

# 9

## LIBERALIZACIÓN DE MERCADOS

- Grado de cambio de proveedor de energía eléctrica, servicio telefónico e Internet
- Grado de dificultad en el cambio de proveedor
- Reclamaciones debidas al cambio de proveedor
- Suspensión del servicio debido al cambio de proveedor



### Los datos clave:

Siguen siendo abrumadora mayoría (91%) los usuarios que **no han cambiado de proveedor de energía eléctrica** en los últimos doce meses, mientras que un 25% afirman haber cambiado el de **telefonía (tanto móvil como fija)**. En situación intermedia de estabilidad se encuentra el servicio de conexión a Internet: el 12% de la población ha cambiado de suministradora de acceso a la Red. La **facilidad de cambio de proveedor** es, sin embargo, mayor en las suministradoras de electricidad: a un 86% de los encuestados les resultó fácil el cambio mientras que en el de operadoras de telefonía lo fue al 74% y en el de Internet al 63%. Hasta un 48% de quienes cambiaron de proveedor de Internet **manifestaron haber sufrido problemas** (el 33% en el de teléfono y el 14% en el de energía eléctrica). Lógicamente, las reclamaciones fueron más habituales en el cambio de proveedor de Internet (reclamó el 44% de los usuarios que realizaron este cambio, mientras que lo hizo el 31% de los que cambiaron de empresa telefónica y el 14% de los que cambiaron de suministradora de electricidad. Un indicador complementario es el de **suspensión o interrupción del servicio a causa del cambio de proveedor**: un 38% en el caso de Internet, un 18% en el de telefonía y un 8% en el de electricidad. Incluso la **duración de la suspensión del servicio** fue mucho mayor en el cambio de proveedor de Internet (en el 32% de los casos, entre uno y tres meses).

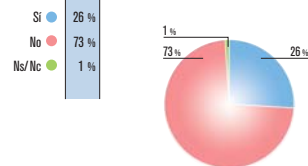




En 2005 apenas cambia la proporción de encuestados que afirman no haberse cambiado de compañía eléctrica en los últimos doce meses, que siguen siendo abrumadora mayoría (91%). Parece, por tanto, que la liberalización del mercado de la energía eléctrica ha resultado menos atractiva para los consumidores que la del de telefonía, ya que en este el cambio de proveedor ha sido realizado por el 25% de la población, y el año anterior, por el 26%, con lo que ya tenemos a una buena parte de los hogares con un proveedor distinto al anteriormente monopolístico. En esta edición del Barómetro hemos preguntado a la gente si había cambiado de proveedor de Internet en los últimos doce meses; la respuesta ha sido afirmativa en un relevante 12%.

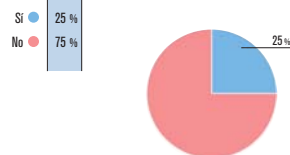
#### Cambio de proveedor de servicio telefónico. Año 2005

¿Ha cambiado Vd. de proveedor de algún servicio telefónico en el último año?



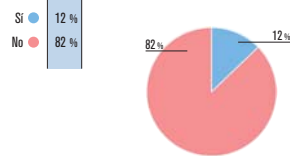
#### Cambio de proveedor de servicio telefónico. Año 2004

¿Ha cambiado Vd. de proveedor de algún servicio telefónico en el último año?



#### Cambio de proveedor de Internet

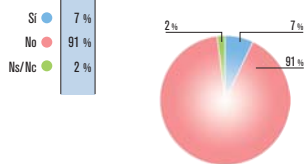
¿Ha cambiado Vd. en el último año de compañía suministradora de acceso a Internet?



La liberalización de los mercados de electricidad y telefonía forma ya parte del escenario de consumo en el que se mueven los ciudadanos españoles, si bien cabe preguntarse en qué medida esta reciente apertura a la competencia entre empresas de estos dos sectores se ha traducido en mejoras concretas para los consumidores. Las anteriores ediciones del Barómetro mostraban un crecimiento notable en el conocimiento por parte de la población de este fenómeno de la liberalización, especialmente en el sector de las telecomunicaciones. Una manera de medir tanto ese grado de conocimiento como lo que de positivo tiene la liberalización es comprobar qué parte de la población, aprovechando esta competencia abierta en servicios tan cotidianos y onerosos para la economía doméstica, ha cambiado de proveedor. Y ello porque nadie lo haría si no pensara que va a recibir de su nuevo proveedor un servicio o unas condiciones mejores de las que recibe del de "toda la vida".

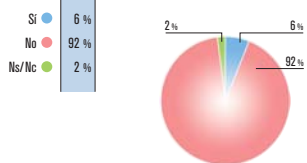
#### Cambio de proveedor de energía eléctrica. Año 2005

¿Ha cambiado Vd. de proveedor de energía eléctrica en el último año?



#### Cambio de proveedor de energía eléctrica. Año 2004

¿Ha cambiado Vd. de proveedor de energía eléctrica en el último año?





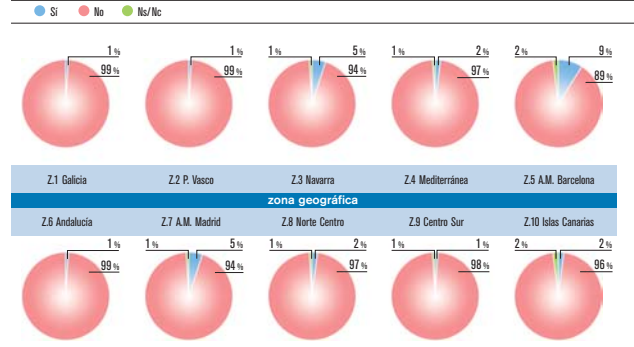
El cambio de proveedor de energía eléctrica es muy minoritario en todas las regiones, pero desigual: despunta en el Área Metropolitana de Barcelona (9%) y cae en picado (2% e incluso menos) en todas las demás zonas salvo Navarra (5%) y Área Metropolitana de Madrid (5%). Sólo en las ciudades de entre 50.000 y 200.000 habitantes el cambio de empresa energética representa una proporción superior a la del conjunto nacional, que era del 6%.

En cuanto al cambio de proveedor de telefonía, la situación es similar (oscila entre el 27% de Centro Sur y el 21% de Islas Canarias) en las diversas zonas del país y lo mismo puede decirse respecto de los diversos hábitats: la máxima diferencia se registra entre el 27% de las grandes ciudades y el 23% o menos de las de menos de 50.000 habitantes.

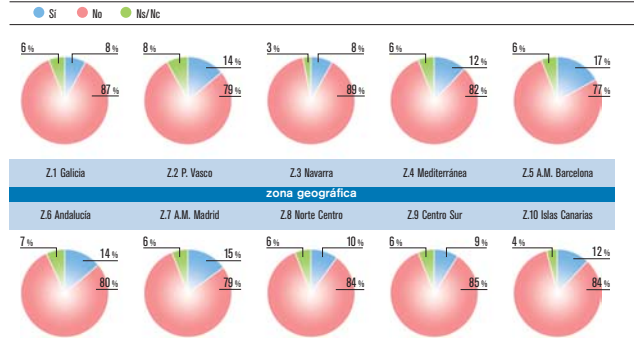
Para terminar, las zonas donde se cambió con más frecuencia de compañía suministradora de Internet fueron Área Metropolitana de Barcelona (17% de la población cambió de proveedor) y Área Metropolitana de Madrid (15%), mientras que la circunstancia contraria de produjo en Galicia y Navarra (en ambas, sólo el 8% cambió de proveedor de Internet) y

Centro Sur (9%). También influye el hábitat: las urbes más proclives al cambio de proveedor de Internet son las de entre 50.001 y 200.000 habitantes (18%) y las capitales de provincia (13%) y las que menos, curiosamente, las localidades más pobladas, en las que sólo el 5% de los residentes cambiaron de proveedor de Internet durante los últimos doce meses.

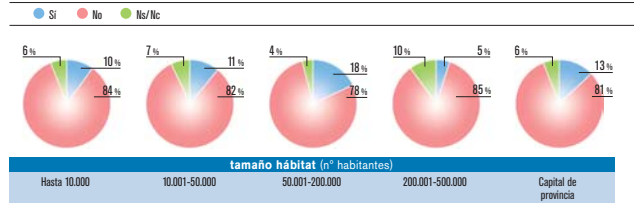
Cambio de proveedor de energía eléctrica según zona geográfica



Cambio de proveedor de Internet según zona geográfica



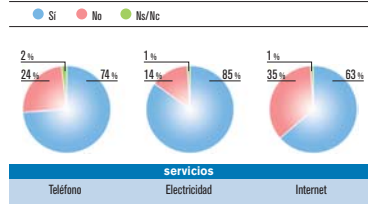
Cambio de proveedor de Internet según tamaño de hábitat





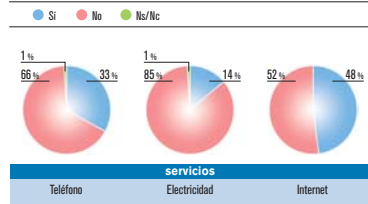
### Facilidad para realizar el cambio de proveedor

¿Le ha resultado fácil realizar el cambio?



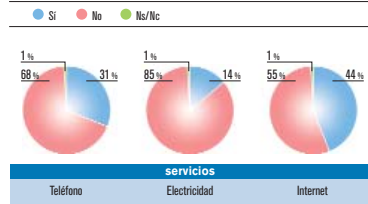
### Existencia de problemas en el cambio de proveedor

¿Ha tenido Vd. problemas?



### Reclamaciones por el cambio de proveedor

¿Reclamó usted?



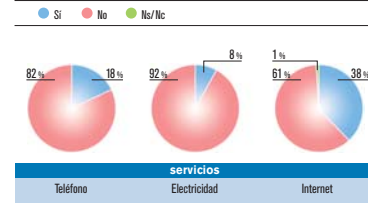
También se preguntó a los encuestados que lo realizaron si les había resultado fácil el proceso que entraña cambio de proveedor. El servicio en que menos dificultades se toparon para este cambio fue en el de suministro de electricidad (un 85% opinan que el cambio les resultó fácil), seguido del de operadora de telefonía (74%, fácil). En último lugar figura el cambio de proveedor de Internet (sólo el 63%). La percepción de problemas surgidos en las gestiones relacionadas con el cambio de proveedor es coherente con el ítem anteriormente tratado: manifestaron problemas el 48% de quienes cambiaron de proveedor de Internet, el 33% de quienes cambiaron el de telefonía y sólo el 14% de quienes contrataron el servicio energético con otra compañía.

Resulta coherente, también, que sea en el cambio de compañía eléctrica donde menos reclamaciones se produzcan: sólo un 14% de quienes hicieron el cambio efectuó una reclamación, y fue en este sector donde menos cortes del servicio se produjeron en el proceso de cambio de proveedor: sólo en un 8% de los casos.

Las interrupciones en el servicio de Internet, además de ser más frecuentes (38% de los casos) son las que se producen por un período de tiempo más largo: casi la mitad (48%) llegan a durar más de un mes.

### Suspensión del servicio por cambio de proveedor

¿Ha llegado Vd. a quedarse sin servicio?



### Duración de la suspensión del servicio (%)

¿Cuánto tiempo estuvo sin servicio con motivo del cambio de proveedor?

