

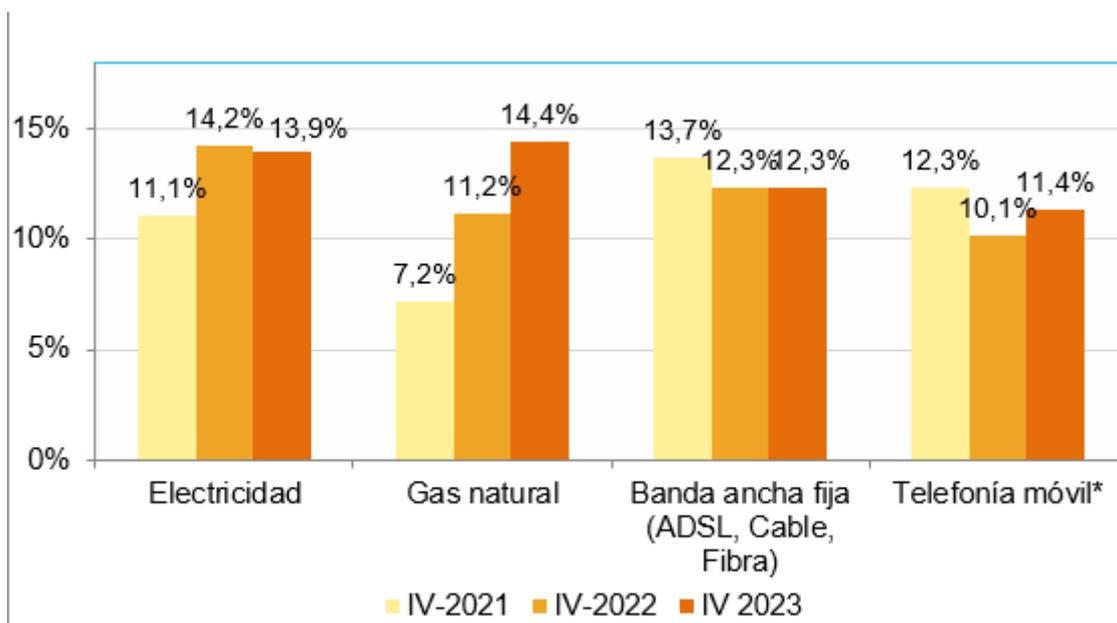
El porcentaje de hogares que cambió de compañía de gas natural en 2023 fue el doble que en 2021

- Un 13,9 % de los hogares cambiaron de proveedor de electricidad en 2023.

Madrid, 17 de mayo de 2024.- Un 13,9 % y un 14,4 % de los hogares cambiaron de proveedor de luz y gas natural respectivamente en 2023. En el caso de los clientes de compañía de gas, el cambio ha crecido 7 puntos porcentuales en dos años, lo que supone un aumento del 100 %. En cuanto a los cambios de compañía de electricidad, han crecido un 25 % en los dos últimos años. Son los datos que refleja la última oleada del [Panel de Hogares de la CNMC](#), correspondientes al cuarto trimestre del 2023.

Con respecto a otros tipos de servicios, un 11,4 % de individuos cambiaron de compañía de telefonía móvil en el último año, mientras que un 75,3 % ni siquiera consideró el cambio.

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

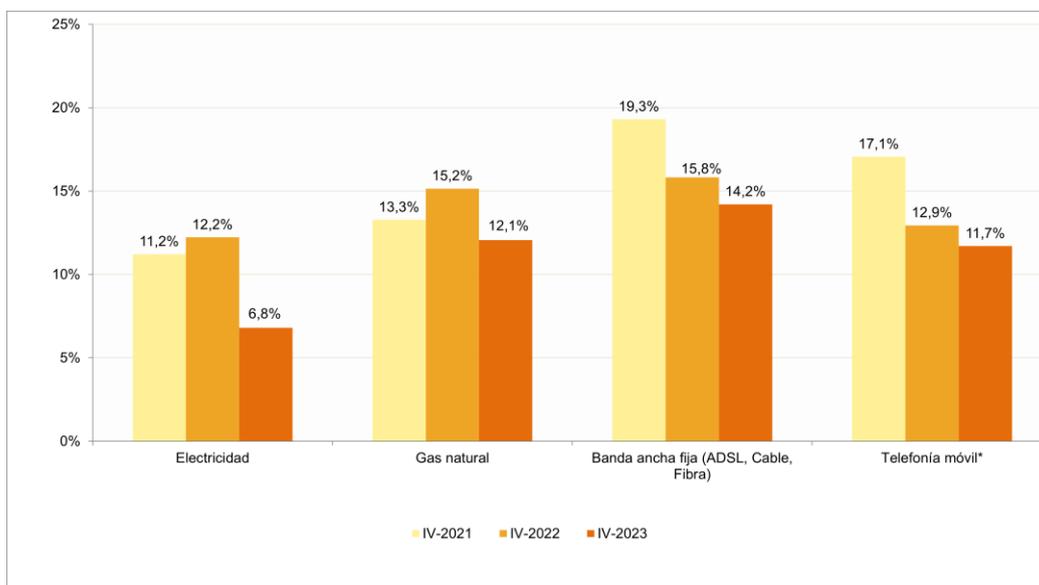


Universo: Hogares con servicio. *Individuos con servicio. Fuente: CNMC.

El [Panel de Hogares de la CNMC](#) también refleja cómo fue el proceso de cambio de compañía. Un 14,2 % de los usuarios que cambiaron de proveedor de banda ancha fija, encontró el cambio difícil o muy difícil. En caso de la telefonía móvil este porcentaje era del 11,7 %. No obstante, el porcentaje de hogares que encuentra estos cambios difíciles viene disminuyendo gradualmente desde 2021.

En el sector energético, los porcentajes de usuarios que cambiaron y encontraron el cambio difícil son del 6,8 % para la electricidad y del 12,1 % para el gas natural.

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



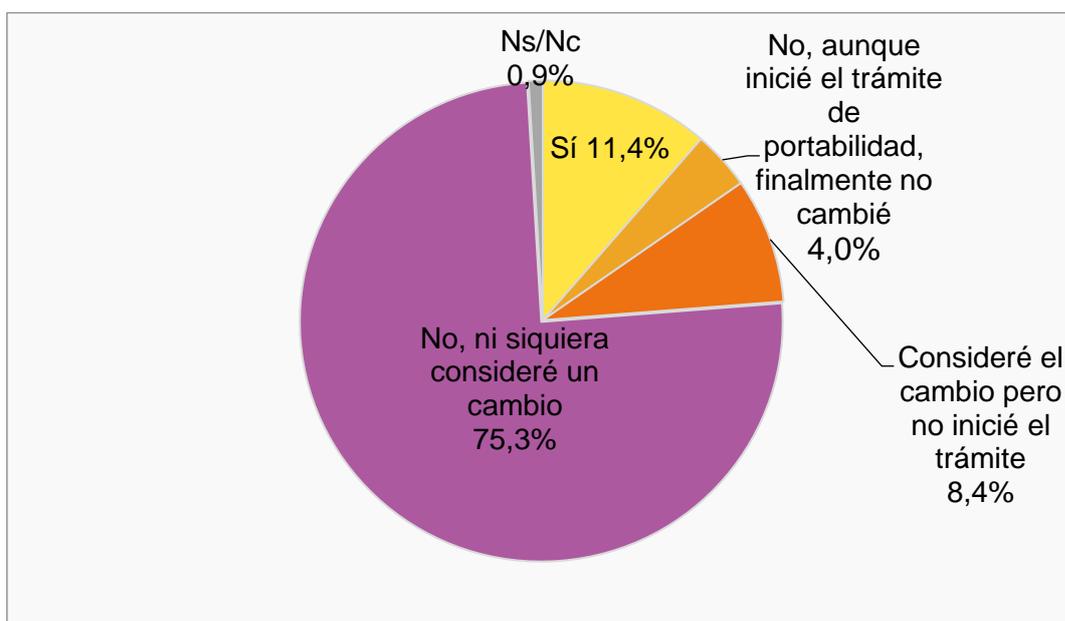
Universo: Hogares con servicio que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. *Individuos con servicio que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. Fuente: CNMC

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 aproximadamente ocho de cada diez clientes que cambiaron optaron por cambiar de suministrador, tanto de electricidad como de gas natural.

El ahorro en la factura de los servicios de banda ancha fija fue también la principal razón para el cambio para un 67,5 % de los hogares que lo efectuaron, -más de cuatro puntos porcentuales que el año anterior-. Los otros dos motivos más mencionados por los usuarios fueron la insatisfacción con la calidad del servicio y el aumentar la velocidad del internet.

Si nos fijamos en los servicios de telecomunicaciones móviles, tres de cada cuatro usuarios –un 75,3 %– no llegó a plantearse un cambio de operador a lo largo de 2023, al igual que en 2022. No obstante, un 11,4 % sí decidió cambiar de operador. Más de la mitad de estos usuarios –un 54,6 %– lo hicieron para abaratar su factura.

Individuos que han cambiado de proveedor de telefonía móvil en los últimos doce meses (porcentaje de individuos, IV-2023)



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 2023 e incluyó a 5.148 hogares y 8.601 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](#)