

NOTA DE PRENSA

PANEL DE HOGARES 4T 2019

Cambiar de suministrador de luz y gas resultó más fácil para los hogares en 2019

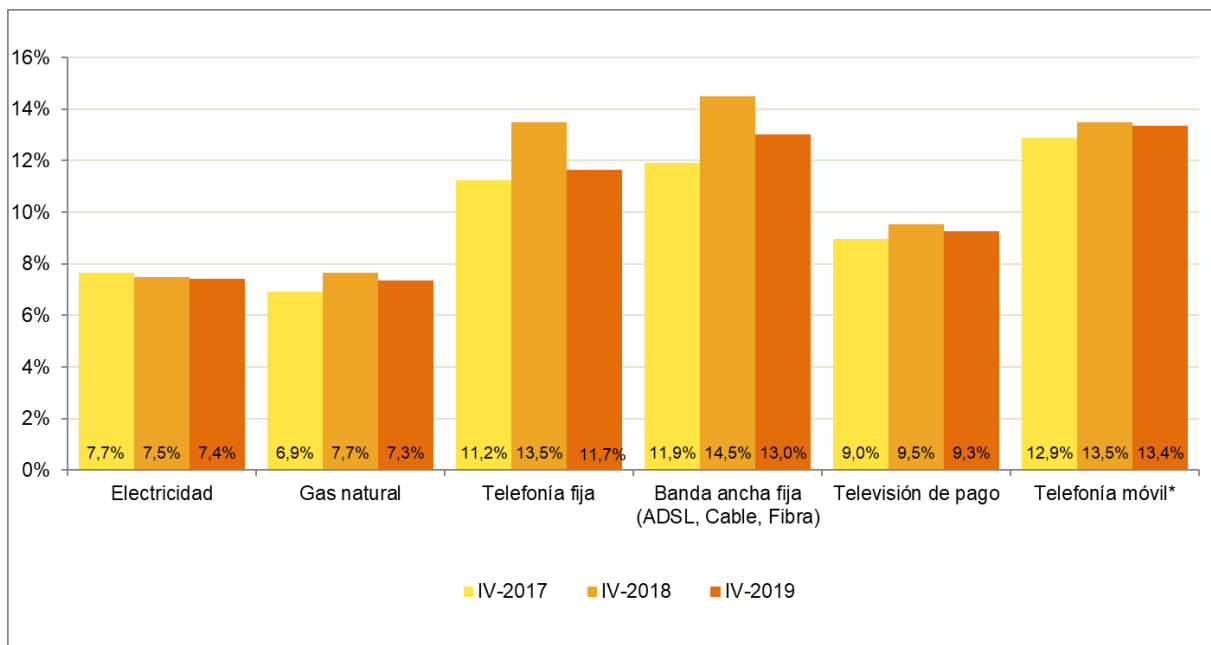
- Más de un 13% de usuarios cambiaron de operador de telefonía móvil y de banda ancha fija durante 2019.
- La principal razón por la que los consumidores optaron por un nuevo suministrador fue abaratar la factura.
- Más del 40% de los usuarios de electricidad y gas natural que se mantuvieron fieles a sus compañías consideraron que las ofertas de otros suministradores no les iban a suponer un ahorro en la factura.

Madrid, 15 de mayo de 2020.- Los clientes que más cambiaron de compañía en 2019 fueron los del sector de las telecomunicaciones; concretamente los clientes de telefonía móvil con un 13,4%, seguidos de los de banda ancha fija con un 13%. En el sector energético, un 7,4% y un 7,3% de los usuarios cambiaron de proveedor de luz y gas respectivamente.

Son los datos que refleja la última oleada del [Panel de Hogares de la CNMC](#), que corresponden al cuarto trimestre de 2019. Es importante destacar que los resultados de esta encuesta son previos al estado de alarma provocado por la pandemia derivada del COVID-19.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

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



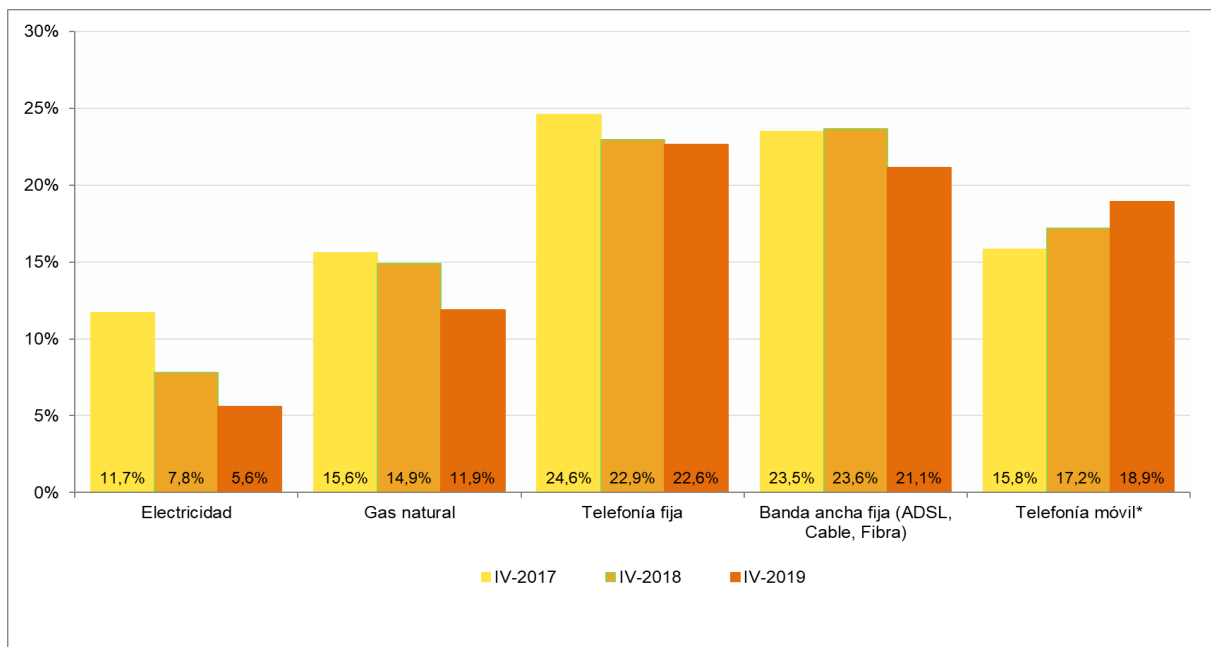
Universo: Hogares con servicio. *Universo: Individuos con servicio. Fuente: CNMC

El Panel de Hogares de la CNMC también refleja cómo fue el proceso de cambio de compañía. Los usuarios señalaron que cambiarse de compañía eléctrica y de gas fue más fácil que en el año anterior. En estos sectores, el indicador experimenta una mejoría desde 2017. En 2019, el 93,4% de los usuarios encontraron fácil, bastante fácil o muy fácil cambiar de suministrador eléctrico (2,6 puntos porcentuales más que en 2018). En cuanto al cambio de compañía de gas, el porcentaje de usuarios que describió el proceso como fácil, bastante fácil o muy fácil fue del 87,7% (4,4 puntos porcentuales más que en 2018).

Por otro lado, el porcentaje de clientes a quienes les resultó difícil o muy difícil cambiarse de operador de telecomunicaciones fijas aproximadamente cuadruplicó al del sector eléctrico; y, en el caso del gas natural, el porcentaje casi dobló al de la electricidad.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

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.

El precio, motor del cambio

Abaratar la factura volvió a ser la razón por la que 7 de cada 10 clientes optaron por un nuevo suministrador de electricidad y gas natural, mientras que 3 de cada 10 clientes de gas natural cambiaron de proveedor para beneficiarse de una oferta conjunta de luz y gas.

En el caso de las telecomunicaciones fijas, pagar menos a final de mes también fue la razón principal de cambio: casi 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 calidad del servicio del proveedor antiguo.

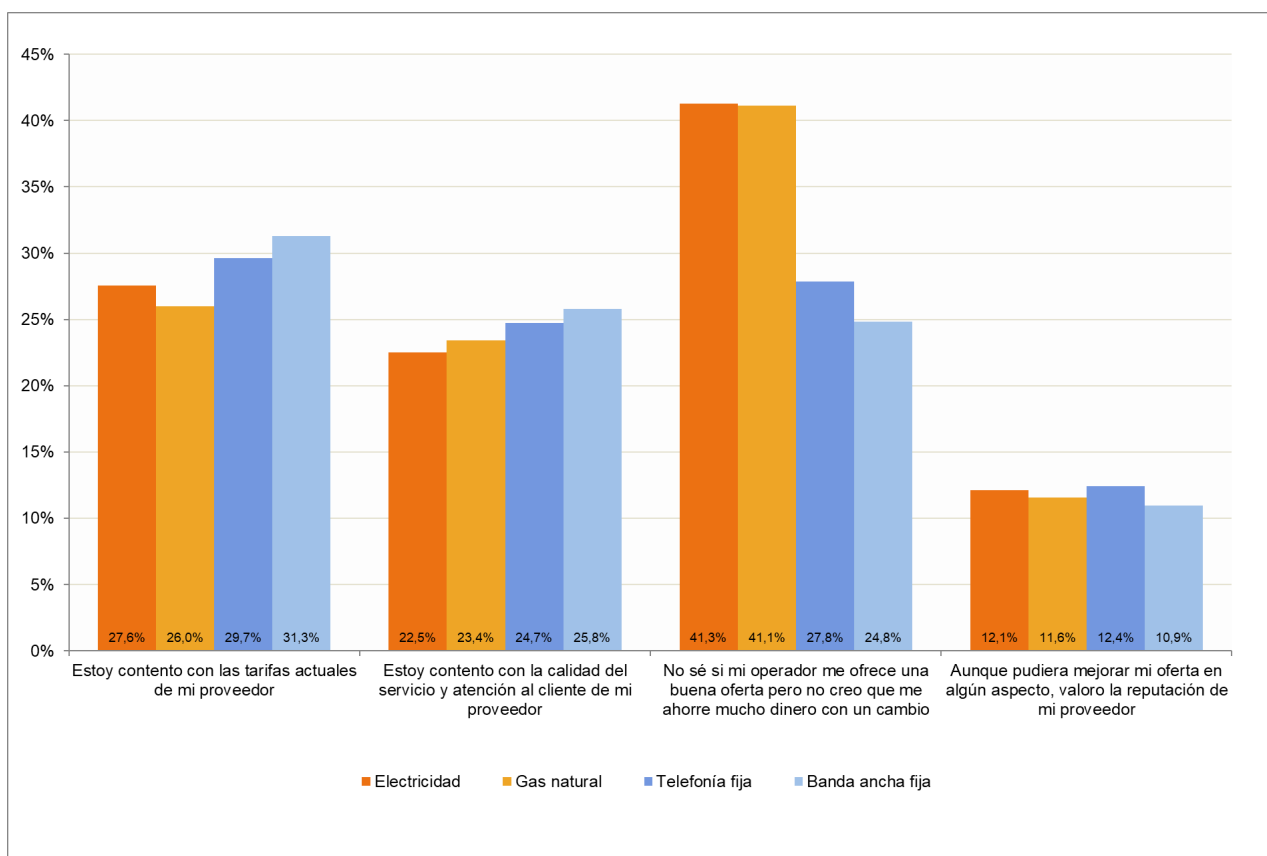
Entre los usuarios de electricidad y gas natural que se mantuvieron fieles a sus compañías en el último año, más del 40% consideraron que las ofertas de otros

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

suministradores no les iban a suponer un ahorro en la factura. En el caso de las telecomunicaciones fijas, este porcentaje ronda el 26%.

En el caso de las telecomunicaciones fijas, aproximadamente tres de cada diez clientes que no cambiaron de operador, expresaron estar satisfechos con el servicio (bien con la tarifa o con la calidad del servicio y la atención al cliente), por lo que optaron por permanecer fieles a éste.

Razones por las que no cambiaron de proveedor en los últimos doce meses (porcentaje de hogares, IV-2019). 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 declaró tener conocimiento de la existencia de cláusulas de permanencia en los contratos de electricidad, gas

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

natural y servicios de telecomunicaciones fijas se mantuvo estable con respecto a 2018 (con un 8,7%, 9,9% y 32,2% respectivamente).

Metodología.

Estos resultados forman parte del [Panel de Hogares de la 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 2019 e incluyó a 4.861 hogares y 9.058 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

Es importante destacar que los resultados de esta encuesta son previos al estado de alarma provocado por la pandemia derivada del COVID-19.

[CNMCData](#)

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.