

NOTA DE PRENSA

PANEL DE HOGARES 4T 2020

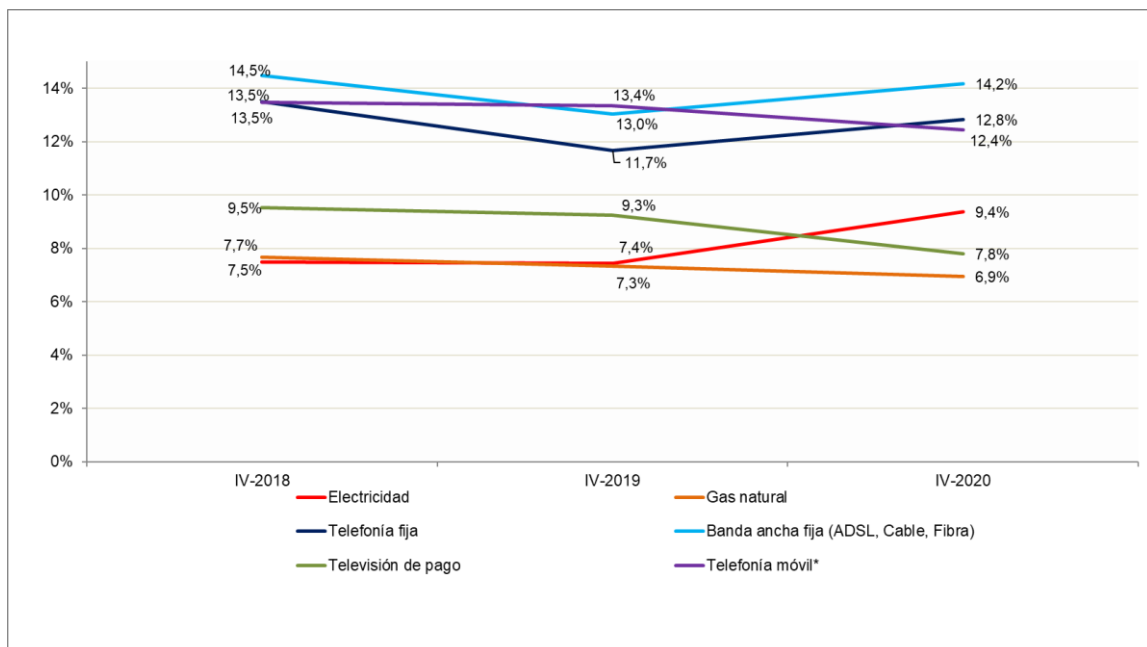
Cambiar de compañía de luz y gas natural resultó fácil para los hogares españoles en 2020

- En todos los sectores, la principal razón por la que los consumidores optaron por un nuevo suministrador fue abaratar la factura.
- Más de un 14% de usuarios cambiaron de compañía de Internet fijo durante 2020.

Madrid, 14 de mayo de 2021.- Los clientes que más cambiaron de compañía en 2020 fueron los del sector de las telecomunicaciones: concretamente, los clientes de banda ancha fija (ADSL, Cable, Fibra) con un 14,2%, seguidos de los de telefonía fija y móvil, con un 12,8 y un 12,4%, respectivamente. En el sector energético, hay que destacar que un 9,4% de los usuarios cambiaron de proveedor de luz, dos puntos porcentuales más que hace un año.

Son los datos que refleja la última oleada del [Panel de Hogares](#) de la CNMC, correspondientes al cuarto trimestre del 2020.

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



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

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

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.

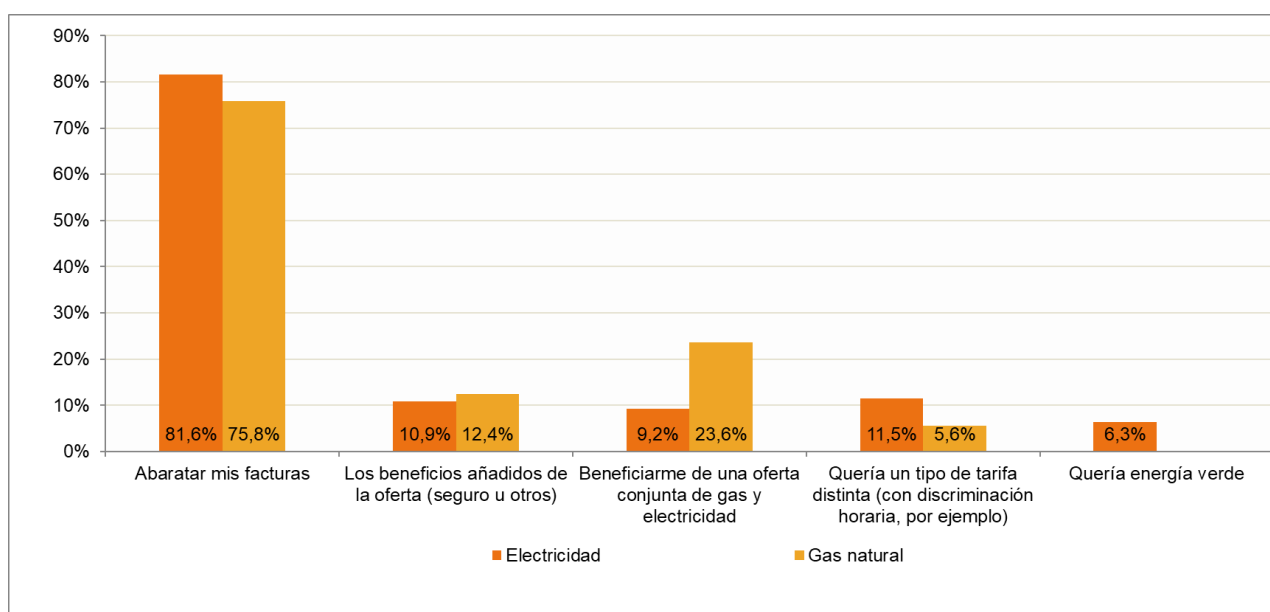
En 2020, el 94% de los usuarios encontraron fácil, bastante fácil o muy fácil cambiar de suministrador eléctrico. En cuanto al cambio de compañía de gas, el porcentaje de usuarios que describió el proceso como fácil, bastante fácil o muy fácil fue de casi el 90%.

En cuanto a los cambios de operador en el sector de las telecomunicaciones fijas, el proceso se define como difícil o muy difícil para casi un 19% de los usuarios que cambiaron de compañía de telefonía fija y para un 16,7% de los que hicieron lo propio con la banda ancha fija. De todos modos, estos porcentajes han mejorado respecto al año anterior, cayendo en torno a cuatro puntos porcentuales.

El precio, motor del cambio

Abaratar la factura volvió a ser la razón por la que 8 de cada 10 clientes optaron por un nuevo suministrador de electricidad y gas natural, mientras que 2 de cada 10 clientes de gas natural cambiaron de proveedor para beneficiarse de una oferta conjunta de luz y gas.

Razones para el cambio de proveedor de electricidad o gas natural (porcentaje de hogares, IV-2020)



Universo: Hogares con servicio que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. Fuente: CNMC

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

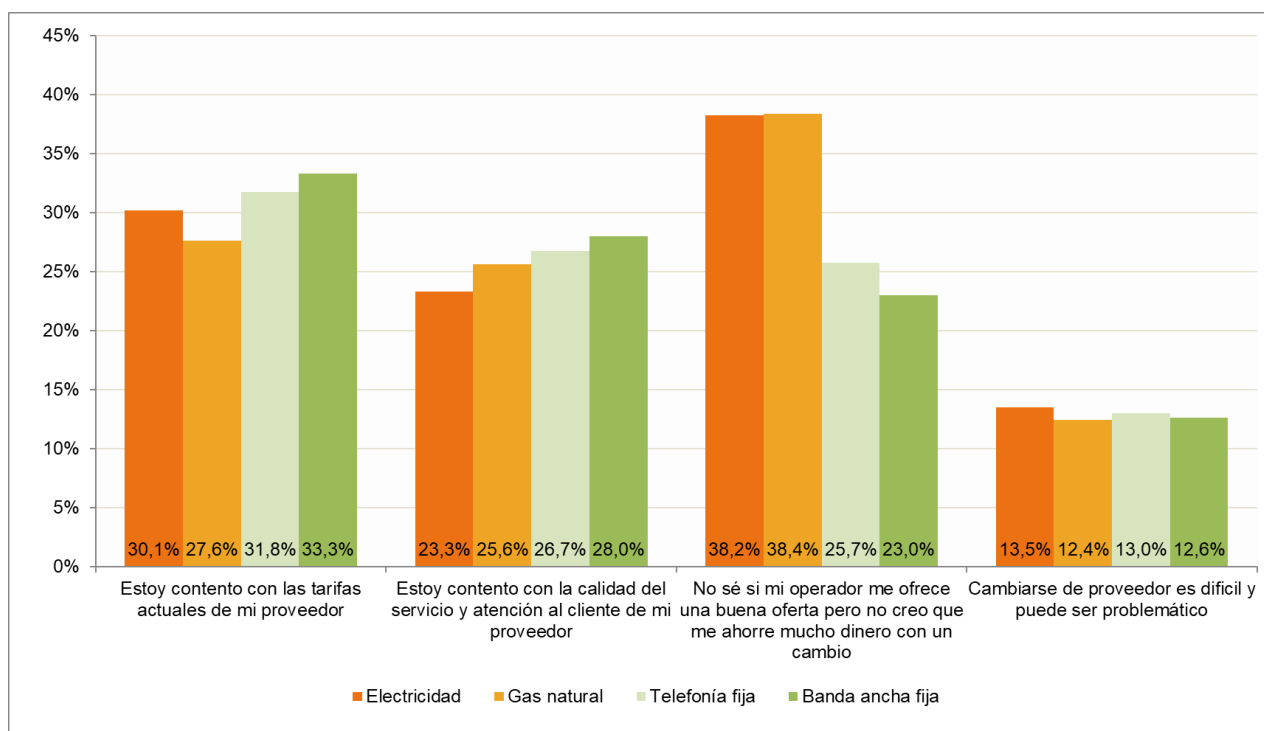
En el caso de las telecomunicaciones fijas, pagar menos a final de mes también fue la razón principal de cambio: casi 7 de cada 10 clientes que cambiaron de compañía citaron este motivo. Además, expresaron otros motivos para cambiar de proveedor: beneficiarse de una oferta empaquetada, experimentar insatisfacción con la calidad del servicio del proveedor antiguo o aumentar la velocidad (en el caso de Internet).

Entre los usuarios de electricidad y gas natural que se mantuvieron fieles a sus compañías en el último año, casi el 40% consideraron que las ofertas de otros suministradores no les iban a suponer un ahorro en la factura. Es la razón más esgrimida para no cambiarse de proveedor de estos servicios.

En el caso de las telecomunicaciones fijas, este porcentaje ronda el 25%.

Un 13% de los clientes que no se cambiaron de proveedor creen que el cambio puede ser problemático.

Razones por las que no cambiaron de proveedor en los últimos doce meses (porcentaje de hogares, IV-2020)



Universo: Hogares con servicio que no cambiaron de proveedor en los últimos doce meses

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. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

natural y servicios de telecomunicaciones fijas se mantuvo estable con respecto a 2019 (con casi un 9% para electricidad y gas, y 31% para telefonía fija e Internet).

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 2020 e incluyó a 4.998 hogares y 9.079 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. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.