

## NOTA DE PRENSA

### **Siete de cada diez hogares españoles desconoce si su oferta de gas natural o de electricidad está en el mercado regulado o libre**

- Aunque el conocimiento de las diferencias entre mercado libre y regulado ha mejorado en el último año, sigue siendo elevado el porcentaje de hogares que, en consecuencia, no sabe qué tipo de suministro tiene contratado (regulado o libre)
- Por el contrario, el conocimiento sobre el bono social ha mejorado significativamente y 6 de cada 10 consumidores saben de qué se trata

**Madrid, 9 de noviembre del 2018.-** Los datos del Panel de Hogares CNMC (segundo trimestre 2018) continúan mostrando el desconocimiento que tienen los usuarios sobre las condiciones de contratación de los suministros de luz y de gas natural, aunque la mayoría de indicadores mejoran respecto a anteriores oleadas.

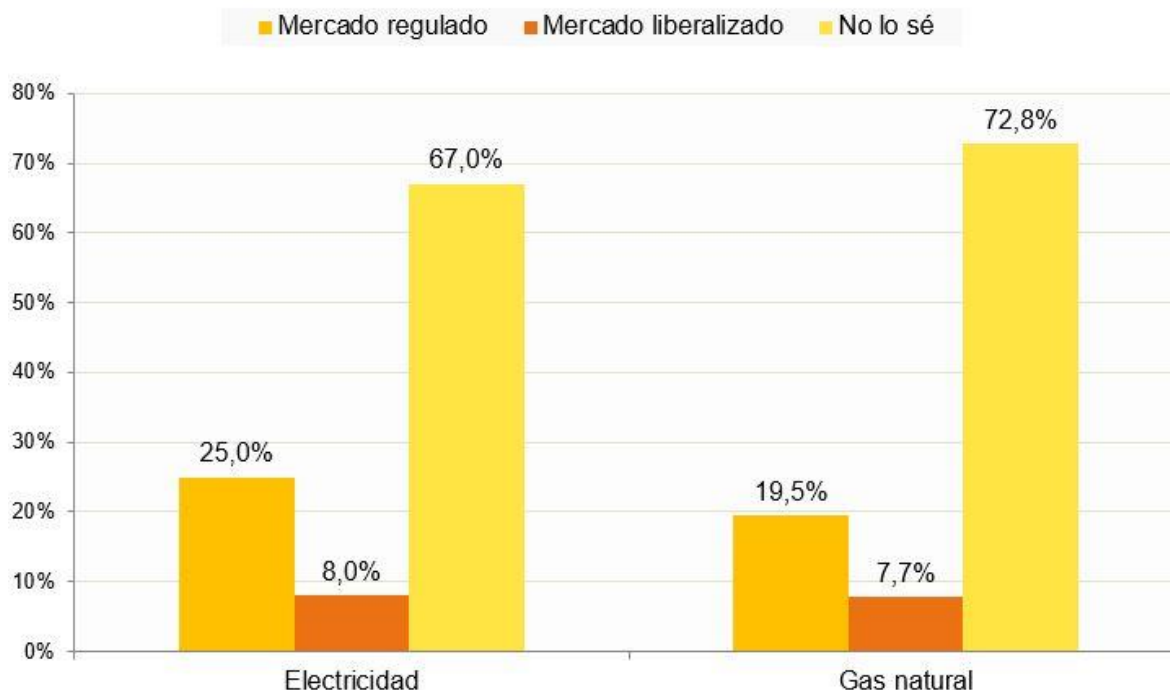
Por ejemplo, un 67% de los hogares **no sabe si su suministro de electricidad está en el mercado regulado o libre** (el año pasado esta cifra era mayor, de un 69,7%). Por su parte, si hablamos de gas natural, la cifra de desconocimiento es de un 72,8% (mientras que el año pasado era del 74,7%).

*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.*

## Contratación del suministro energético en el mercado liberalizado o en el mercado regulado (PVPC/TUR) (porcentaje de hogares, II-2018)



Universo: Hogares con servicio. Fuente: CNMC.

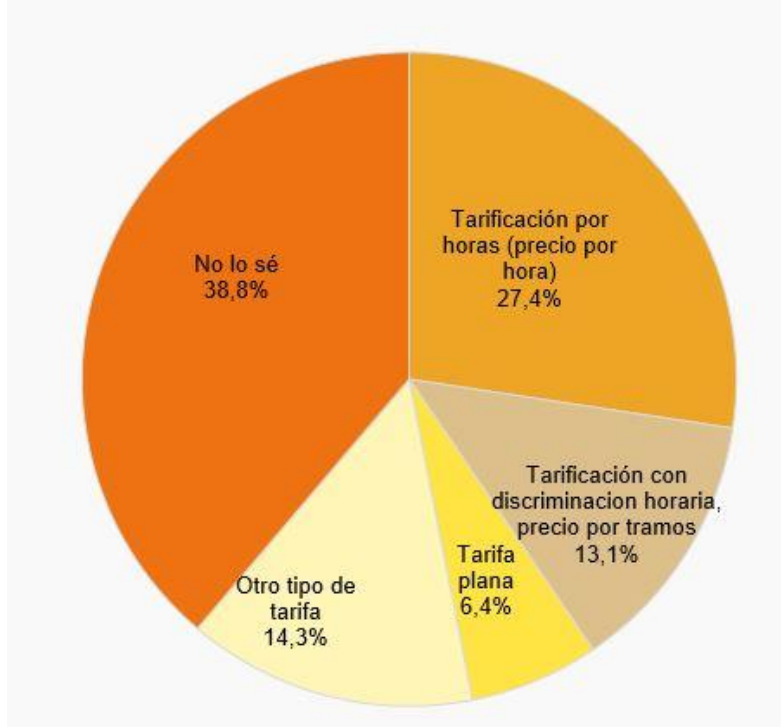
También hay una tendencia de mejora en cuanto a **las familias que no saben qué tarifa eléctrica tienen contratada**: desde la primera oleada del Panel (2015) en que un 45,4% declaraba no conocer la tarifa que tenía, hasta esta oleada en que esta cifra es del 38,8%.

*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.*

### Tipo de tarificación eléctrica (porcentaje de hogares, II-2018)



Universo: Hogares. Fuente: CNMC.

El Panel de Hogares pone en evidencia las diferencias en los hábitos de consumo entre los hogares que declaran tener tarifas cuyo precio depende de la hora y los que declaran tener tarifas que dependen del tramo del día (discriminación horaria). En los primeros, los distintos precios de la luz según la hora del día tienen un bajo impacto en las decisiones de consumo de los hogares: un 61% no tiene en cuenta los precios en sus hábitos. En cambio, entre los hogares con una tarifa por tramos (discriminación horaria), más de un 70% tiene bastante en cuenta los precios al consumir y solo un 8% no los tiene en cuenta.

La mejora más significativa en cuanto al conocimiento de diferentes indicadores en este sector la encontramos al preguntar sobre el conocimiento de los hogares sobre el bono social de electricidad para los consumidores vulnerables. En junio de 2018, 6 de cada 10 consumidores conocía su existencia, 10 puntos más que hace un año. Además, entre éstos, un 68% declaraba conocer los requisitos que un hogar debe cumplir para beneficiarse del mismo.

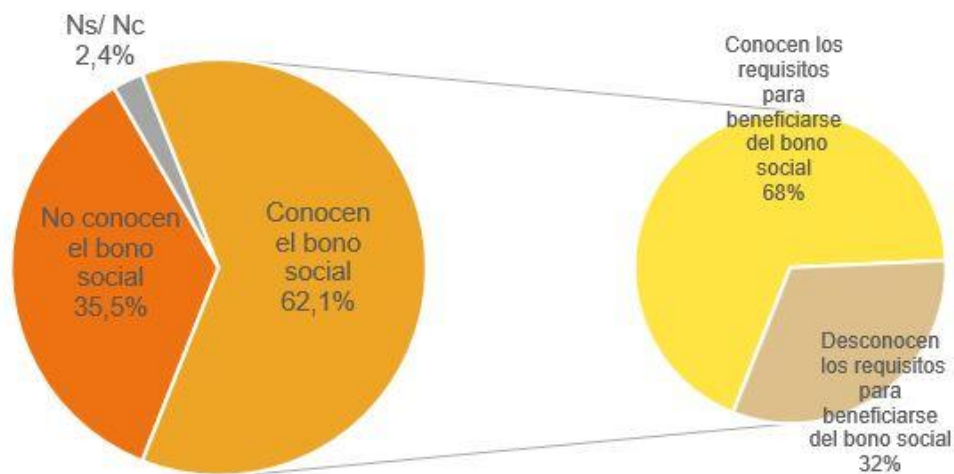
*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*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.*

Desde la CNMC se ha trabajado para la difusión de la información acerca de los requisitos y la metodología del nuevo bono social eléctrico e incluso se ha habilitado [una aplicación](#) que permite comprobar si un ciudadano tiene derecho a ser beneficiario del **nuevo bono social**.

### **Conocimiento de la existencia del bono social para el suministro de electricidad y de los requisitos para acceder al mismo (porcentaje de hogares, II-2018)**



Universo: Hogares (gráfico a la izquierda) y hogares que conocen el bono social (gráfico a la derecha). Fuente: CNMC

#### **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 segundo trimestre de 2018 e incluyó a 4.759 hogares y 8.880 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*

*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.*