

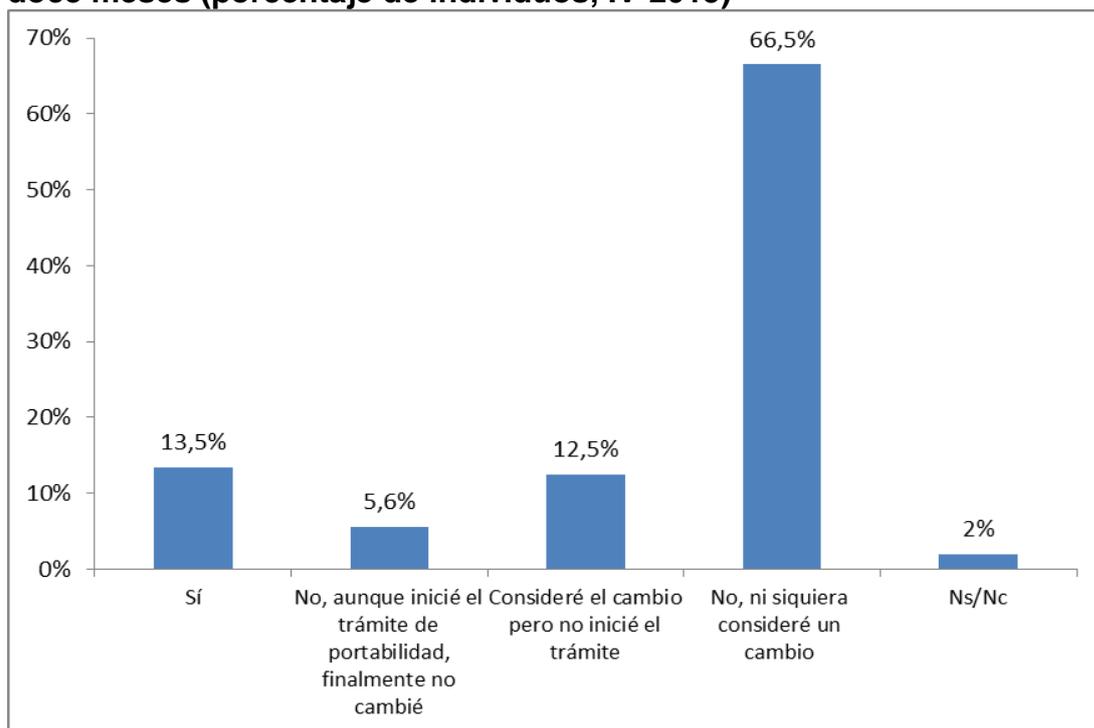
NOTA DE PRENSA

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.

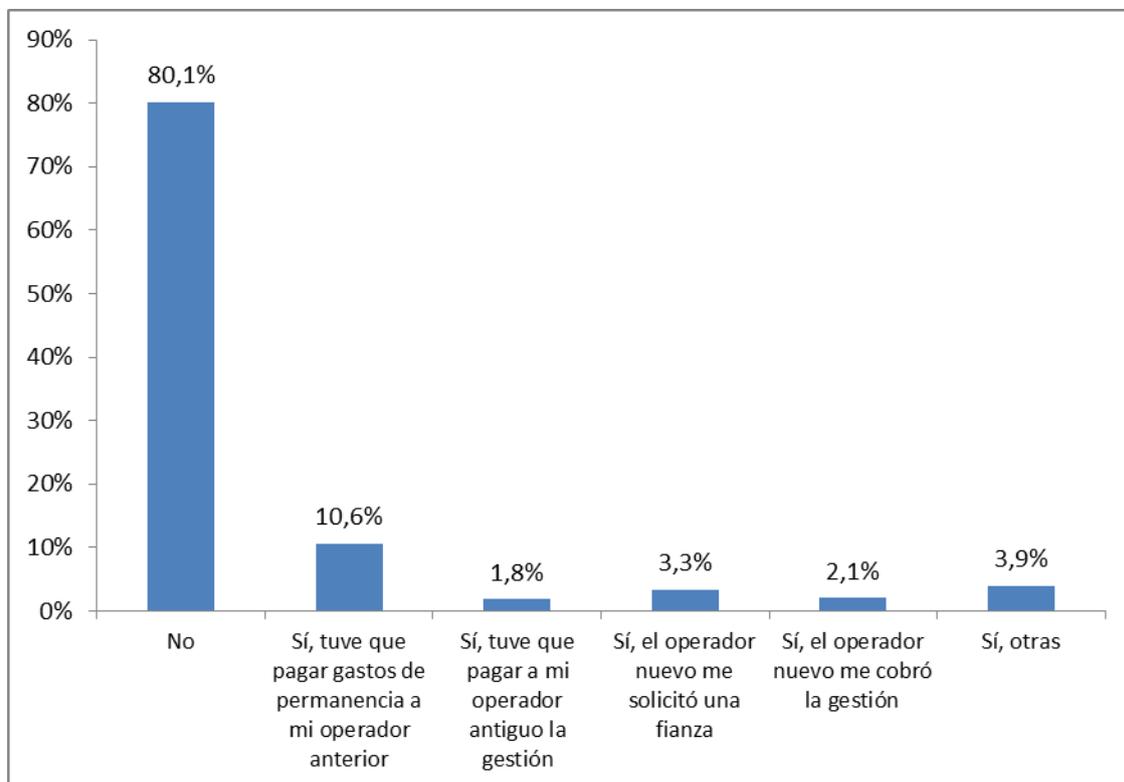
Entre los usuarios que realizaron una portabilidad (cambio de proveedor

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



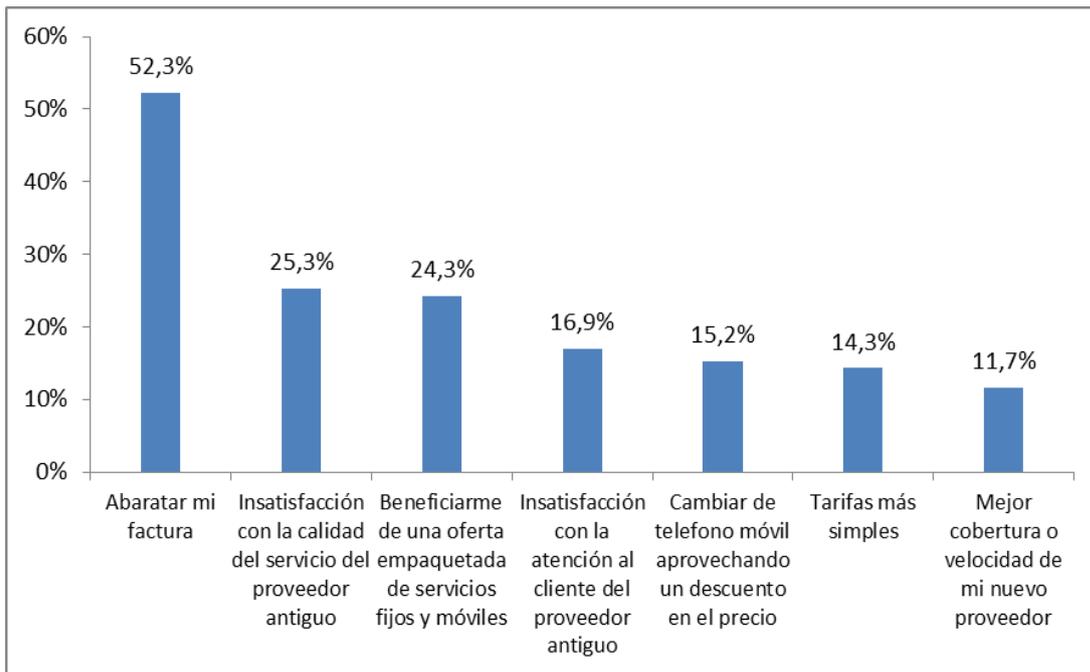
Universo: Individuos que cambiaron de operador de telefonía móvil manteniendo su número en los últimos doce meses. Fuente: Estadísticas CNMC.

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.



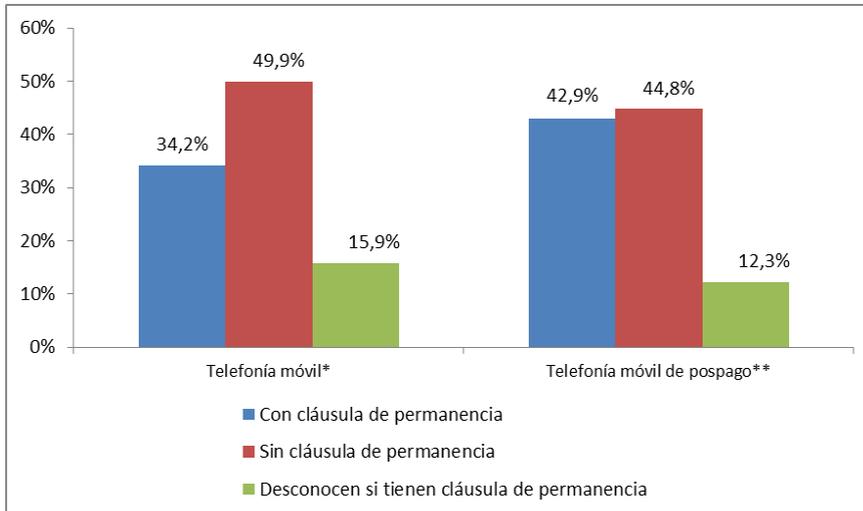
Universo: Individuos con servicio que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. Fuente: Estadísticas CNMC.

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>

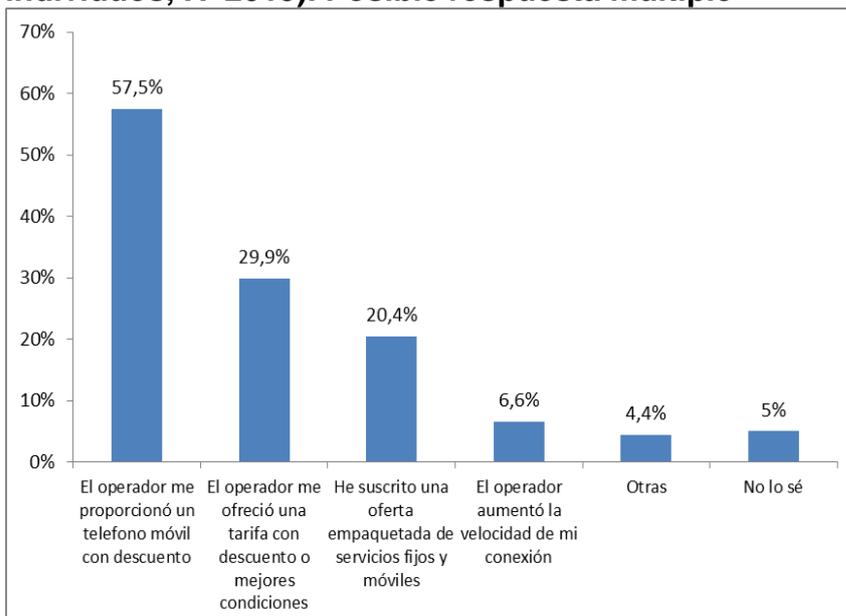
Individuos con servicio móvil sujeto a una cláusula de permanencia (porcentaje de hogares, IV-2015)



*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](#)