

— I Estudio — de **Comparación** **Online** hacia el **Ahorro Inteligente**



Rastreator.com

Lo rastrea torrrrrrr

Índice

- Resumen ejecutivo	3
- Carta de Elena Betés, CEO de Rastreator.com	4
1. Ahorro	5
1.1. Gasto y ahorro de los españoles durante 2013	7
1.2. Cultura del ahorro en España en el contexto actual	8
2. Comparación	9
2.1. Comparación online y gastos fijos	10
2.2. Valoración de los comparadores	11
3. Seguros	12
3.1. Seguros y canal online en España	13
3.2. Seguros de Automóvil, más allá del mito.....	14
3.3. El “asegurado 2.0”.....	14
4. Telefonía	16
4.1. Telefonía móvil	17
4.2. Conexión a Internet	18
5. Energía	19
5.1. Electricidad	20
5.2. Gas	22
- Metodología y Bibliografía adicional.....	23

Resumen ejecutivo

Introducción

- Existe una serie de sectores cuya naturaleza resulta de gran complejidad para los consumidores. Un ejemplo es el **sector seguros**, en el que los comparadores de precios online han jugado un papel primordial en aras de ordenar y simplificar la información.
- **Los comparadores online han creado lo que hoy puede considerarse como ‘hábito de comparación’,** unívocamente ligado al factor ahorro. De este modo, puede afirmarse que han fomentado la **‘cultura del ahorro’** en nuestro país.
- Siete de cada diez españoles encuestados en el estudio afirman que en España existe dicha cultura, y dos de cada tres reconocen que los comparadores han contribuido notablemente a fomentarla.
- Este es el **primer estudio que aborda los hábitos de comparación y ahorro entre los españoles**, tanto de forma individual como ligado a tres sectores concretos: seguros, telefonía y energía.

Ahorro y comparación

- **La actual situación económica ha mermado la capacidad de ahorro de los españoles.** Más del 30% considera que su situación económica es negativa y el doble sostiene que esta situación es peor que hace cinco años.
- Si bien el 34% afirma no ahorrar nada mensualmente, el estudio constata la existencia de una preocupación e intención tácita de mejorar en este aspecto. De hecho, la mitad de los encuestados (51,4%) reconoce que podría ahorrar más si se lo propusiera.
- **Los comparadores han asumido un rol indiscutible** en el presente contexto. De hecho, la gran mayoría de los usuarios (83%) afirma haber utilizado en algún momento los comparadores online para ahorrar en sus gastos fijos.
- Seguros, telefonía y alimentación son los gastos fijos para los que los españoles más recurren a los comparadores online para ahorrar.

Seguros

- Al igual que otros sectores **los seguros están sufriendo las consecuencias de la crisis económica.** De hecho, uno de cada tres españoles alude a la crisis como motivo

por el que han dejado de contratar o han dado de baja un seguro. Los seguros de Salud y Vida son los más perjudicados.

- En otras modalidades como seguros de Automóvil, se han introducido medidas de ahorro. Así lo afirman dos de cada tres encuestados, que han adoptado alguna medida al respecto durante el último año. De hecho, casi la mitad ha recibido un descuento en su póliza.
- En el ámbito de los seguros de Automóvil puede hablarse ya de un nuevo perfil de usuario: **el ‘asegurado 2.0’.** De hecho, el 43% de los conductores españoles pide presupuesto para su seguro de coche en comparadores o canales de venta directa.

Telefonía e Internet

- **El sector de la telefonía ha experimentado en los últimos meses numerosos cambios que no han estado exentos de dificultades para los consumidores.** Conceptos como 4G o el contenido de la propia factura son algunos en los que esta dificultad se hace más patente.
- **El 67% de los españoles cree que en alguna ocasión le han cobrado de más en alguna de sus facturas** (fijo, móvil o ADSL) o ha pagado por un consumo no realizado.
- Respecto al ADSL, **siete de cada diez españoles afirman haber comparado antes de contratar su tarifa ADSL actual.** Cuatro de cada diez consideraron el precio del servicio como factor determinante para elegir su compañía actual.

Energía

- Al igual que sucede en otros sectores, el energético, a pesar de implicar una serie de gastos fijos para los consumidores, resulta complejo para los usuarios. De hecho, **uno de cada tres españoles no entiende o no sabe interpretar el contenido de su factura de la luz.**
- La gran mayoría de los encuestados (95,7%) se preocupa por el consumo eléctrico que realiza y toma algún tipo de medida al respecto.
- El 59,4% de los encuestados cree que alguna vez le han cobrado de más en su factura de luz y uno de cada cuatro afirma esta misma circunstancia respecto a su factura de gas.

Carta de Elena Betés, CEO de Rastreator.com



Elena Betés, Directora General de Rastreator.com

Hace cinco años Rastreator.com irrumpió en el mercado de los seguros creando una nueva categoría y causando una auténtica revolución en el sector. **En aquel momento no existía lo que hoy llamamos 'hábito de comparación'** entre los consumidores españoles y asumimos la responsabilidad de enseñar las ventajas cualitativas y cuantitativas que la comparación aportaba en un mercado cuya naturaleza resultaba compleja para los usuarios. Hicimos una apuesta firme: impulsamos el ahorro inteligente y la figura del consumidor informado y exigente. **Invertimos en educar en cómo ahorrar tiempo y dinero de la mano de las nuevas tecnologías**, diseñamos una plataforma fácil, intuitiva y gratuita para nuestros usuarios, **situándonos del lado del consumidor** para que comprendiera mejor el sector, **para ayudarlo, en definitiva, a simplificar sus decisiones de compra**. Haber sido los pioneros nos ha permitido situarnos hoy como líderes.

En este sentido, y tras haber superado los diez millones de consultas de precio únicas, en Rastreator.com nos sentíamos también con la responsabilidad de publicar el **primer estudio centrado en hábitos de comparación y ahorro de los consumidores en nuestro país**. Actualmente podemos afirmar que existe una cultura de la comparación en España, y qué duda cabe de que esta cultura está estrechamente ligada con el factor del ahorro.

Hemos abordado esta perspectiva de forma individual y también ligada a tres sectores diferentes pero con rasgos comunes entre sí: **seguros, telefonía y energía**. Al igual que sucedió en el mercado de seguros, el sector de la telefonía en España ha experimentado cambios que se han traducido en nuevas posibilidades para los consumidores que, sin embargo, no han estado exentos de complejidad. Del mismo modo, creemos que este comportamiento también tendrá lugar en el mercado energético en el medio plazo. Estoy convencida de que Rastreator.com desempeñará en ellos el mismo papel que asumió en el mercado de seguros en su día y por ello hemos iniciado una estrategia de diversificación de negocio a través de la que **hemos abierto nuevos servicios de comparación**.

Este estudio es, por tanto, una muestra de todo lo que se ha conseguido ya en el ámbito de la comparación pero también de lo que queda por hacer, de las posibilidades para todos los actores del mercado en esos sectores, consumidores y compañías por igual.

Nos sentimos plenamente orgullosos de que hoy los consumidores recurran a los comparadores antes de contratar, de **habernos convertido en el paso previo ineludible al proceso de compra y de liderar una categoría hasta hace unos años desconocida en España**.

Los resultados de este estudio muestran tanto **necesidades de los consumidores** como **posibilidades de satisfacerlas** y estoy segura de que el camino que queda por recorrer va a ser tan interesante y motivador como el que ya hemos recorrido.

Elena Betés,
Directora General de Rastreator.com

1

Ahorro



Rastreator.com

Lo rastrea torrrrrr

1. Ahorro

En el contexto actual, en el que más del 30% de los españoles afirma que su situación económica personal es negativa y el doble de ciudadanos sostiene que esta situación es peor que hace cinco años, podemos constatar que **el esfuerzo ahorrador de los españoles se ha convertido en una realidad.**

No puede negarse que **la crisis económica ha mermado la capacidad ahorradora de los españoles.** De hecho, los últimos datos del INE correspondientes al tercer trimestre de 2013, muestran que la tasa de ahorro de las familias españolas descendió ocho décimas respecto al mismo periodo del año anterior y se situó en el 9,2% de su renta disponible.

Esta circunstancia adquiere especial relevancia al considerar también que, del total de personas encuestadas en el estudio, cuatro de cada diez afirman haberse dado cuenta de la **importancia del ahorro como consecuencia de la crisis económica.**

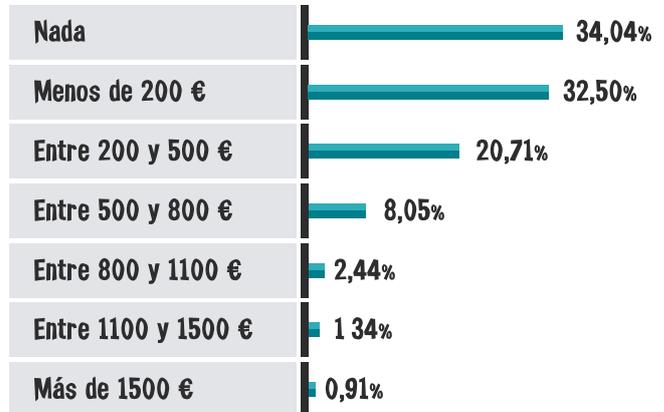


El 96% de los españoles seguirá ahorrando cuando finalice la crisis económica

El 96,4% de los españoles asegura que seguirá ahorrando una vez finalice esta situación. Cabe destacar en este punto que la totalidad de murcianos y baleares que participaron en el estudio elaborado por Rastreator.com se mostraron de acuerdo con esta última afirmación.

A pesar de que estos datos invitan al optimismo, es importante tener en cuenta, no obstante, la capacidad de ahorro mensual de las familias españolas.

¿Cuánto dinero dirías que consigues ahorrar de media al mes?



De este modo, el 65,9% de los ciudadanos afirma conseguir ahorrar una cantidad media mensual estable, frente a un **34% que no consigue ahorrar nada al mes.** Sin embargo, sólo en el 12,7% de los españoles consigue ahorrar más de 500 euros mensuales.

¿Por qué no conseguimos ahorrar más?



Carece de dinero suficiente



Prefiere darse pequeños caprichos en el día a día



Carece de tiempo suficiente como para buscar opciones más económicas



No sabe cómo ahorrar ni cómo empezar a hacerlo

Carecer del dinero suficiente es, para siete de cada diez españoles encuestados, la principal causa esgrimida para explicar por qué no consiguen ahorrar más. A continuación, un 16% apunta que prefiere darse pequeños caprichos en el día a día que destinar parte de sus ingresos al ahorro, y un 9,6% afirma que carece de tiempo suficiente para buscar opciones más económicas. En último lugar, casi un 6% afirma no saber cómo ahorrar ni cómo empezar a hacerlo.

Uno de cada dos españoles afirma que ahorraría más si se lo propusiera

56,9%
Hombres

43,1%
Mujeres

60%
Jóvenes
(18-24 años)

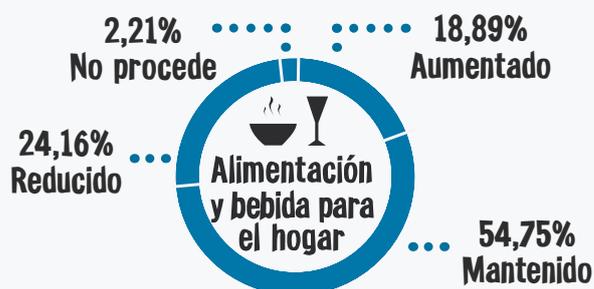
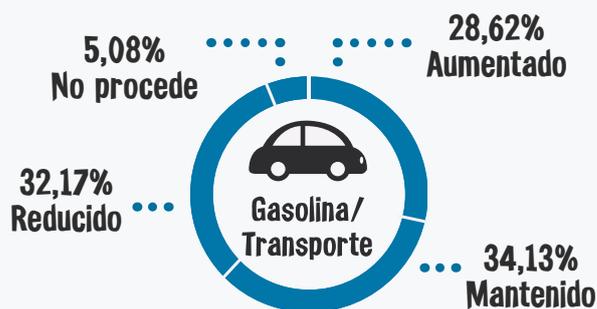
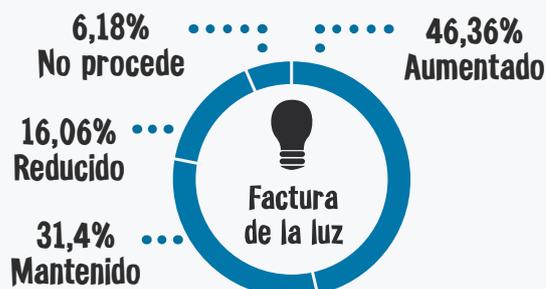
Si bien las dificultades para ahorrar entre los españoles son evidentes, más de la mitad de los encuestados (51,4%), afirma que podría ahorrar más de lo que lo hace en la actualidad si se lo propusiera. Aunque no se registran grandes diferencias en la distribución por sexos, un 56,9% de hombres frente a un 43,1% de mujeres afirma que podrían ahorrar más; son los jóvenes entre 18 y 24 años el grupo de edad que más ahorraría si se lo propusiera. De hecho, seis de cada diez jóvenes con edad comprendida entre el citado intervalo están de acuerdo con esa afirmación.

1.1. Gasto y ahorro de los españoles durante 2013

Factura de la luz, gasolina/transporte y alimentación/bebidas han sido los tres conceptos en los que los españoles afirman haber experimentado un mayor aumento del gasto en el último año. Frente a esta circunstancia, las actividades de ocio en general han sido en las que más reconocen haber reducido su presupuesto.

Salidas por la noche (63,9%), comer o cenar fuera de casa (63,2%) y viajes y vacaciones (56,2%) son, por ese orden, las actividades en las que más han reducido el gasto los españoles.

Durante el último año ¿has aumentado, mantenido o reducido el gasto en...?



Del mismo modo, existe una correspondencia lógica y casi recíproca entre aquellas actividades en las que los españoles han conseguido reducir su gasto durante 2013 y aquellas en las que han introducido algún tipo de medida de ahorro. De hecho, **más de siete de cada diez encuestados afirman haber tomado medidas para ahorrar en salidas a restaurantes y ocio nocturno, telefonía móvil, compra de ropa y calzado o viajes y vacaciones.**

Sin embargo, los datos se invierten al preguntar a los encuestados del estudio si creían en la existencia de esta circunstancia hace cinco años. En concreto, el 77% niega que existiera una ‘cultura del ahorro’ en España en 2008 frente a un 23% que considera que sí.

Diversas circunstancias han contribuido a fomentar esta cultura del ahorro en nuestro país, entre ellas los **comparadores de precios online**, plenamente consolidados en nuestro día a día.



1.2. Cultura del ahorro en España en el contexto actual

A la luz de los presentes resultados, puede afirmarse que **los españoles hemos comenzado a ser conscientes de la necesidad y ventajas de ahorrar y planificar mínimamente nuestros ingresos de cara a posibles imprevistos que puedan surgir.** Este hecho permite que hoy podamos referirnos a la existencia de una **“cultura del ahorro”** en nuestro país, especialmente motivada por el factor crisis. Al respecto, **casi siete de cada diez españoles consideran que efectivamente esta cultura es una realidad en España.**



2

Comparación



Rastreator.com

Lo rastrea torrrrrr

2. Comparación

El tradicional **'busque y compare'** es y ha sido una actividad habitual entre los consumidores españoles en determinados sectores como hoteles y productos electrónicos. Para ambos casos, más del 80% afirma comparar precios directamente en las webs y establecimientos que ofertan esos productos. Sin embargo, **la irrupción de los comparadores de precios online ha simplificado un proceso que anteriormente era largo y tedioso, facilitando la búsqueda y acceso a mejores ofertas y a productos personalizados a las necesidades de los clientes.**

Dos de cada tres españoles reconocen que los comparadores han fomentado la cultura del ahorro en España



La apuesta de los comparadores por la cultura del ahorro no ha pasado desapercibida para el grueso de los consumidores ya que dos de cada tres encuestados reconocen que los comparadores han contribuido notablemente a fomentar esta cultura en nuestro país. **Jóvenes entre 18 y 24 años representan el grupo de edad más de acuerdo con este papel de los comparadores.**

En definitiva, se han convertido en una **herramienta imprescindible** ya que, de hecho:

El 82,5% de los españoles

considera que los comparadores realmente ayudan a ahorrar.

Casi el 83%

afirma haber utilizado comparadores online para ahorrar en sus gastos fijos.

2.1. Comparación online y gastos fijos

Ocho de cada diez españoles afirma haber comparado habitual o puntualmente en sus gastos fijos con el fin de ahorrar tiempo y dinero. A continuación se desglosan aquellos gastos en los que afirman que comparan más.

Gastos en los que más se compara



· Como puede observarse en la gráfica de la página anterior, dos de cada tres españoles aseguran haber utilizado un comparador de precios para ahorrar en **seguros**.

· El siguiente sector más comparado a través de estas herramientas es el de **telefonía**, ya que el 64,1% de los usuarios afirma utilizar un comparador de precios antes de contratar una tarifa telefónica concreta.

· A continuación, los productos de **alimentación** se encuentran en tercer lugar, con un 44,7% de los usuarios.

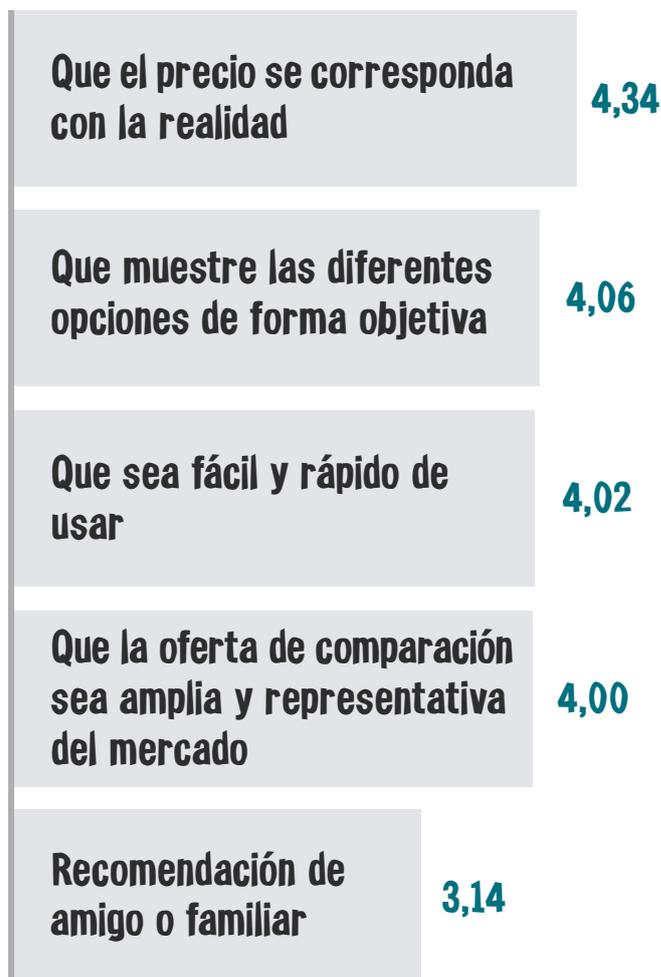
· Del mismo modo, **energía** y **alquiler/hipotecas** son los dos gastos fijos en los que los españoles menos recurren a comparadores. En concreto el 67,6% de los encuestados afirma no haber utilizado nunca esta herramienta antes de suscribir una hipoteca o firmar un contrato de alquiler y el 62,4% tampoco la ha utilizado para elegir su compañía de luz o gas.

2.2. Valoración de los comparadores

La correspondencia entre el precio ofrecido y el precio final es el factor más valorado de los comparadores online

A la hora de elegir y valorar un comparador de precios, los consumidores tienen muy claro que la correspondencia entre el precio ofrecido por el comparador y el precio final es el factor más importante para decantarse por uno u otro. Esta afirmación se distribuye de forma uniforme entre hombres y mujeres, mientras que en el desglose por edades, los usuarios entre 45 y 54 años puntúan esta variable por encima de la media española.

Pidiéndoles que otorguen una **puntuación del 1 al 5 a aquellas variables que consideraban más importantes**, los encuestados valoraron las siguientes variables como se muestra en el gráfico.



3

Seguros



Rastreator.com
Lo rastrea torrrrrr

3. Seguros

“El seguro refleja la evolución de la crisis”, admitía UNESPA tras la presentación de los resultados del sector en el primer semestre de 2013, anticipando una tendencia que se ha mantenido a cierre de este ejercicio. De hecho, según los últimos datos de ICEA publicados por la patronal¹, el volumen de primas ha decrecido un 3,27% respecto a 2012. Aunque el ramo de Vida creció en un 3%, el de No Vida registró un retroceso de 2,75%. Dentro de este último ramo, las modalidades de Decesos y Salud fueron las que experimentaron un crecimiento más positivo (3,72% y 1,63% respectivamente), mientras que Automóvil ha sido la que ha sufrido una mayor caída (-5,52%).

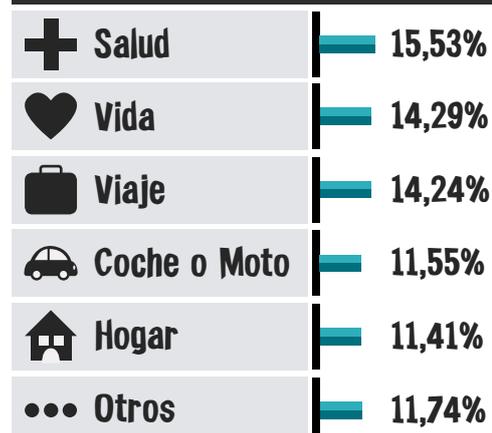
Aunque estas cifras no son excelentes para todas las modalidades y no puede negarse que el sector haya sufrido en España un estancamiento coincidiendo con el comienzo de la crisis, **se trata de un mercado fuerte que sigue generando grandes niveles de confianza.**



Uno de cada tres españoles alude a la crisis como motivo por el que ha dado de baja un seguro o ha dejado de contratarlo

Los más perjudicados son los **seguros de Salud**, inmediatamente seguidos por los **seguros de Vida** y los de **Viajes**.

¿Has dado de baja algún seguro que ya tenías contratado o has dejado de contratarlo por culpa de la crisis?



3.1. Seguros y canal online en España

Una vez que hemos situado el sector en el contexto actual, es importante señalar **otro factor que ha influido de una manera especial en el mercado de los seguros: la llegada del entorno online.** Si bien hace unos años estos dos escenarios no encontraban apenas puntos de convergencia, la realidad actual es completamente diferente. **La evolución experimentada por el sector, que puede ser calificada como “revolución tecnológica”, ha colocado a Internet en el papel de protagonista principal.** La explosión de las compañías de directo, la adopción de estrategias de multicanalidad de las compañías tradicionales y la irrupción de los comparadores han sido las principales consecuencias derivadas de esta revolución.



afirma buscar sus pólizas “siempre de forma online”².



sostiene buscar sus pólizas “a menudo online”.



afirma contratar sus pólizas a través de Internet (por encima de la media europea).



En España en 2012 el 45%³ de las personas que consultaron precios de seguros, lo hicieron a través de los comparadores, siendo la fuente principal de búsqueda.

¹ UNESPA, Resultados 2013: <http://www.unespa.es/frontend/unespa/Resultados-Del-Sector-Asegurador-2013-vn3163-vst211>.

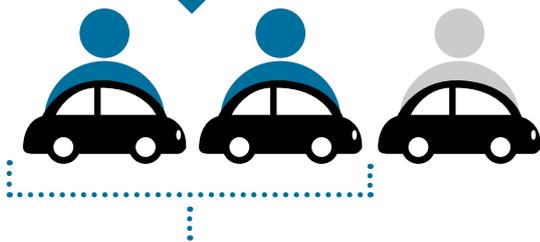
² Finnacord: “Aggregation Metrics: Consumer approaches to online insurance comparison sites in Europe”. Enero 2013.

³ Estudio elaborado por Millward Brown para Rastreator.com en Octubre 2013. 1.000 entrevistas telefónicas (CATI) semanales a población de 18 a 75 años con cuotas de edad, sexo, región y hábitat representativas de la población española.

3.2. Seguros de Automóvil, más allá del mito

Tal y como muestran los resultados de ICEA, **dentro del ramo de No Vida, la modalidad de seguros de Automóvil ha sido la que mayor caída ha sufrido** (-5,52% a cierre de 2013 respecto al año anterior). **Factores como el descenso de las matriculaciones y la mayor antigüedad de los coches han sido las principales causas que han motivado este descenso.**

Dos de cada tres conductores afirman haber tomado alguna medida para ahorrar en su seguro de Coche durante el pasado año



Del total de conductores que afirman haber tomado alguna medida para **ahorrar en su seguro de Coche** durante el último año:

- El **46,9%** afirma haber recibido un **descuento en su póliza por parte de su compañía aseguradora.**
- El **29,9%** reconoce haber **cambiado de entidad.**
- El **23,6%** reconoce haber **modificado su póliza permaneciendo con la misma compañía.**

Casi el 60% de los conductores afirma tener contratado un seguro a terceros

Con toda probabilidad, el cambio de póliza de los asegurados parece haberse producido hacia coberturas más básicas.

Actualmente la gran mayoría de los conductores (59,8%) afirma contar con un seguro a terceros para su coche frente a un 37,3% que tiene contratada una póliza a todo riesgo.

¿Sabrías indicarnos la modalidad de seguro que tienes contratado para tu coche?



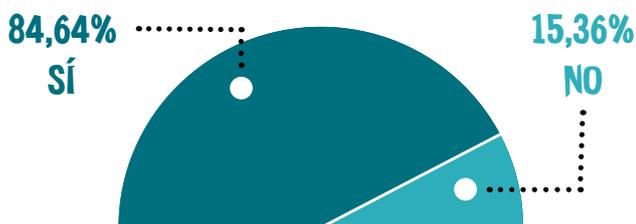
3.3. El “asegurado 2.0”

Esta **“revolución tecnológica”** adquiere especial relevancia en los seguros de Automóvil, modalidad en la que ya podemos hablar de **“asegurado 2.0”**. Este nuevo perfil de asegurado percibe el entorno online como una gran ventaja a la hora de contratar una póliza. De hecho, se caracteriza por **pedir presupuesto online.**

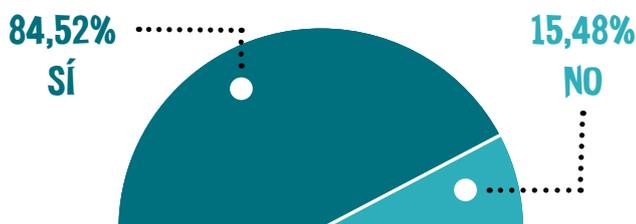
· El 43% de los conductores españoles pide presupuesto en comparadores o canales de venta directa según NIELSEN.

· Uno de cada dos afirma haber comparado antes de contratar su seguro de Coche.

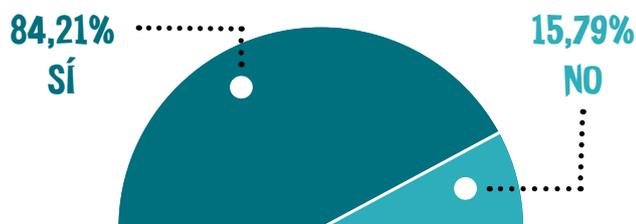
Este “asegurado 2.0” está plenamente informado del tipo de póliza que ha contratado para su seguro de Coche, así como de las coberturas que ofrece. Conoce su fecha de vencimiento, el importe de la póliza y, además, sabría rellenar sin ayuda un parte en caso de accidente o colisión.



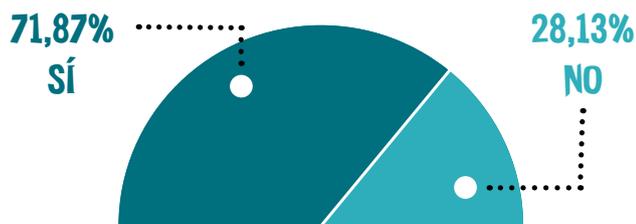
¿Conoces la fecha de vencimiento de tu seguro de Coche?



En caso de un accidente o colisión, ¿sabrías rellenar sin ayuda un parte de seguro?



¿Sabes y estás informado de las coberturas que incluye tu seguro de Coche?



¿Sabrías decir con exactitud cuánto pagas por tu seguro de Coche?

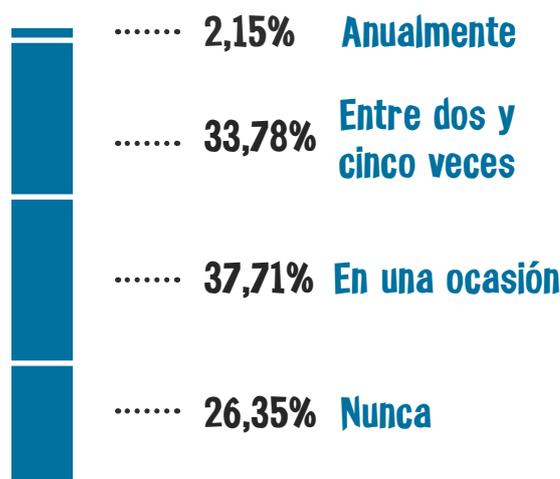
En el momento de decantarse por un seguro de Automóvil, **dos de cada tres conductores españoles consideran como factor determinante la existencia de una adecuada relación entre precio y calidad**, por encima de otros factores como la cobertura y asistencia en carretera (18,9%), el precio (11,3%) o el nombre y reputación de la compañía (2,1%).

Uno de cada cuatro conductores nunca ha cambiado de compañía



En cuanto a la rotación del seguro de Automóvil, puede afirmarse que la mayoría de los conductores españoles no cambia habitualmente de compañía aseguradora. De hecho el 26,35% no ha cambiado nunca de compañía y el 37,71% tan sólo lo ha hecho en una ocasión. Frente a estas circunstancias, se registra un 33,78% que ha cambiado entre dos y cinco veces y un mínimo 2,15% que afirma cambiar de compañía anualmente. Del porcentaje que siempre ha contado con la misma compañía de seguro de Automóvil destacan madrileños con un 44,2% y castellanoleoneses con un 37,9%.

¿Cuántas veces has cambiado de compañía?



4

Telefonía



Rastreator.com

Lo rastrea torrrrrr

4. Telefonía

Telefonía y seguros son los dos sectores para cuyos servicios los usuarios utilizan más los comparadores antes de contratar. No es la única similitud que presentan. Si en el sector seguros la irrupción de las compañías de directo revolucionó el mercado en su momento, **los operadores móviles virtuales (OMV) han llegado para quedarse, revolucionando a la vez su propio sector.** Guerra de precios, despliegue de ofertas convergentes y tarifas hiperpersonalizadas son otras de las similitudes que podemos encontrar entre ambos.

El sector de las telecomunicaciones no está, sin embargo, exento de controversia entre los consumidores. FACUA hizo público el pasado enero que el 32,3% de las reclamaciones registradas durante 2013 fueron contra compañías que prestan servicios de telefonía y acceso a Internet y ha señalado, además, que las telecos son el sector más denunciado por los consumidores desde hace una década. Este hecho no sorprende si consideramos que, según el estudio de [Rastreator.com](#), **el 67% de los españoles piensa que en alguna ocasión le han cobrado de más en alguna de sus facturas telefónicas (fijo, móvil o ADSL) o que ha tenido que pagar por un consumo que no ha realizado.**

4.1. Telefonía móvil

El 55% de los españoles cree que paga por servicios que no utiliza

Más de la mitad de los españoles (55,4%) afirma que actualmente paga en sus facturas de móvil por servicios que no utiliza, como por ejemplo minutos no consumidos o megas no utilizados. El 26,8% del total tiene esa sensación habitualmente. Este hecho adquiere especial relevancia al conocer que **uno de cada tres encuestados sostiene que en alguna ocasión ha contratado una tarifa móvil con servicios que no necesitaba o no quería tan sólo para poder adquirir un determinado teléfono móvil.** El perfil más habitual de este comprador suele ser hombres de entre 18 y 34 años.

Los españoles suelen respetar los contratos de permanencia que firman con sus operadores móviles. De hecho, la gran mayoría de los encuestados (el 69,61%) sostiene que ha esperado a cumplir sus contratos antes de cambiarse de compañía. Este dato no significa, sin embargo, que se muestren plenamente satisfechos con ellas, ya que tan sólo **en los últimos doce meses, el 32,7% de la población afirma que en algún momento ha tenido algún problema con su compañía de telefonía móvil y ha tenido que reclamar por ello.** Además, la primera causa de ruptura de contrato de permanencia, es, precisamente, el descontento con su operadora. Así lo afirma el 12,22% del total.

¿Alguna vez has roto un contrato de permanencia?



No, siempre he esperado a cumplir la permanencia



Sí, porque estaba descontento con mi compañía



Sí, porque me hicieron una oferta mejor de otra compañía



Sí, porque quería un servicio o productos (móvil, etc) mejores

Respecto al conocimiento de los últimos servicios que la telefonía móvil ofrece actualmente a los usuarios en nuestro país, destaca que **el 20,8% de los españoles desconoce qué significa la tecnología 4G y un 7,4% desconoce si lo tiene o no contratado.**

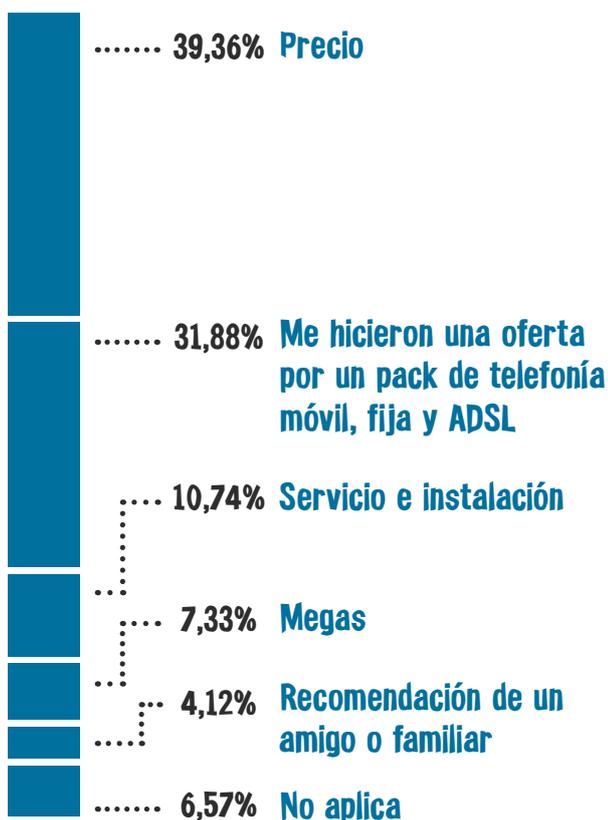
4.2. Conexión a Internet

Los resultados de la última 'Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación'¹ del INE muestran que **casi siete de cada diez hogares españoles ya disponen de conexión a Internet**. Según esta misma fuente, **el 70% de las viviendas con acceso a Internet declaran tener ADSL**.

Antes de contratar su línea **ADSL**, **más del 70% de los encuestados en el presente estudio afirma haber comparado las ofertas de las distintas compañías**. De estos, un 53,9% llamó a varios proveedores o consultó sus webs y el 17% utilizó un comparador de precios de servicios de telefonía.

A la hora de elegir su proveedor actual de ADSL, casi cuatro de cada diez españoles consideraron el precio del servicio como factor determinante. El 31,88% se decantó por su actual compañía porque le hicieron una oferta convergente, que incluía un pack de telefonía móvil, fija y ADSL. Otros factores se recogen en el siguiente gráfico:

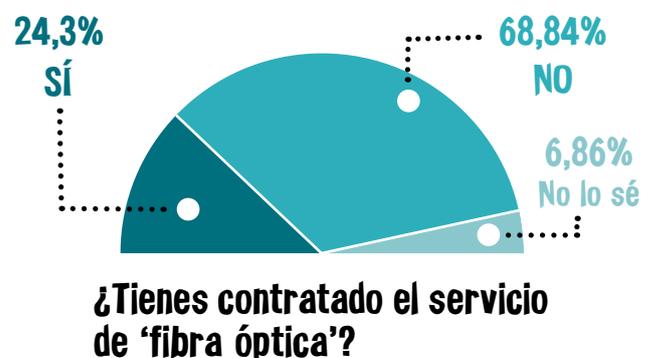
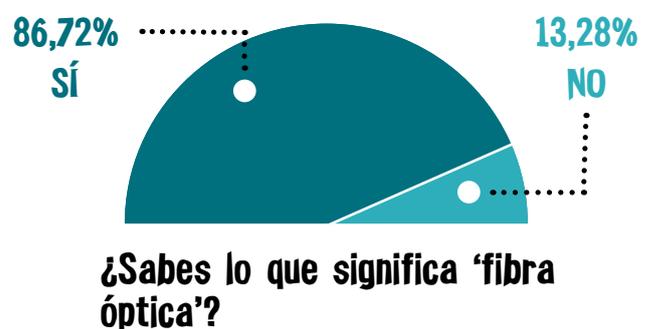
¿Qué factor consideras determinante para contratar tu línea ADSL actual?



Precisamente **el ADSL ha sido el servicio telefónico por el que más veces han tenido que realizar una reclamación los españoles en el último año**.

De hecho un 34,5% de los encuestados afirma haber tenido problemas con la compañía que le proporcionaba este servicio en los últimos doce meses y haber reclamado por ello.

Si bien la conexión a banda ancha a través de ADSL resulta familiar para la mayoría de los encuestados, **la 'fibra óptica'**, al igual que el 4G lo era en telefonía móvil, **es todavía un servicio cuyas características son desconocidas para un gran número de ciudadanos**.



¹ 25/10/13: <http://www.ine.es/prensa/np803.pdf>

5

Energía



Rastreator.com

Lo rastrea torrrrrr

5. Energía

A pesar de ser uno de los ámbitos que más titulares ha acaparado en nuestro país en el último año, **la liberalización de sector energético, su propio funcionamiento y su contexto legal siguen presentando aún grandes incógnitas para el consumidor medio.**

Sin duda, el déficit de tarifa que llevamos arrastrando en España en la última década y la Reforma Eléctrica puesta en marcha por el Gobierno ha conllevado un **aumento en el precio final que los consumidores pagan** en sus facturas. De hecho, según los últimos datos hechos públicos por EUROSTAT el pasado diciembre, **desde 2008 el precio de la energía eléctrica que pagan los españoles en su consumo doméstico se ha incrementado un 60%.** Somos, además **el quinto país de la Unión Europea con la electricidad más cara.**

Del mismo modo, España es **uno de los países europeos donde más se ha encarecido el gas natural en el período comprendido entre 2008 y 2012** según datos de la Comisión Europea¹.

De forma paralela, **la liberalización de ambos sectores** ha introducido **nuevas posibilidades de ahorro para los consumidores** en nuestro país y **los comparadores de precios del sector energético jugarán seguramente un papel de gran relevancia** en el medio plazo.



Actualmente, tan sólo un **14,2%** de los usuarios afirma haber utilizado un comparador de energía para ahorrar en sus facturas de gas y luz.



Un **40%** ni si quiera conocía la existencia de estas herramientas para ambos sectores.

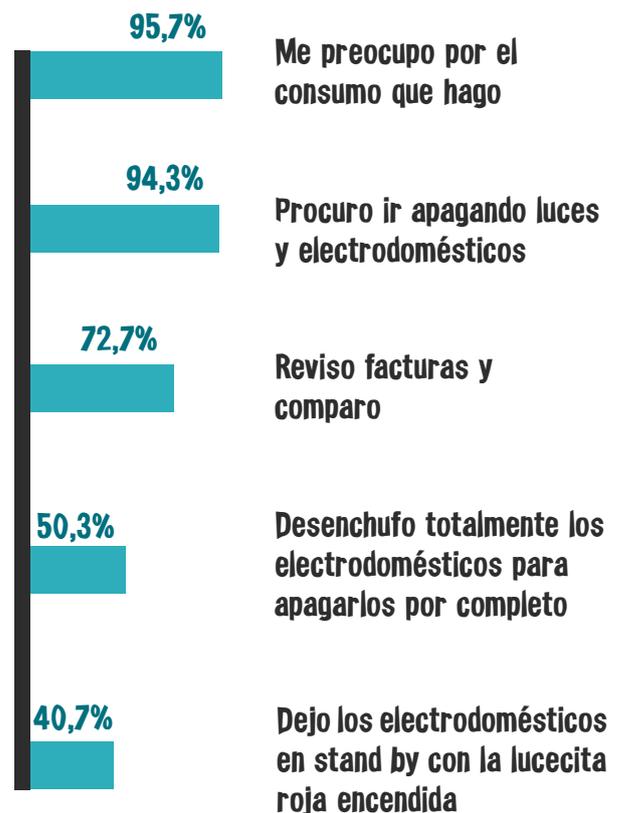


Un **28,4%** cree que sería muy útil contar con un comparador que le ayude a ahorrar en ambas facturas.

5.1. Electricidad

La inmensa mayoría de los españoles (95,7%) afirma preocuparse por el consumo eléctrico que realiza y tomar algún tipo de medida al respecto. Concretamente el 72,7% reconoce revisar de forma habitual sus facturas o comparar proveedores y algo más de la mitad de los españoles desenchufa totalmente los electrodomésticos para apagarlos por completo.

¿Dirías que normalmente tu comportamiento con respecto al consumo eléctrico de tu hogar es...?



¹ Información Extraída de "Energyprices and costs in Europe". Enero 2014. Borrador del informe disponible en: http://ec.europa.eu/energy/doc/2030/20140122_swd_prices.pdf

El 16,7% de los españoles afirma haber cambiado de compañía de la luz en los últimos 12 meses

Entre aquellos que afirman haber tomado alguna medida para ahorrar en sus facturas de la luz en los últimos doce meses, **el 85% sostiene que intenta consumir menos y el 82,6% que utiliza para ello bombillas o electrodomésticos de menor consumo.** Estos porcentajes disminuyen al preguntar si alguna de las medidas que han tomado está relacionada con los servicios que proveen sus compañías eléctricas. Al respecto, **a uno de cada cuatro encuestados le han aplicado un descuento en su factura**, el 16,7% afirma haber cambiado de compañía y el 16% sostiene que ha cambiado de contrato.

Durante el último año, ¿has tomado alguna medida para ahorrar en la factura de la luz?



Intento consumir menos



Utilizo bombillas/ electrodomésticos de menor consumo



Me han aplicado un descuento en la factura



He cambiado de compañía



He cambiado de contrato

En el mes de octubre del pasado año, un informe de la OCDE² mostraba que España se situaba a la cola de los países que forman parte de esta organización en comprensión lectora y matemáticas, estableciendo una equivalencia muy significativa: este nivel de rendimiento era igual a no entender, por ejemplo, el gráfico del recibo de luz.

Un tercio de los españoles no entiende o no sabe interpretar el contenido de su factura de la luz

Este paralelismo resulta muy relevante, ya que a pesar de tratarse de un gasto común, uno de cada tres españoles no entiende o no sabe interpretar el contenido de su factura de la luz. Del mismo modo, **un 8,2% ni siquiera podría indicar la periodicidad con la que le llegan las facturas. Frente a un 72,6% que afirma que le llegan cada dos meses, un 19% sostiene que le llega mensualmente.**

La factura de la luz no es un documento exento de dificultades para los consumidores.



El 59,4% de los españoles

Cree que alguna vez le han cobrado de más en su factura de luz.

Tan sólo tres de cada diez



Afirma haber cambiado de compañía eléctrica en algún momento de su vida.

Por otro lado, **el 23,9% de los españoles afirma haber cambiado este servicio en alguna ocasión y un 7,5% lo ha hecho varias veces.**

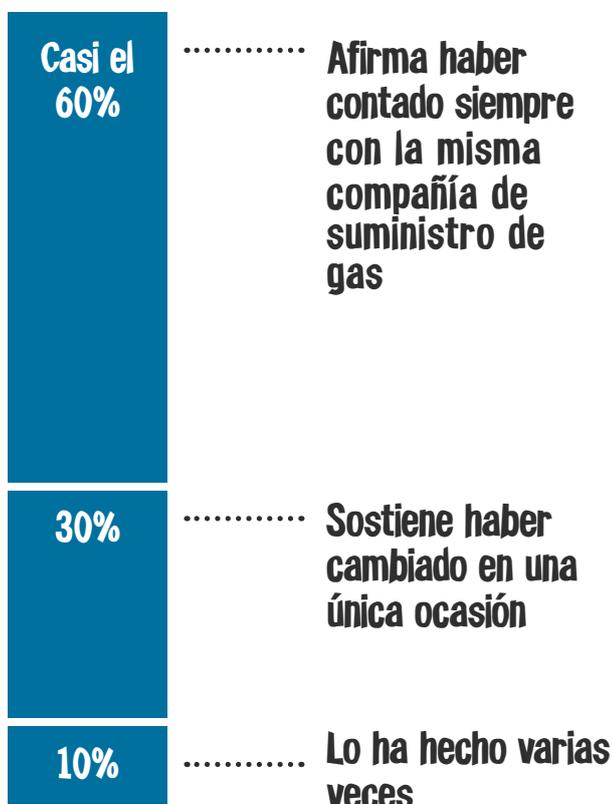
²OCDE; Programa Internacional para la Evaluación de la Competencia de los Adultos, PIAAC, 2013.

5.2. Gas

Según la Asociación Española del GAS (Sedigas), durante 2012 **el consumo final de este producto cayó en España un 2,8%**.



Hoy en día seis de cada diez españoles disponen de gas en su hogar, de los que:



Si en el caso de la luz casi la inmensa mayoría de los españoles había tomado alguna medida para ahorrar durante los últimos doce meses en sus facturas, en el caso del gas el porcentaje disminuye en 18 puntos. Al respecto, el 78,6% de los españoles que disponen de gas en sus hogares ha tomado alguna medida para ahorrar en las facturas de este producto. De este modo, el 73,5% ha intentado consumir menos gas y uno de cuatro ha recibido un descuento en su factura. Además, un 18,9% reconoce haber cambiado de compañía de suministro de gas en el último año y casi el 15% ha modificado su contrato.

Durante el último año, ¿has tomado alguna medida para ahorrar en la factura del gas?



Intento consumir menos



Me han aplicado un descuento en la factura



He cambiado de compañía



He cambiado de contrato

Al igual que sucedía con la factura de luz, uno de cada cuatro españoles sostiene que en alguna ocasión le han cobrado más de lo que en realidad ha consumido en su factura del gas. Este dato es especialmente relevante si también se tiene en cuenta que un 34,7% reconoce no entender o no saber interpretar el contenido íntegro de su factura del gas. Del mismo modo, el 16,7% de los españoles desconoce la periodicidad de su factura del gas, porcentaje que supone el doble que aquellos que afirman desconocer la de su factura de la luz. Entre aquellos que afirman poder indicar cuándo les llega su factura de teléfono, el 62,8% afirma que le llega cada dos meses y el 16,7% de forma mensual.

Metodología y Bibliografía adicional



Metodología

El presente estudio se ha realizado sobre una muestra de 2.086 personas de 18 a 65 años de edad, residentes en España y pertenecientes al panel de Sondea mediante entrevista auto-administrada a través de correo electrónico (CAWI). La muestra fue seleccionada de forma intencional y proporcional según las cuotas de la población española (INE, adelanto del padrón año 2012) en función del sexo, grupo de edad y Comunidad Autónoma, con el fin de que la muestra sea un fiel reflejo de la población española.

La muestra final del estudio tiene un error muestral de $\pm 2,1\%$ para un nivel de confianza del 95% y un P y Q del 50%. Las entrevistas tuvieron lugar entre el 3 y el 5 de octubre de 2013.



Bibliografía adicional

Además de los resultados del estudio, se ha recurrido, de forma puntual, a la siguiente bibliografía:

- **Comisión Europea:** “Energy prices and costs in Europe”. Enero 2014. Borrador del informe disponible en: http://ec.europa.eu/energy/doc/2030/20140122_swd_prices.pdf

- **Estudio elaborado por Millward Brown para Rastreator.com en Octubre 2013.** 1.000 entrevistas telefónicas (CATI) semanales a población de 18 a 75 años con cuotas de edad, sexo, región y hábitat representativas de la población española.

- **Finnacord:** “Aggregation Metrics: Consumer approaches to online insurance comparison sites in Europe”. Enero 2013.

- **FACUA:** ¿Qué denuncian los consumidores?. Balance Anual. Enero 2014. Disponible en: <https://www.facua.org/es/noticia.php?id=8190>

- **INE:** Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación, 25/10/2013. Disponible en: <http://www.ine.es/prensa/np803.pdf>

- **INE:** Tasa de Ahorro de las familias españolas. Contabilidad Nacional Trimestral de España. Base 2008. Cuentas no financieras trimestrales de los Sectores Institucionales. Tercer trimestre 2013 Disponible en: <http://www.ine.es/daco/daco42/ctnfsi/ctnfsi0313.pdf>

- **NIELSEN:** Asegura tu estrategia online. Cómo reforzar tu estrategia escuchando y observando a tus clientes en el medio online, 2012.

- **OCDE:** Programa Internacional para la Evaluación de la Competencia de los Adultos, PIAAC, 2013.

- **UNESPA:** Resultados a cierre de 2013. Disponible en: <http://www.unespa.es/frontend/unespa/Resultados-Del-Sector-Asegurador-2013-vn3163-vst211>



Rastreator.com

Lo rastrea torrrrrr