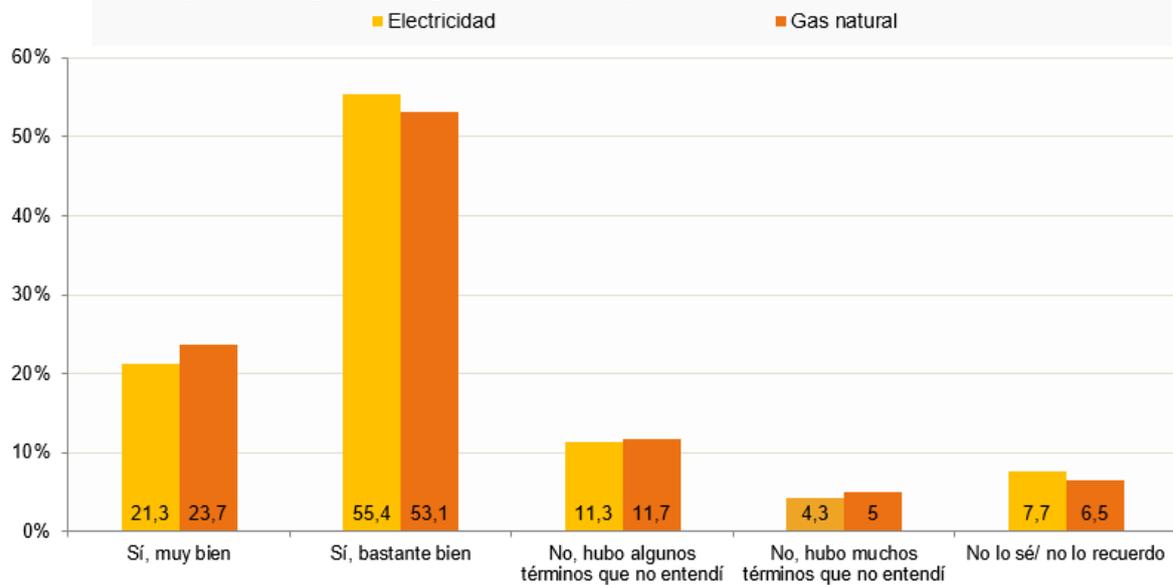
Aunque tres de cada cuatro hogares declara haber entendido los términos de la nueva oferta, un 15% no los entendió. De hecho, la CNMC ha publicado [recomendaciones](#) que pueden ayudar al consumidor a comprender las ofertas energéticas y a escoger con un mejor entendimiento la más conveniente en cada caso.

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-2017)



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

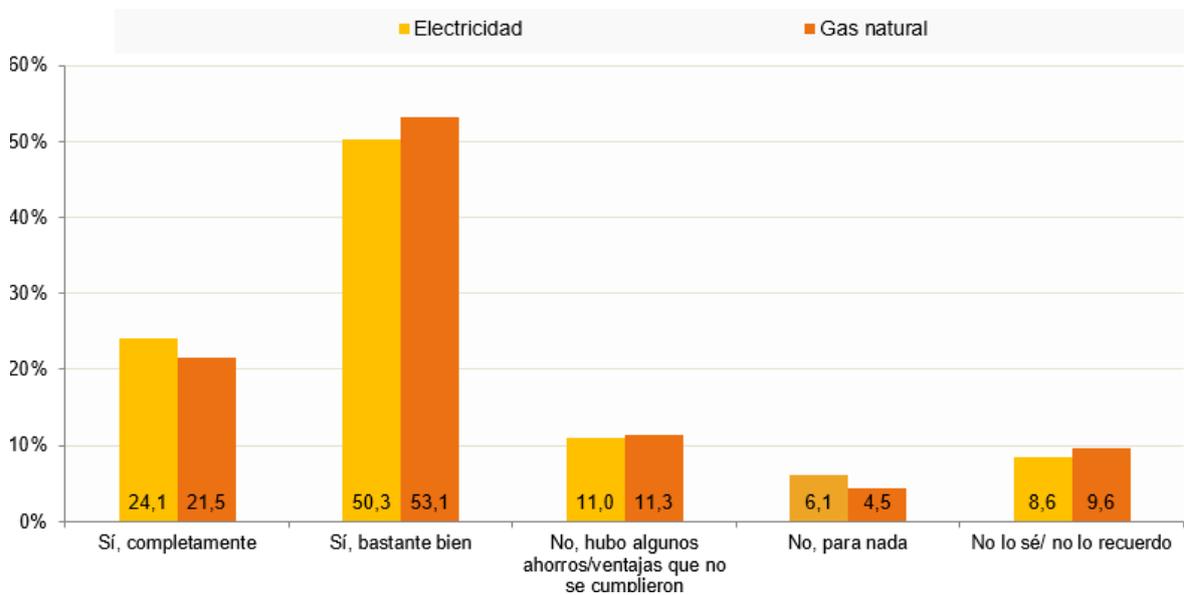
Aunque cada vez hay más usuarios que ven cumplirse las condiciones de su nuevo contrato (tres de cada cuatro), alrededor del 13% de los que cambiaron de contrato se encontraron servicios adicionales facturados sin que ellos lo supieran anticipadamente.

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.

Cumplimiento de las ventajas/ahorros de la nueva oferta (Porcentaje de hogares, IV-2017)



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

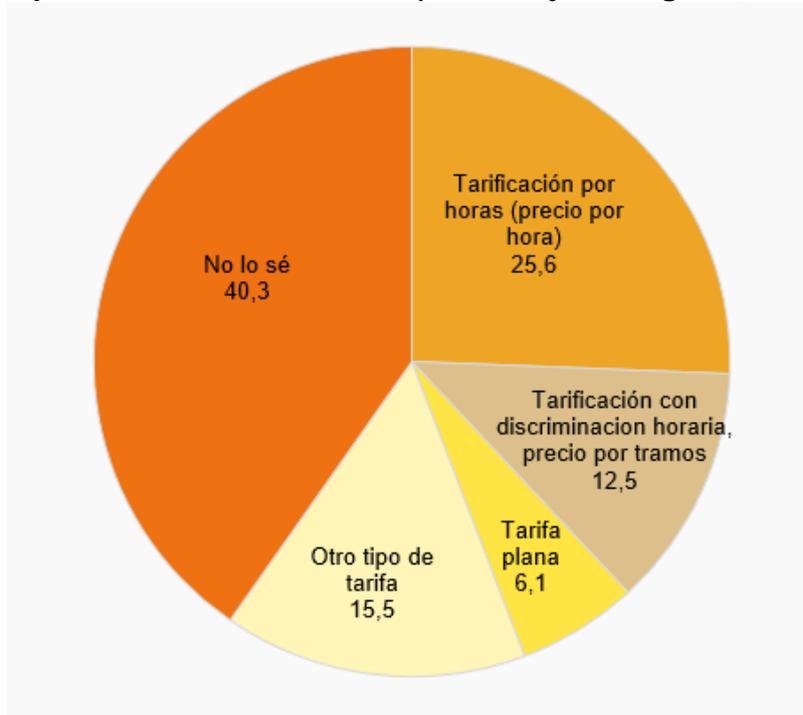
El desconocimiento del sector energético se refleja en algunos indicadores. Por ejemplo, un 40% de los hogares **no sabe qué tipo de tarifa eléctrica tiene contratada**. Entre los hogares que declaran tener una tarifa con discriminación horaria, un 88% tiene en cuenta la diferencia de precios en distintas horas del día en sus hábitos de consumo, por ejemplo, para poner la lavadora o encender la calefacción. En cambio, solo un 40% de los hogares que tienen una tarifa por horas con contador digital adaptan sus consumos para disminuir la 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.

Tipo de tarificación eléctrica (Porcentaje de hogares, IV-2017)



Universo: Hogares. Fuente: CNMC

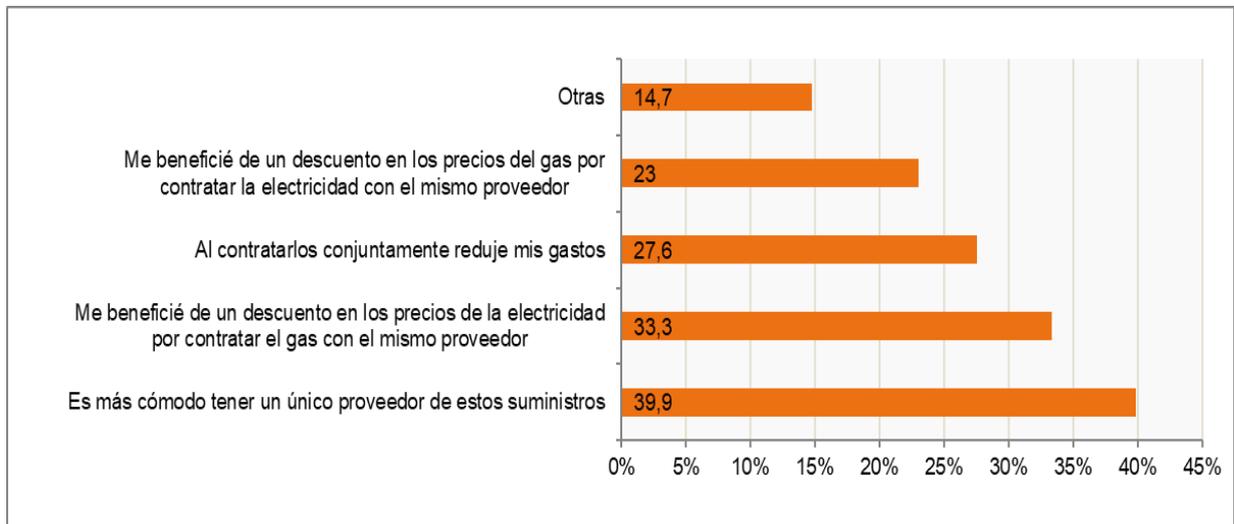
La mitad de los hogares con gas natural contrata los servicios de electricidad y de gas con una misma compañía para beneficiarse de mejores precios y por la comodidad de tener sólo un suministrador energético.

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-2017). Posible respuesta múltiple.



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

Por operadores, es Gas Natural Fenosa el que se lleva el mayor número de hogares con contratos en ambos servicios (41%), seguido por Endesa (23,9%) e Iberdrola (20,3%).

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.

[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.