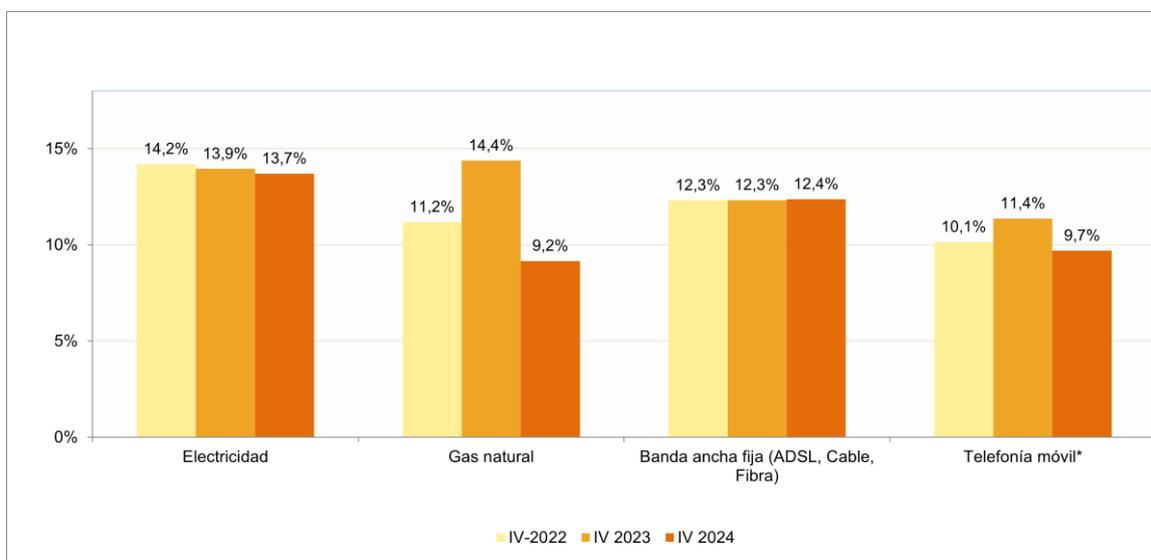


## Uno de cada diez españoles cambió de proveedor de servicios de energía o telecomunicaciones durante el 2024

- La electricidad fue el servicio con más cambios de proveedor (13,7 %) y el gas natural, el que menos (9,2 %).
- El 9,7 % de los usuarios cambió de compañía de telefonía móvil, aunque más del 76 % ni se planteó hacerlo.
- El principal motivo para cambiar de proveedor en todos los servicios fue el ahorro en la factura.
- En general, cambiar de compañía sigue sin resultar complicado para la mayoría de los usuarios.

**Madrid, 23 de mayo de 2025.-** Un 13,7 % de los hogares cambiaron de proveedor de electricidad en 2024 y un 9,2 % de gas natural. Son algunos datos de la última oleada del [Panel de Hogares de la CNMC](#), correspondientes al cuarto trimestre del 2024.

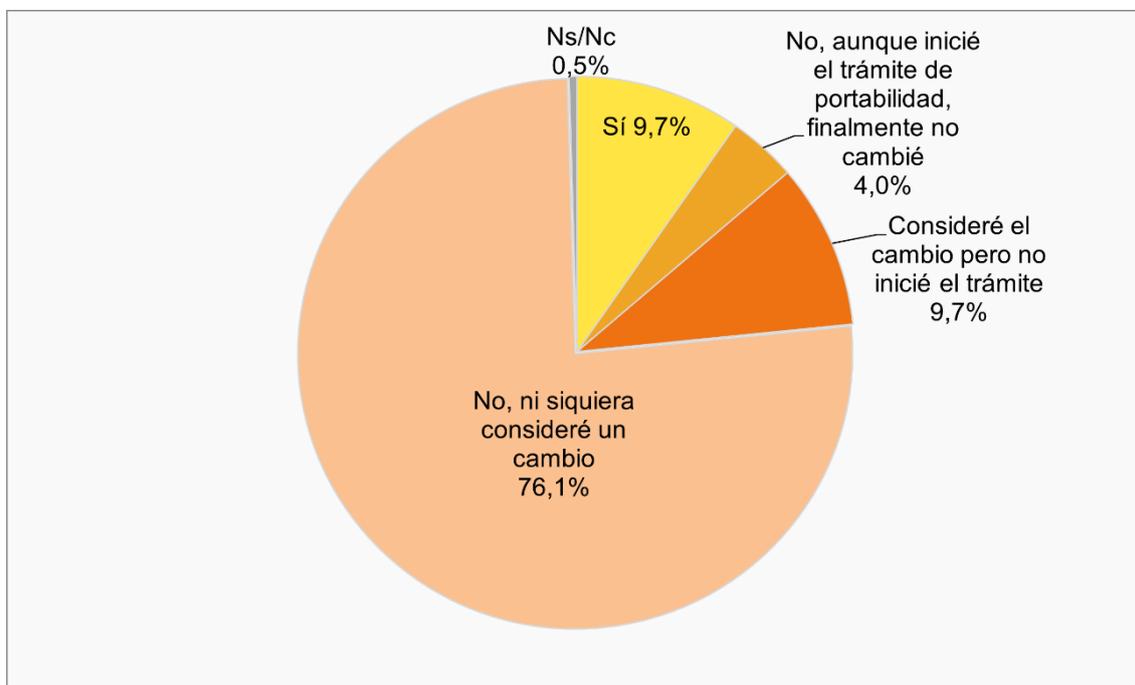
### Hogares que han cambiado de suministrador/proveedor en los últimos doce meses (porcentaje de hogares/individuos)



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

En los servicios de telecomunicaciones, el 9,7 % de los usuarios cambió de compañía de telefonía móvil en los últimos doce meses. Sin embargo, el 76,1 % ni siquiera consideró cambiar, y un 9,7 % se lo planteó, pero no llegó a iniciar el proceso.

**Individuos que han cambiado de proveedor de telefonía móvil en los últimos doce meses (porcentaje de individuos, IV-2024)**



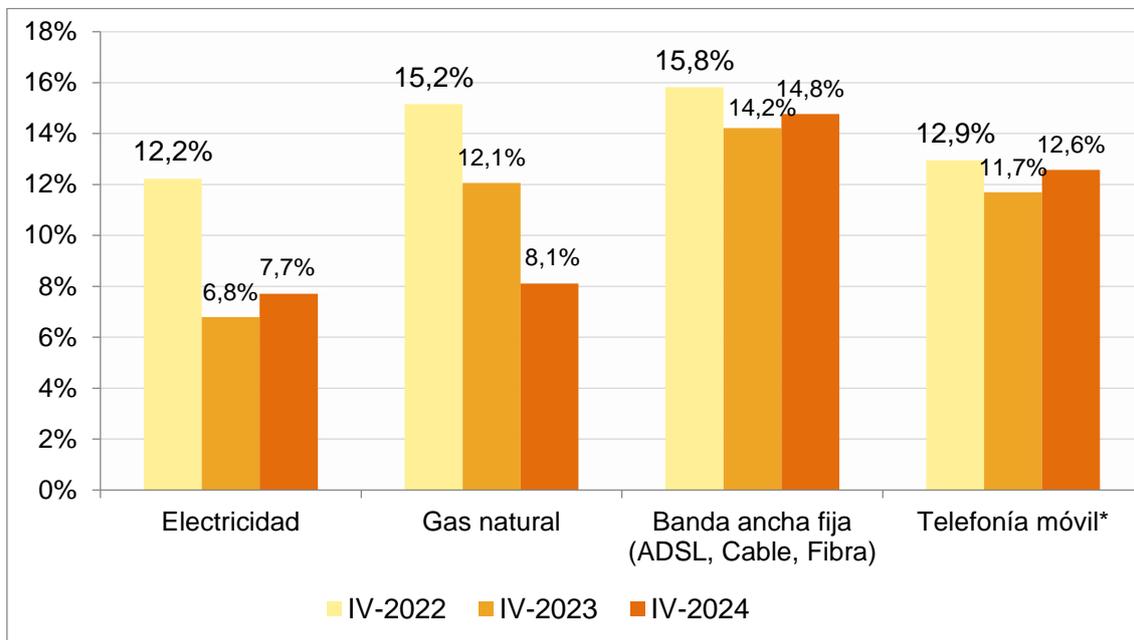
Universo: Individuos con telefonía móvil. Fuente: CNMC.

**Proceso de cambio de proveedor**

El [Panel de Hogares de la CNMC](#) también refleja cómo fue el proceso de cambio de compañía. La mayoría de los usuarios que cambiaron de compañía declara no haber tenido dificultades. El 8,1 % de los hogares que cambiaron de proveedor de gas natural encontraron difícil o muy difícil el cambio. En el servicio de electricidad, este porcentaje fue del 7,7 %.

En cuanto a los servicios de telecomunicaciones, el 14,8 % de hogares que cambiaron de proveedor de banda ancha fija, encontró el cambio difícil o muy difícil, mientras que, en telefonía móvil, el porcentaje de individuos fue del 12,6 %.

**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.

**Motivos para el cambio**

Ahorrar en la factura de los servicios fue la principal razón para el cambio de proveedor en todos los servicios. Este motivo fue citado por el 84,6 % de quienes cambiaron de proveedor de electricidad, el 77,4 % en gas natural, el 64,2 % en banda ancha fija y el 57,1 % en telefonía móvil.

En telecomunicaciones, la insatisfacción con la calidad del servicio anterior fue el segundo motivo más citado. En el caso del gas natural, destacó como segunda razón más relevante la posibilidad de acceder a una oferta conjunta de gas y electricidad.

Por último, respecto a los servicios de electricidad, uno de cada diez hogares cambió de proveedor por los beneficios añadidos de la oferta (seguro u otros).

**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 2024 e incluyó a 5.402 hogares y 9.139 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](#)