

El porcentaje de usuarios que cambió de compañía eléctrica y de gas natural creció en 2022

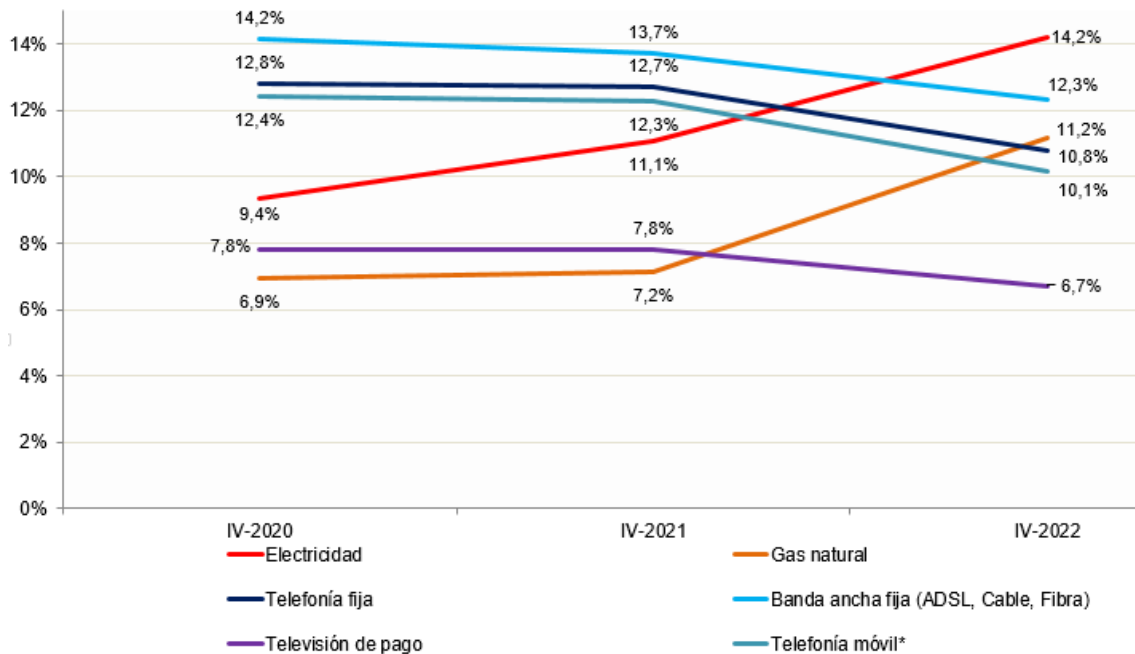
- En un contexto de precios excepcionalmente altos, los usuarios cambiaron más de compañía de electricidad y gas natural, en un intento de abaratar su factura.
- En concreto, los usuarios que cambiaron de compañía eléctrica crecieron un 51% respecto de 2020, mientras que, en el caso del gas, el crecimiento fue del 61%.

Madrid, 19 de mayo de 2023.- Un 14,2% y un 11,2% de usuarios cambiaron de proveedor de luz y gas natural respectivamente en 2022. En el caso de los clientes de compañía eléctrica, el cambio ha crecido casi 5 puntos porcentuales en 2 años, lo que supone un aumento relativo del 51%. Si nos fijamos en los cambios de compañía de gas, el crecimiento relativo respecto de 2020 ha sido del 61%.

Son los datos que refleja la última oleada del [Panel de Hogares de la CNMC](#), correspondientes al cuarto trimestre del 2022. Es importante destacar que estos resultados coinciden con la situación de precios excepcionalmente altos de los servicios energéticos.

Si nos fijamos en otros servicios, un 12,3% de hogares cambiaron de proveedor de sus servicios de banda ancha fija, mientras que algo más de un 10% lo hicieron de telefonía fija (10,8%) o móvil (10,1%).

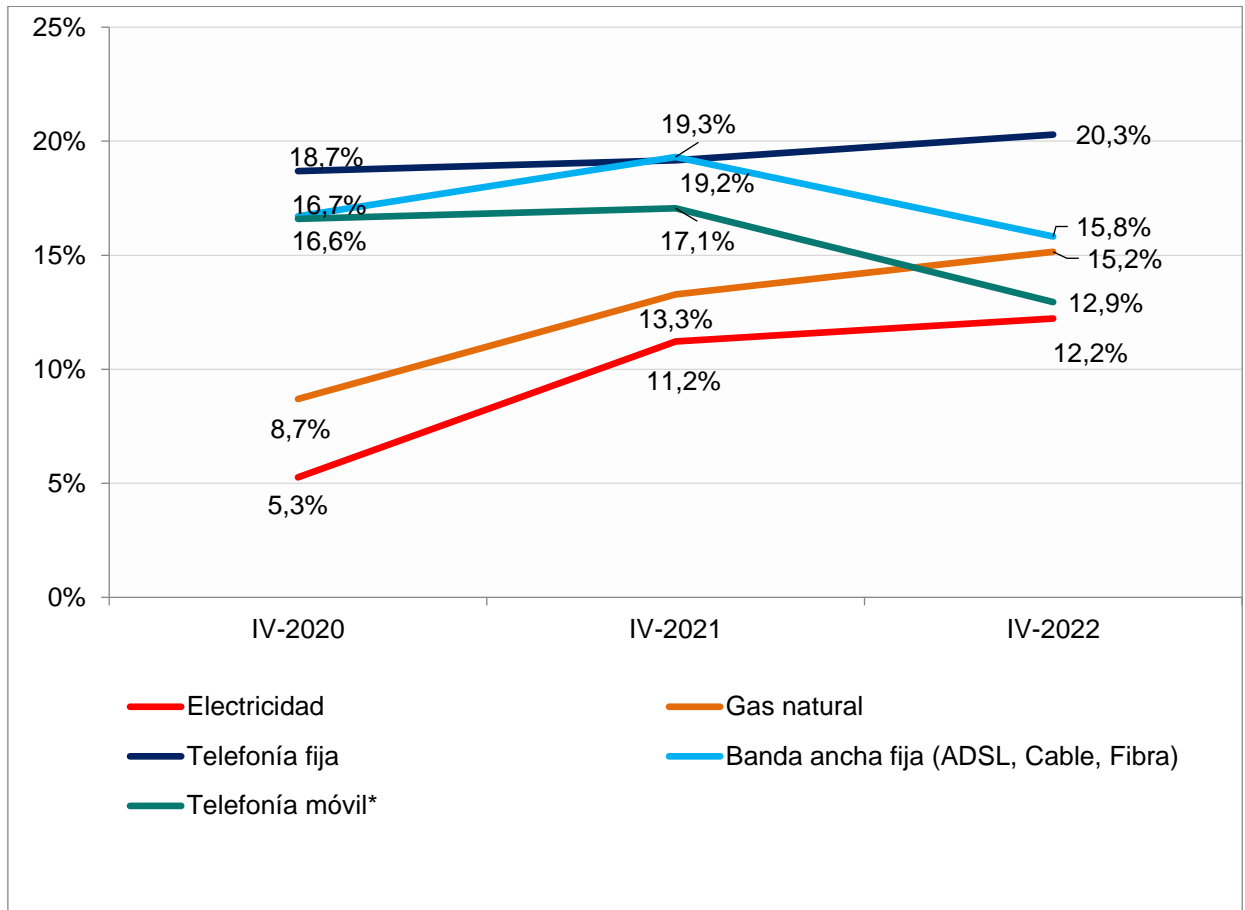
Hogares que han cambiado de suministrador/proveedor en los últimos doce meses (porcentaje de hogares/individuos)



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

El [Panel de Hogares de la CNMC](#) también refleja cómo fue el proceso de cambio de compañía. En general, los servicios de telecomunicaciones muestran una mayor dificultad para cambiarse respecto a los energéticos, en especial, las comunicaciones fijas (teléfono y banda ancha fija)

Hogares/individuos que encontraron el cambio de operador difícil o muy difícil (porcentaje de hogares/individuos)



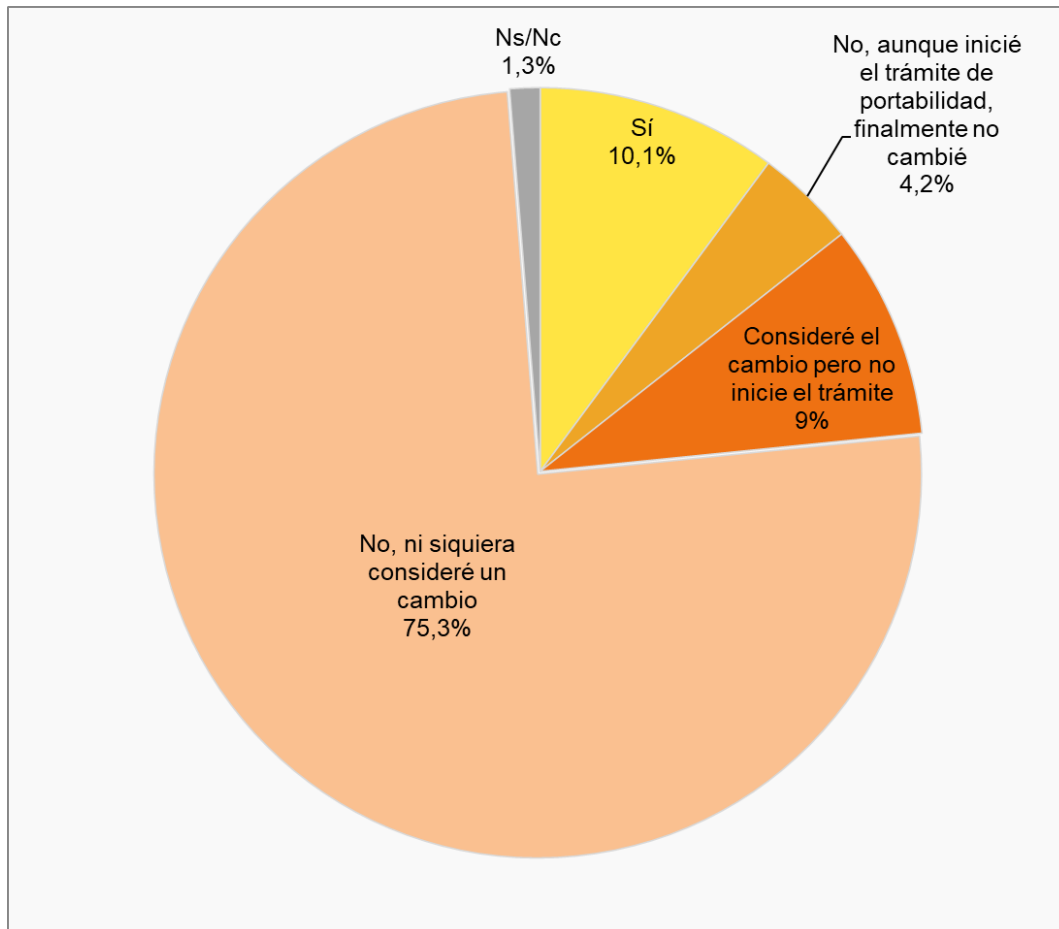
Universo: Hogares con servicio que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. *Individuos con servicio que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. Fuente: CNMC

En cuanto a los motivos para el cambio, ahorrar en la factura de los servicios energéticos contratados volvió a ser la razón por la que ocho de cada diez clientes optaron por cambiar de suministrador de electricidad y gas natural.

El ahorro en las facturas de los servicios de telecomunicaciones fijas fue también el principal motivo para el cambio para más de seis de cada diez hogares. Otras razones que esgrimieron estos usuarios fueron la insatisfacción con la calidad del servicio, beneficiarse de un `paquete de servicios mejor o aumentar la velocidad del internet.

Si nos centramos en los servicios de telefonía móvil, un 23% de usuarios llegó a plantearse un cambio de operador a lo largo del año pasado, aunque finalmente solo un 10,1% sí decidió cambiar de operador, la gran mayoría (un 60,5%) para abaratar su factura.

Individuos que han cambiado de proveedor de telefonía móvil en los últimos doce meses (porcentaje de individuos, IV-2022)



Universo: Individuos con telefonía móvil. 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 cuarto trimestre de 2022 e incluyó a 5.350 hogares y 9.149 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

Contenido relacionado:

- [CNMCData](#)
- [En 2022 continuó el baile de clientes entre energéticas: el porcentaje de cambios aumentó tanto en electricidad \(27%\) como en gas \(46%\)](#)