

## NOTA DE PRENSA

### **Casi la mitad de los hogares españoles con Internet aseguran que su compañía les subió el precio durante el primer semestre de 2018**

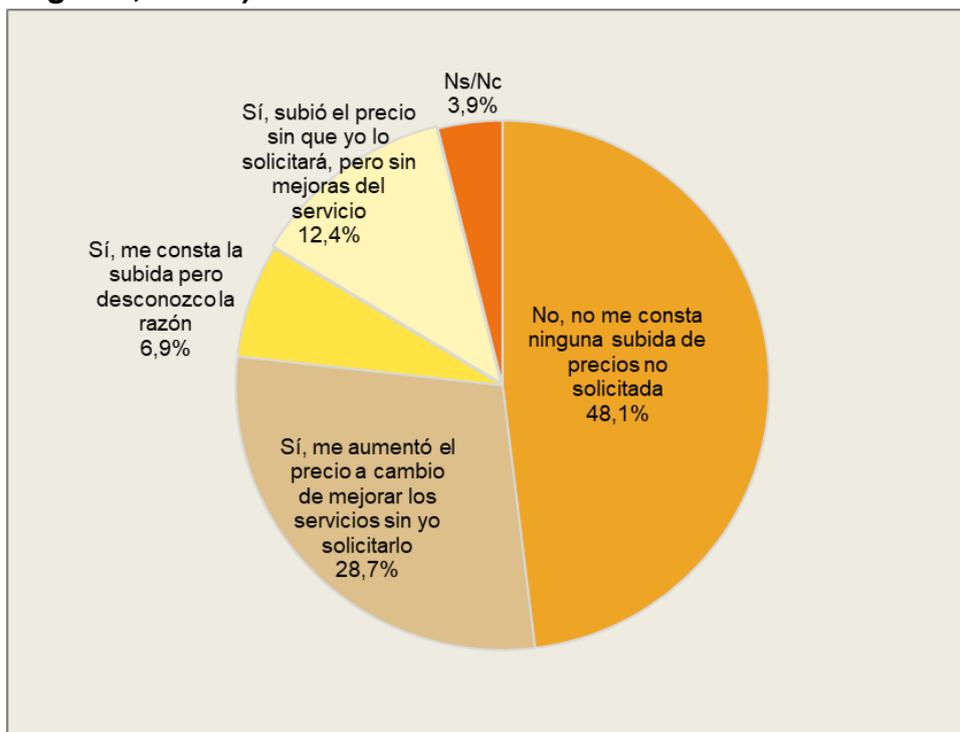
- De estos, un 60% declara que, a cambio del aumento de precio, el operador mejoró su oferta
- Un 80% de los hogares que experimentaron una subida de precios asociada a mejoras en su oferta de banda ancha fija habría preferido quedarse con su oferta anterior
- La contratación de la televisión de pago creció 7 puntos porcentuales en un año y se situó en el 37% en el segundo semestre de 2018
- El postpago representó el 82% de las líneas móviles, en contra del prepago que tiene el 15% de los individuos.

**Madrid, 30 de noviembre de 2018.-** Casi la mitad de los hogares con banda ancha fija sufrieron una subida de precio (en sus paquetes de banda ancha fija) a lo largo del primer semestre de 2018. Así queda reflejado en los últimos datos del [Panel de Hogares CNMC](#), que se centra en los servicios de comunicaciones electrónicas de los hogares españoles.

El 29% de los hogares con banda ancha fija reconoció que el aumento de precio se asoció a mejoras en los servicios ofertados por el operador; un 7% desconocía el motivo del aumento y un 12% no percibió ninguna mejora en el servicio.

*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.*

**¿Durante el 2018 su proveedor de Internet fijo (el actual u otro que haya tenido durante el año) le subió unos euros su tarifa a cambio de mejorarle los servicios de su paquete (por ejemplo, darle más datos para su Smartphone o más minutos en llamadas) sin usted solicitarlo previamente? (porcentaje de hogares,II-2018)**

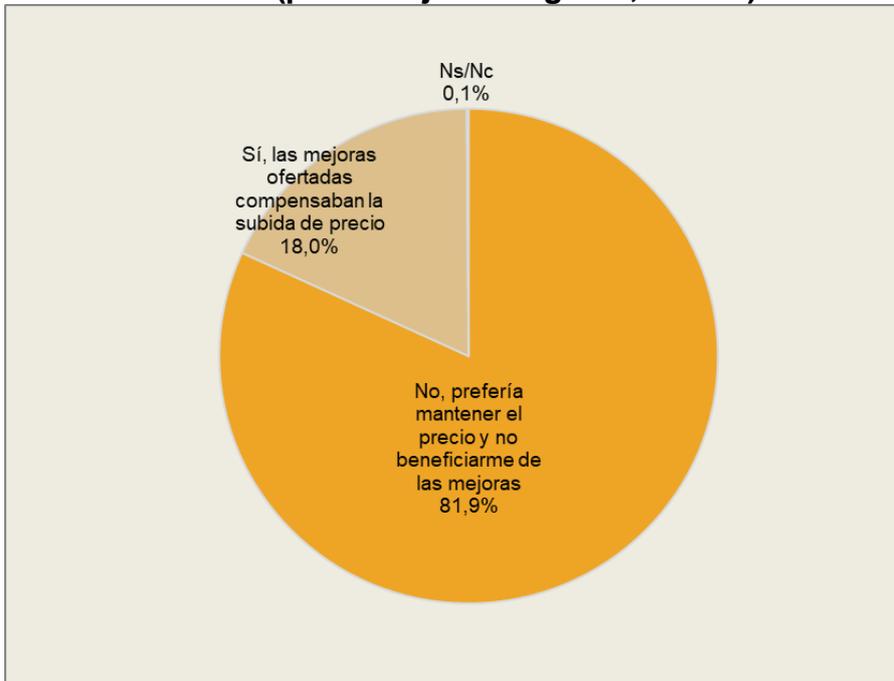


Universo: Hogares con banda ancha fija. Fuente: CNMC.

Entre los hogares concededores de mejoras en el servicio un 82% hubiera preferido mantener su precio y no beneficiarse de las mejoras (como por ejemplo, más datos para su Smartphone o más minutos en llamadas).

*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.*

**¿Estuvo usted satisfecho con la subida de la tarifa a cambio de las mejoras en los servicios? (porcentaje de hogares, II-2018)**

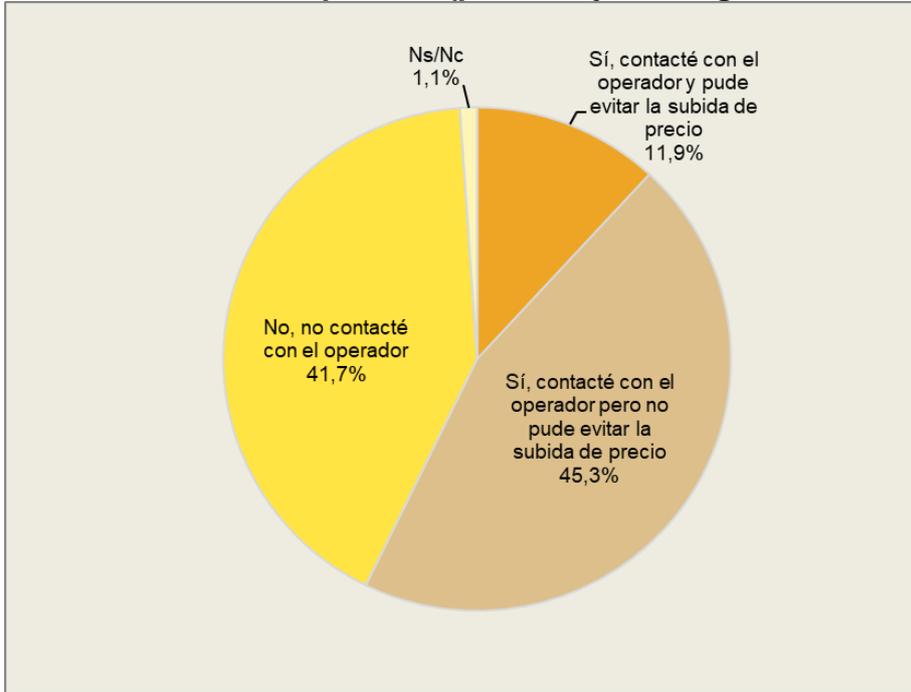


Universo: Hogares con banda ancha fija a los que les consta una subida no solicitada de precios a cambio de mejoras. Fuente: CNMC.

Entre los hogares que experimentaron una subida en sus tarifas, un 45% contactó con su operador, pero no logró librarse del incremento del precio; en cambio, un 12% evitó así pagar más por su oferta de telecomunicaciones. Un 7% de los hogares con subida de precios optó por cambiarse de operador.

*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.*

**¿Intentó usted contactar con su operador para quejarse de la subida o intentar mantener el precio? (porcentaje de hogares, II-2018)**

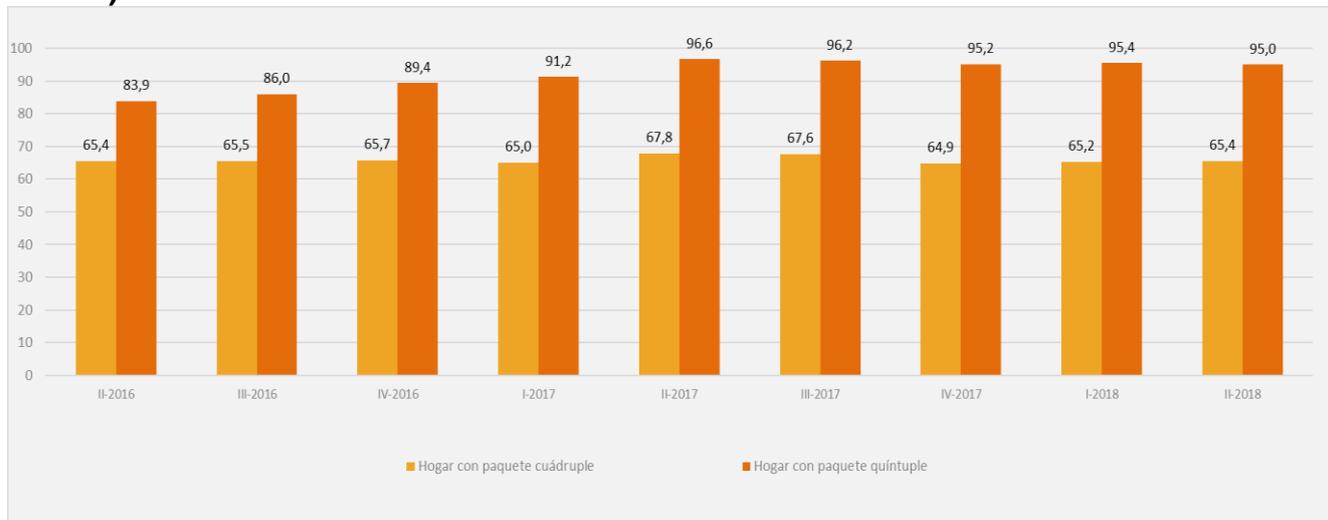


Universo: Hogares con banda ancha fija a los que les consta una subida de precios no solicitada (con o sin mejoras de servicios). Fuente: CNMC.

A pesar de la percepción de los hogares, durante la primera mitad de 2018, los gastos de los hogares no aumentaron sustancialmente respecto al gasto de finales de 2017. En los hogares con paquete cuádruple el gasto aumentó medio euro hasta alcanzar los 65,4 euros mensuales y en los hogares con paquete quíntuple el gasto se mantuvo estable alrededor de los 95 euros mensuales. Estos gastos incluyen además del precio del paquete, gastos adicionales de esta factura como la suscripción a un canal premium o los excesos de datos en banda ancha móvil y, además, los gastos de otras facturas, por ejemplo, los de las facturas de telefonía móvil de pospago que se contrata sin empaquetar.

*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.*

## Gasto total por hogar en servicios de telecomunicaciones (IVA incluido, euros al mes)

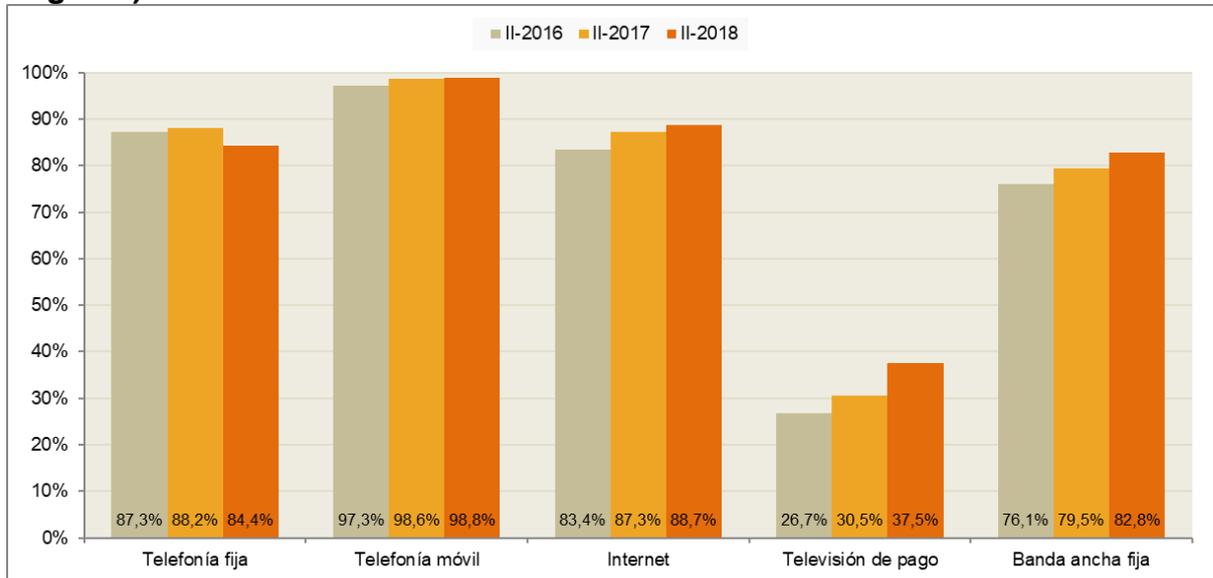


Universo: Hogares con cada tipo de paquete. (El gasto se obtiene de las facturas de los hogares e individuos. Incluye impuestos indirectos). Fuente: CNMC.

Respecto a la penetración de los servicios de comunicaciones electrónicas, a finales del primer semestre de 2018, llama la atención la disminución de la telefonía fija, que cayó al 84% -bajó casi 4 puntos porcentuales en un año; y el aumento de la televisión de pago que pasó de un 30 a un 37 por ciento de los hogares españoles.

*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.*

### Disponibilidad de servicios de comunicaciones electrónicas (porcentaje de hogares)

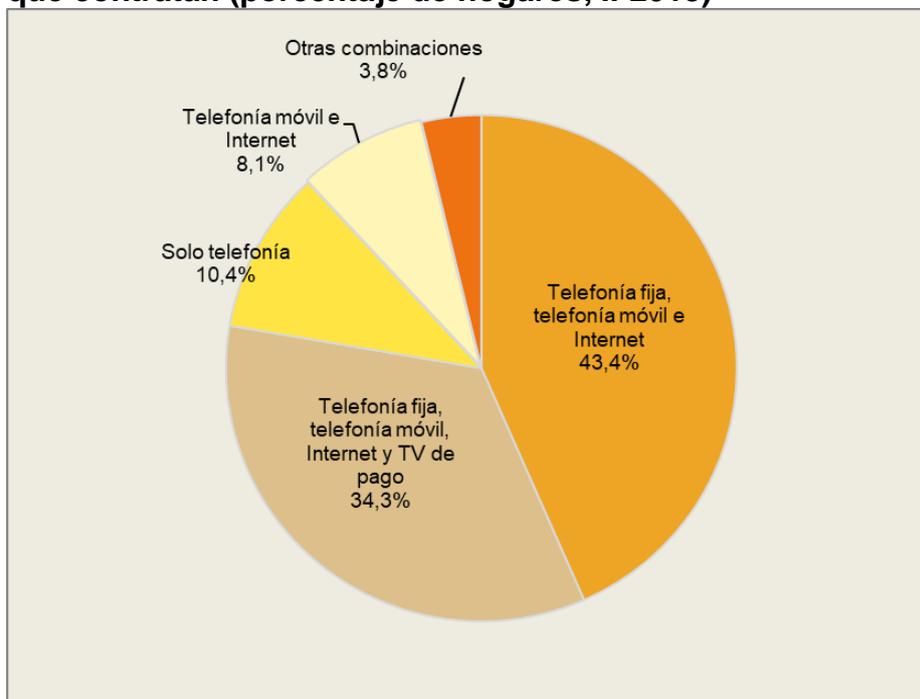


Universo: Hogares. Fuente: CNMC.

La tendencia de los hogares españoles es contratar ofertas empaquetadas.: Un 43% de los hogares contrata banda ancha y telefonía fija y móvil y un 34% además un servicio de televisión de pago. En cambio, los hogares que solo disponen de telefonía son uno de cada diez.

*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.*

### Hogares según combinación de servicios de comunicaciones electrónicas que contratan (porcentaje de hogares, II-2018)



Universo: Hogares. Fuente: CNMC.

Finalmente, entre los individuos con servicio móvil, la modalidad de postpago es la opción preferida para el 82% de los usuarios, en detrimento del prepago que representa el 15% de individuos.

#### **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.

#### **[Más datos en CNMCData](#)**

#### **[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.*