

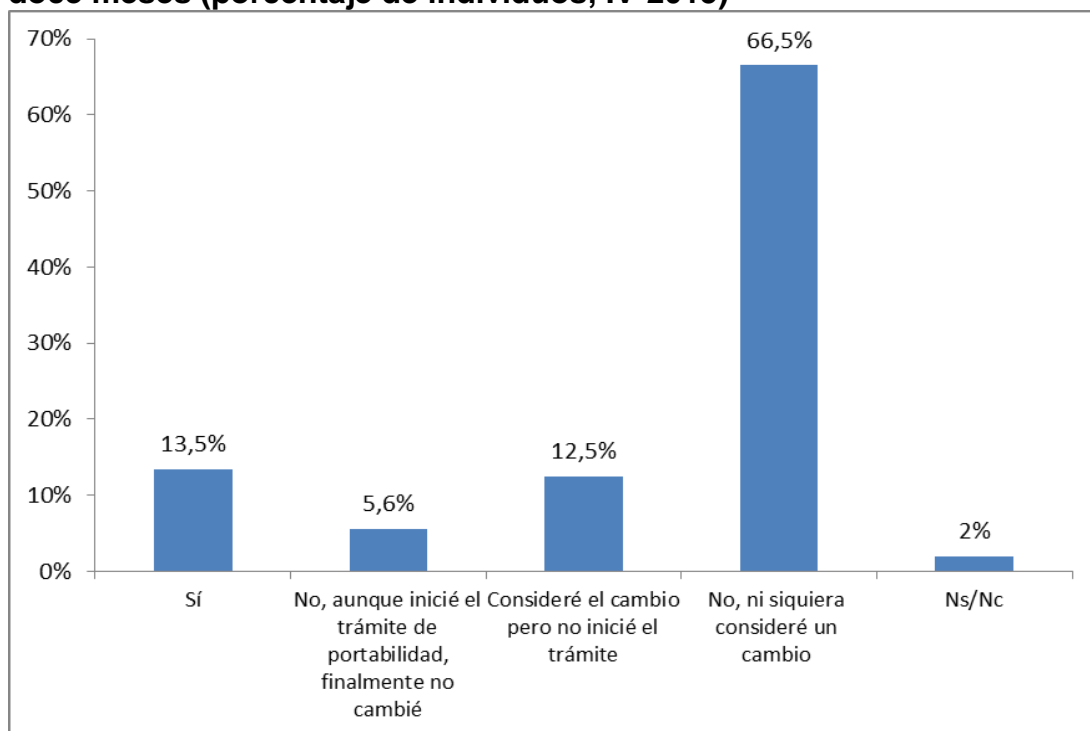
## NOTA DE PRENSA

### **El ahorro, principal motivo para cambiar de operador de telefonía móvil**

- Más de un 30% de usuarios pensaron en cambiar de proveedor móvil en 2015.
- Uno de cada cuatro usuarios cambió para contratar una oferta empaquetada con servicios fijos.

**Madrid, 27 de mayo de 2016.** –Un 13,5% de usuarios cambiaron de operador móvil en el 2015, mientras que un 12,5% consideraron hacerlo sin iniciar ningún trámite. Por último, un 5,6% iniciaron el proceso de cambio pero acabaron quedándose con su operador. Son los datos que refleja una nueva oleada del [Panel de Hogares CNMC](#) con datos que corresponden al cuarto trimestre de 2015.

### **Individuos que han cambiado de proveedor de telefonía móvil en los últimos doce meses (porcentaje de individuos, IV-2015)**



Universo: Individuos con telefonía móvil. Fuente: Estadísticas CNMC.

Un 92% de los ciudadanos que cambiaron de operador conservaron su número de teléfono móvil, es decir, se fueron con su número móvil a otro operador.

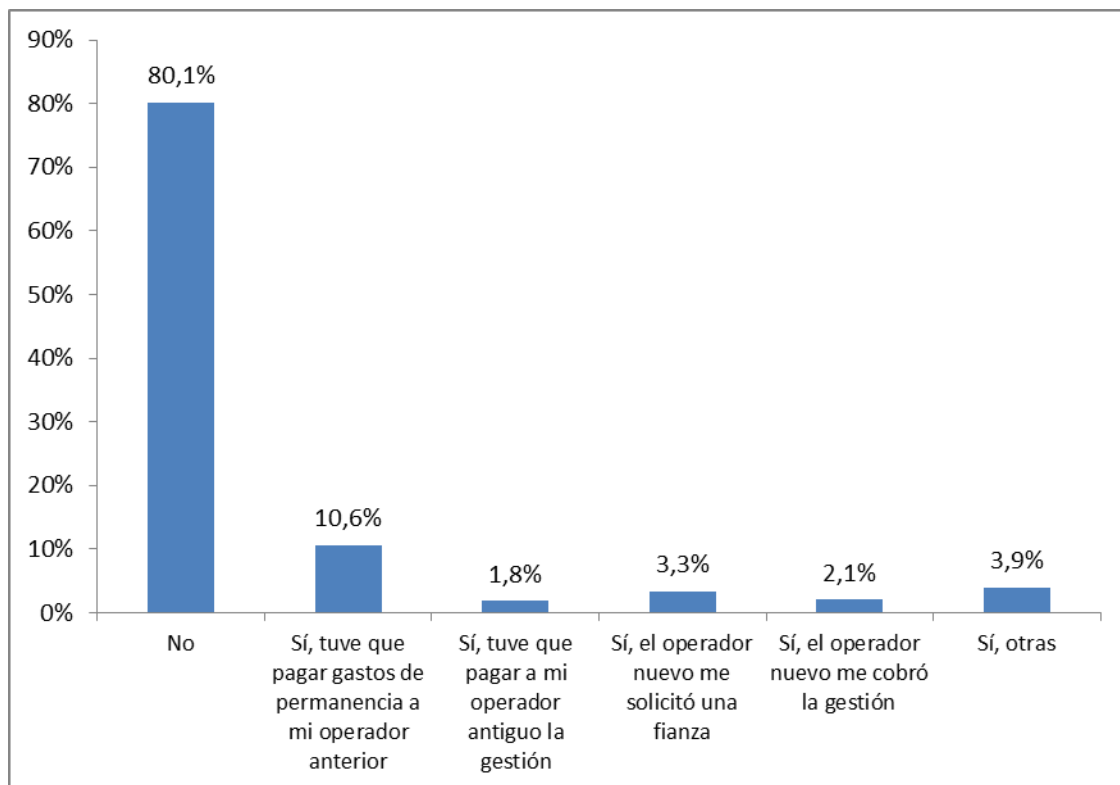
Entre los usuarios que realizaron una portabilidad (cambio de proveedor

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

manteniendo el número de teléfono), un 80% no tuvieron que realizar ningún pago asociado a este trámite. Entre los que tuvieron que realizar un desembolso de dinero, la principal razón fue liquidar la cláusula de permanencia que existía en su contrato (en un 10,6% de los casos).

Es significativo que uno de cada cinco ciudadanos que iniciaron la gestión pero que finalmente se echaron atrás declara que tuvo problemas para cancelar el trámite.

**¿Tuvo que realizar algún pago motivado por la gestión o satisfacer el pago de una fianza temporal? (porcentaje de individuos, IV-2015). Posible respuesta múltiple**



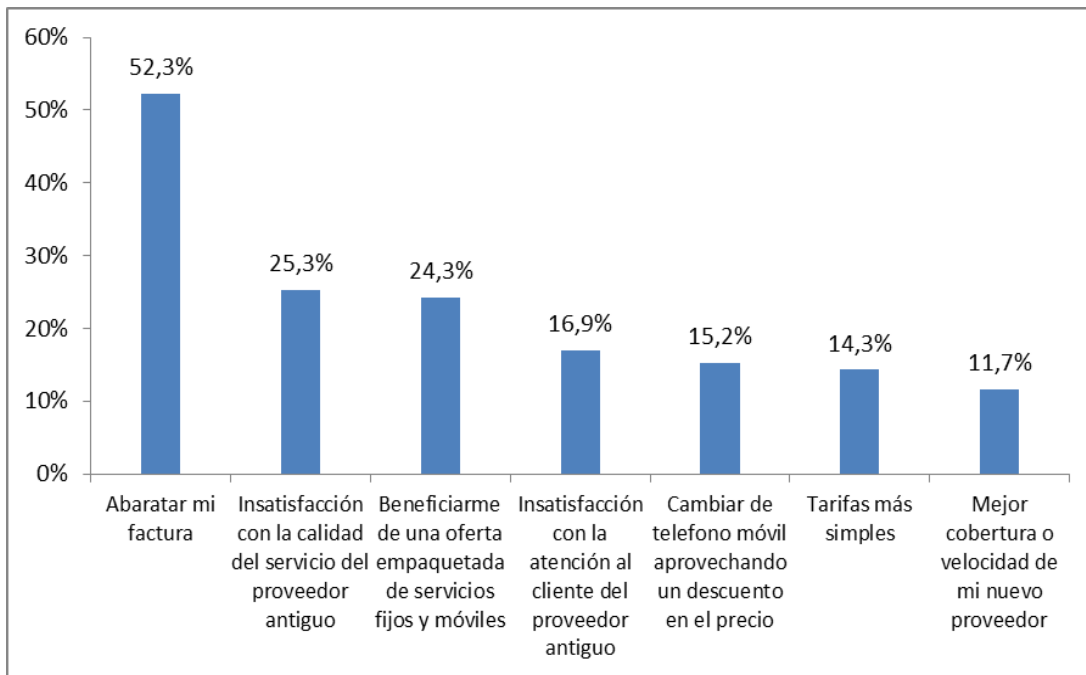
Universo: Individuos que cambiaron de operador de telefonía móvil manteniendo su número en los últimos doce meses. Fuente: Estadísticas CNMC.

Entre las razones para cambiar de operador en el sector de la telefonía móvil destaca el ahorro: más de la mitad de los usuarios lo hicieron motivados por la posibilidad de ahorrar en sus facturas. También se apuntan como motivos la insatisfacción con la calidad del servicio o la posibilidad de contratar una oferta empaquetada con servicios fijos. Un 5% de los usuarios cambiaron para disponer de una conexión 4G y casi un 12% para mejorar la velocidad de conexión o la

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

cobertura. Estos porcentajes son inferiores a los reportados por los usuarios de banda ancha fija: un 27% cambió de operador para aumentar la velocidad.

**Principales razones para cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles (porcentaje de individuos, IV-2015). Posible respuesta múltiple.**



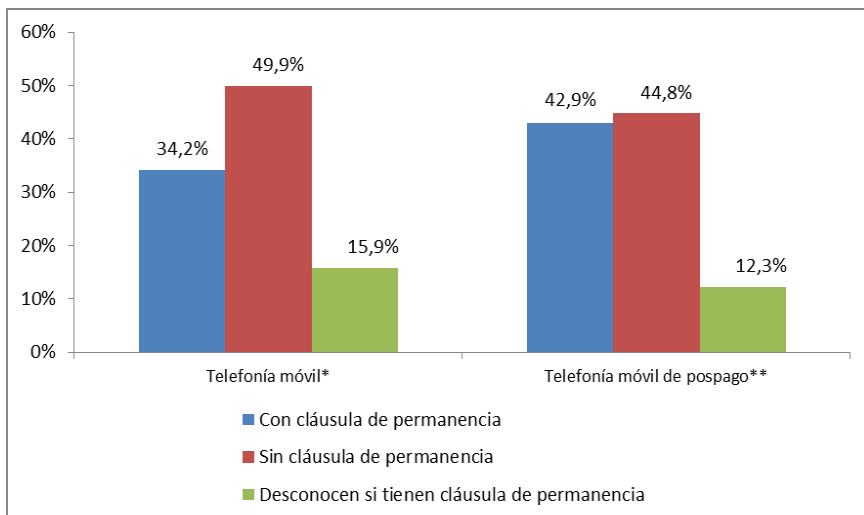
Universo: Individuos con servicio que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. Fuente: Estadísticas CNMC.

La cláusula de permanencia está muy presente en los servicios móviles, principalmente en los contratos de postpago. Un 43% de los usuarios afirman tener un contrato sujeto a una cláusula de permanencia, porcentaje similar al caso de las telecomunicaciones fijas (46%).

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

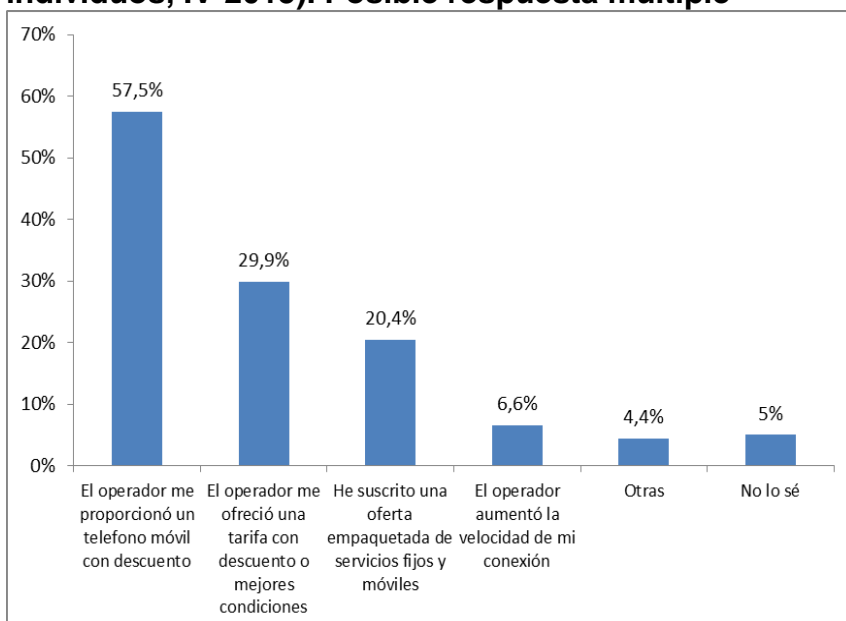
### Individuos con servicio móvil sujeto a una cláusula de permanencia (porcentaje de hogares, IV-2015)



\*Universo: Individuos con telefonía móvil. \*\*Universo: Individuos con al menos una línea de postpago. Fuente: Estadísticas CNMC.

6 de cada 10 usuarios reconocen tener cláusula de permanencia motivada por un descuento en la adquisición de un teléfono móvil, mientras que 3 de cada 10 afirman que consiguieron así mejores condiciones o tarifas más ventajosas.

### Razones para la cláusula de permanencia en el servicio móvil (porcentaje de individuos, IV-2015). Posible respuesta múltiple



Universo: Individuos con una cláusula de permanencia vigente en su servicio móvil. Fuente: Estadísticas CNMC.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

### **Metodología**

Estos resultados forman parte del Panel de Hogares CNMC, una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La Comisión pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y del análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisual, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta segunda oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2015 e incluyó a 4.249 hogares y 8.660 individuos.

[Más datos en CNMCData](#)