

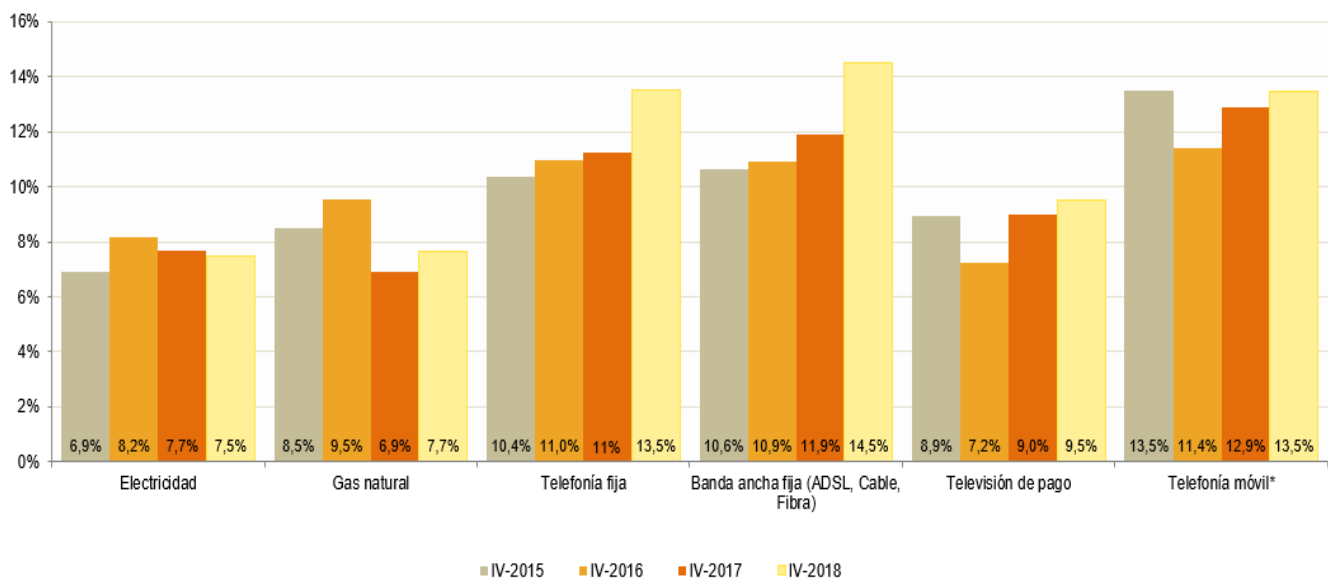
## NOTA DE PRENSA

### Cambiar de compañía de telecomunicaciones resultó difícil a uno de cada cinco hogares que tramitaron una portabilidad

- Durante 2018, más de un 15% de los usuarios cambiaron de operador de telefonía móvil y de banda ancha fija.
- Abaratar la factura continúa siendo la principal razón por la que los consumidores optaron por un nuevo suministrador.
- Más del 40% de los usuarios 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.

**Madrid, 17 de mayo de 2019.-** Los clientes que más cambiaron de compañía en 2018 fueron los del sector de las telecomunicaciones, concretamente los de banda ancha fija con un 14,5%, seguidos de los de telefonía (móvil y fija), con un 13,5% según se refleja en el último [Panel de Hogares de la CNMC](#). En el sector energético, un 7,5% y un 7,7% de los usuarios cambiaron de proveedor de luz y gas, respectivamente.

### 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.

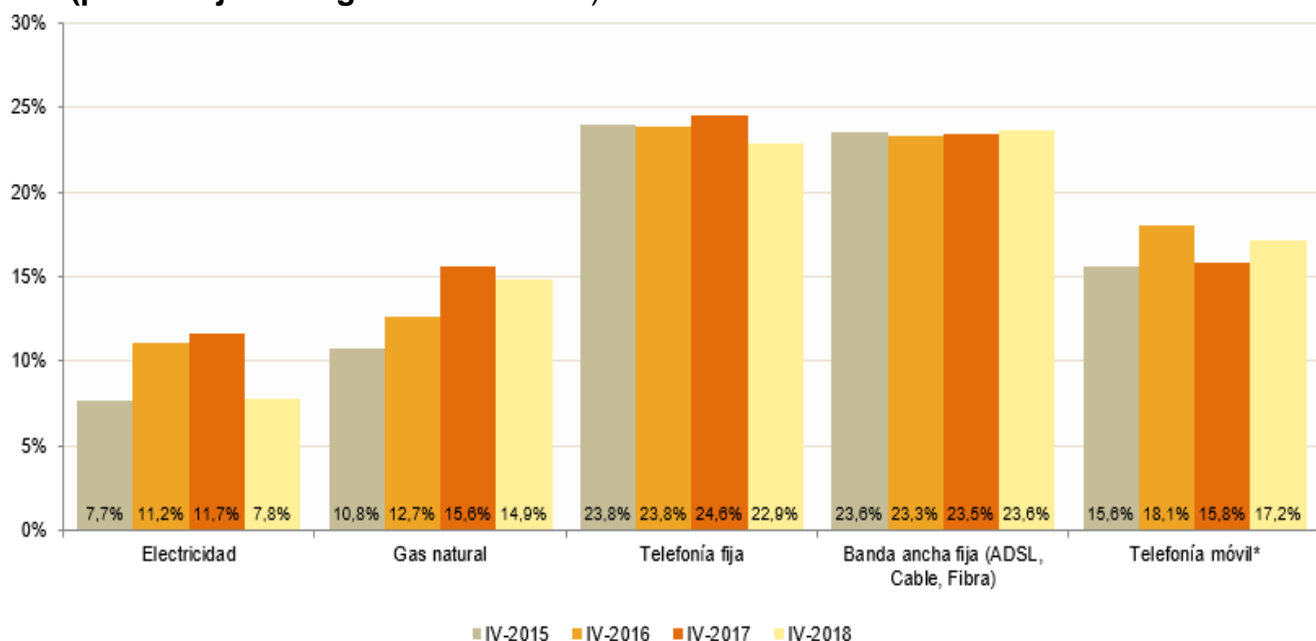
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

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 fácil cambiarse de compañía eléctrica que un año antes. En este sentido, el porcentaje de clientes a quienes les resulta difícil cambiarse de operador de telecomunicaciones aproximadamente triplica al del sector eléctrico y en el caso del gas natural, el porcentaje dobla al de la electricidad.

### 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.

En el caso de las telecomunicaciones fijas pagar menos a final de mes también fue la razón principal de cambio: 7 de cada 10 clientes que cambiaron de compañía citaron este motivo. Además, expresaron otros motivos para cambiar de proveedor: el beneficiarse de una oferta empaquetada, así como el experimentar insatisfacción con la atención al cliente de su proveedor. En el caso de la banda ancha fija, un 24% de los hogares que cambiaron de operador, declararon estar insatisfechos con la calidad del servicio.

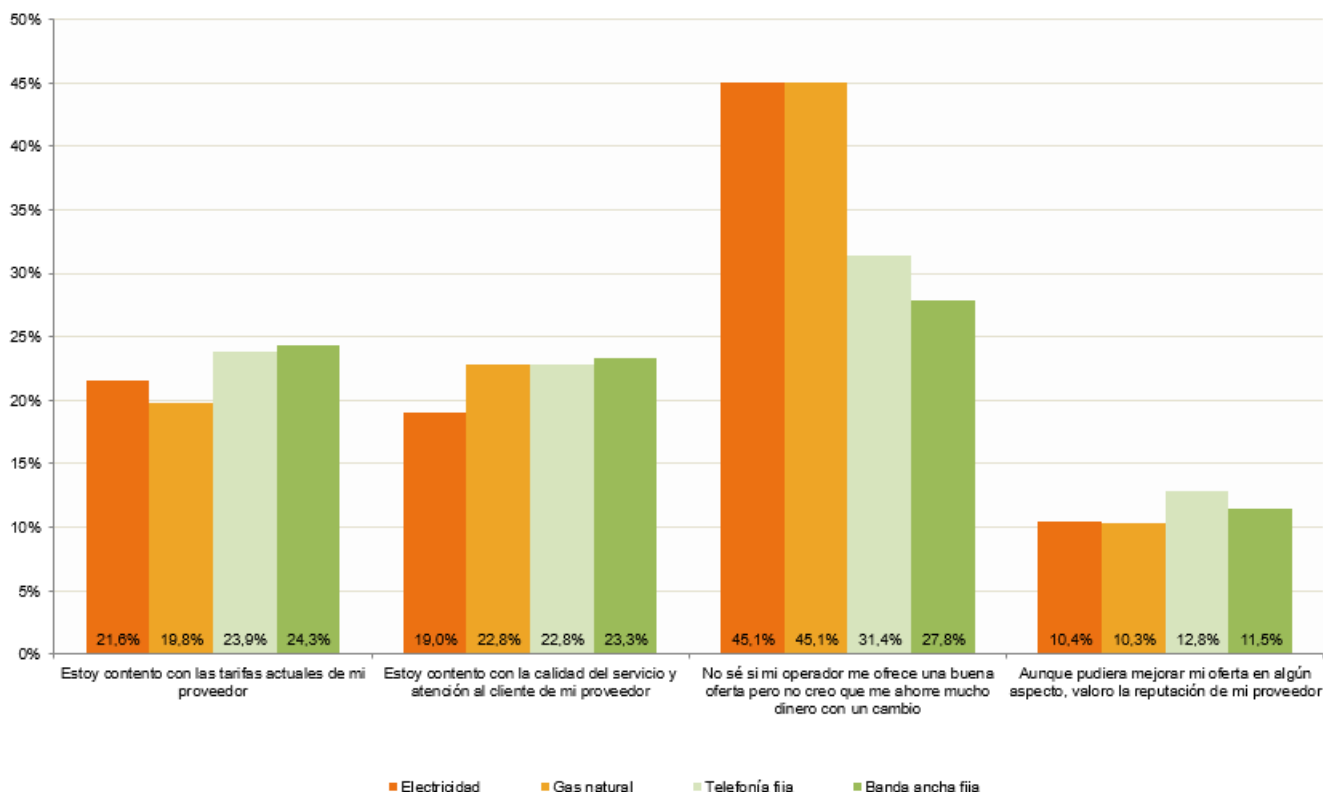
*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

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

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Más del 40% de los usuarios 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 telecomos, 1 de cada 4 clientes expresaron estar satisfechos 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 a este.

**Razones por las que no cambiaron de proveedor en los últimos 12 meses (porcentaje de hogares, IV-2018). 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 conocimiento de la existencia de cláusulas de permanencia en los contratos se mantuvo estable. En el caso de la luz y el gas ronda el 8% mientras que, en los servicios de telecomunicaciones fijas, la proporción es mayor, ya que aproximadamente un 33% de hogares lo manifiesta.

*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.*

## **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 2018 e incluyó a 4.987 hogares y 9.194 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.*