



**COMISIÓN NACIONAL DE LOS
MERCADOS Y LA COMPETENCIA**



CAMBIOS DE OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS EN EL SECTOR RESIDENCIAL EN 2013

DTRAB/DP/0003/14

Julio 2014

Documento de Trabajo nº 3

Cambios de operador de los servicios de comunicaciones electrónicas en el sector residencial en 2013

Índice

Resumen ejecutivo	3
<hr/>	
1. Introducción	4
<hr/>	
2. Resultados	6
2.1 Telefonía fija	6
2.2 Telefonía móvil	9
2.3 Internet	11
2.4 Televisión de pago	15
<hr/>	
3. Conclusiones	16

RESUMEN EJECUTIVO

En el año 2013 las tasas anuales de cambio de operador de los usuarios residenciales en los servicios de telefonía fija, móvil e Internet se situaron en el 15,4%, 17,2% y 17,4% respectivamente. En los tres servicios estas cifras supusieron un considerable ascenso respecto al año anterior, con incrementos en el rango desde los 4,1 a los 5,5 puntos porcentuales. En cambio, la tasa anual de cambio de operador de televisión de pago fue del 5,6%, en contraposición al 8,5% del 2012.

El principal motivo declarado por los hogares para cambiar de operador fue reducir sus gastos tanto para la telefonía fija y móvil como para Internet. Aproximadamente siete de cada diez usuarios que cambiaron de operador citaron este motivo, incrementándose sustantivamente la cifra ya elevada del 2012 para este indicador.

Por primera vez desde el inicio de esta serie en 2010, la segunda razón más citada por los hogares para cambiar de operador de Internet fue aumentar la velocidad de su conexión. Un 22,7% de los hogares que cambiaron de operador de Internet citaron este motivo.

Adicionalmente es destacable que para todos los servicios disminuyó la insatisfacción con la calidad del servicio como motivo para cambiarse de operador.

En líneas generales los usuarios declararon que los cambios de operador les resultaron fáciles, aunque alrededor de un 15% declararon dificultades en el cambio.

1. Introducción

Este documento de trabajo es la continuación de los estudios de la extinta CMT¹ que evaluaron los cambios de operador de los servicios de comunicaciones electrónicas en el segmento residencial en los periodos 2010-2011 y 2011-2012. En este caso, el documento de trabajo informa sobre los cambios de operador un año después, es decir, en el periodo comprendido entre el tercer trimestre de 2012 y el tercer trimestre de 2013².

De nuevo, el contexto económico en el que se produjeron los resultados de este documento fue negativo: continuación de la recesión iniciada en 2012 y una alta tasa de desempleo. Así, los datos de la encuesta de presupuestos familiares del INE muestran para el 2013 una disminución interanual del gasto familiar del 3,7%, siendo esta caída todavía más acentuada en el ámbito de las comunicaciones, que fue del 4,4%. Por tanto, dada la persistencia de la crisis durante 2013 es de esperar que los resultados muestren que los hogares siguieron buscando mecanismos para reducir sus gastos en comunicaciones electrónicas.

En relación a la forma de contratación, una de las principales novedades del periodo analizado fue el éxito de los paquetes convergentes que permiten la contratación conjunta de servicios fijos (telefonía y banda ancha fija, y, en ocasiones, televisión de pago) y móviles (telefonía y banda ancha móvil): a finales de 2013 una cuarta parte de los hogares con telefonía fija tenía un paquete de esta naturaleza, cuando un año atrás estas ofertas comenzaban a comercializarse. De hecho, además de simplificar la contratación, estos paquetes permiten al hogar reducir su gasto respecto a la contratación separada de los mismos servicios. Así, mientras que el gasto debido a la contratación separada de servicios fijos y móviles fue, en promedio, de 57,6 euros³ a finales de 2012, en 2013 dicha cifra se redujo hasta los 49,3 euros al mes, y en el caso de que dichos servicios se contrataran conjuntamente mediante un paquete convergente, el importe se redujo en 6,5 euros adicionales⁴.

¹ Ver notas ocasionales 3 y 6 de la extinta CMT, disponibles en <http://www.cnmc.es/es-es/telecomunicacionesysaudiovisuales/informes/documentosdetrabajo.aspx>

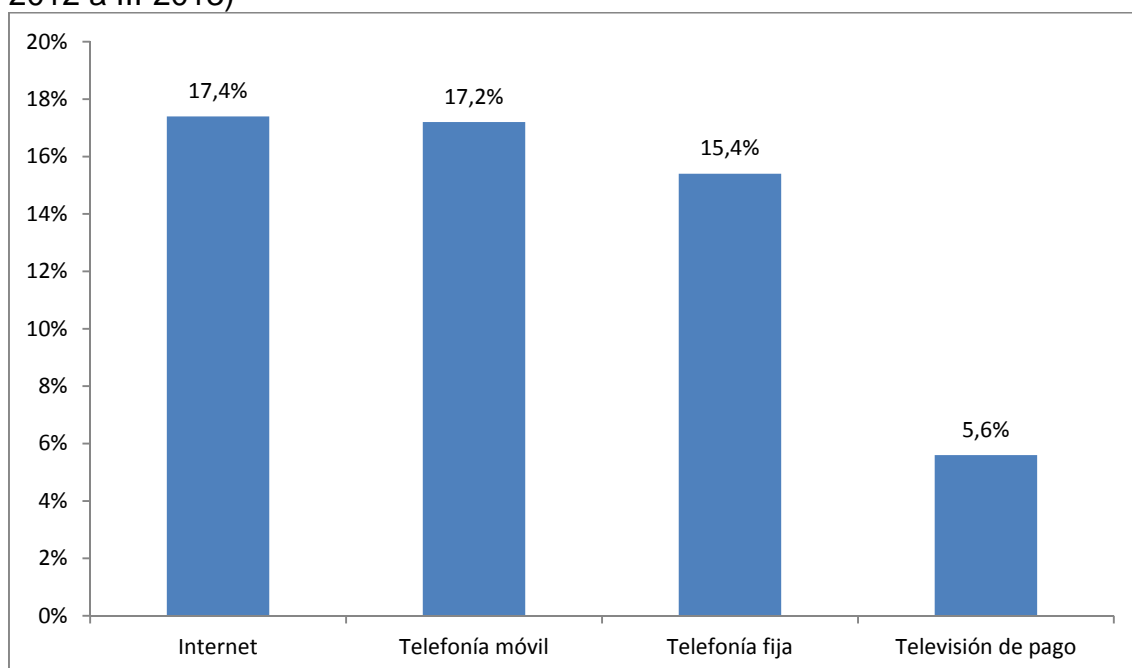
² La fuente de información en la que se basa este informe es el Panel de Hogares CNMC-Red.es. El Panel resulta de la recogida de información directa de una muestra de hogares e individuos. En este caso se han empleado las respuestas a los cuestionarios correspondientes al tercer trimestre de 2013.

³ Esta cifra es el resultado de sumar al gasto medio en el paquete doble de telefonía y banda ancha fija (incluyendo acceso) el gasto medio en una tarifa plana de banda ancha y voz móvil.

⁴ Ver el *Informe de consumos y gastos de los hogares en comunicaciones electrónicas* correspondiente al segundo semestre de 2013, disponible en <http://www.cnmc.es/es-es/telecomunicacionesysaudiovisuales/informes/informesconsumosygastosdehogares.aspx>

Como se verá a continuación, todos estos cambios en los modos de contratación y en los precios, sucedidos en 2013, resultaron en aumentos importantes en las tasas de cambio de operador de la mayoría de los servicios, cifras que se constatan también por las cifras récord de portabilidades fijas y móviles en el año - que engloban tanto a las del segmento doméstico como a las del segmento empresarial-: 1,9 millones en telefonía fija y 6,8 millones de líneas en telefonía móvil⁵.

Gráfico 1. Tasa anual de cambio de operador por servicio en los hogares (III-2012 a III-2013)



En particular, una gran parte de los usuarios que contaban con un paquete de banda ancha fija y voz fija en 2012, en 2013 disponían de un paquete cuádruple, habiendo cambiado o no, de operador. De hecho, el porcentaje de usuarios con servicio fijo que cambiaron de operador y contrataron un paquete cuádruple supera al porcentaje de usuarios con telefonía fija que cambiaron de operador y contrataron un paquete doble, lo que demuestra el elevado grado de aceptación de estas nuevas ofertas.

⁵ Ver nota mensual de diciembre de 2013, disponible en http://data.cnmc.es/datagraph/jsp/inf_men.jsp

2. Resultados

2.1 Telefonía fija

En el tercer trimestre de 2013 el 82,7% de los hogares disponía de telefonía fija. Sin embargo, la forma de contratación fue muy variada entre los diferentes hogares.

En aproximadamente una cuarta parte de los casos los hogares contrataron la telefonía fija sin empaquetar con otro servicio y en el resto de los casos empaquetada. Tres fueron los paquetes más comunes: el paquete doble (telefonía y banda ancha fija) que tenían cerca de un 40% de los hogares con telefonía fija, el paquete triple (telefonía y banda ancha fija, y televisión de pago) con cerca del 10%, y, por último, el paquete cuádruple (telefonía y banda ancha fija, y telefonía y banda ancha móvil), el más novedoso de los tres, pero que ya llegaba a más de dos de cada diez hogares con telefonía fija.

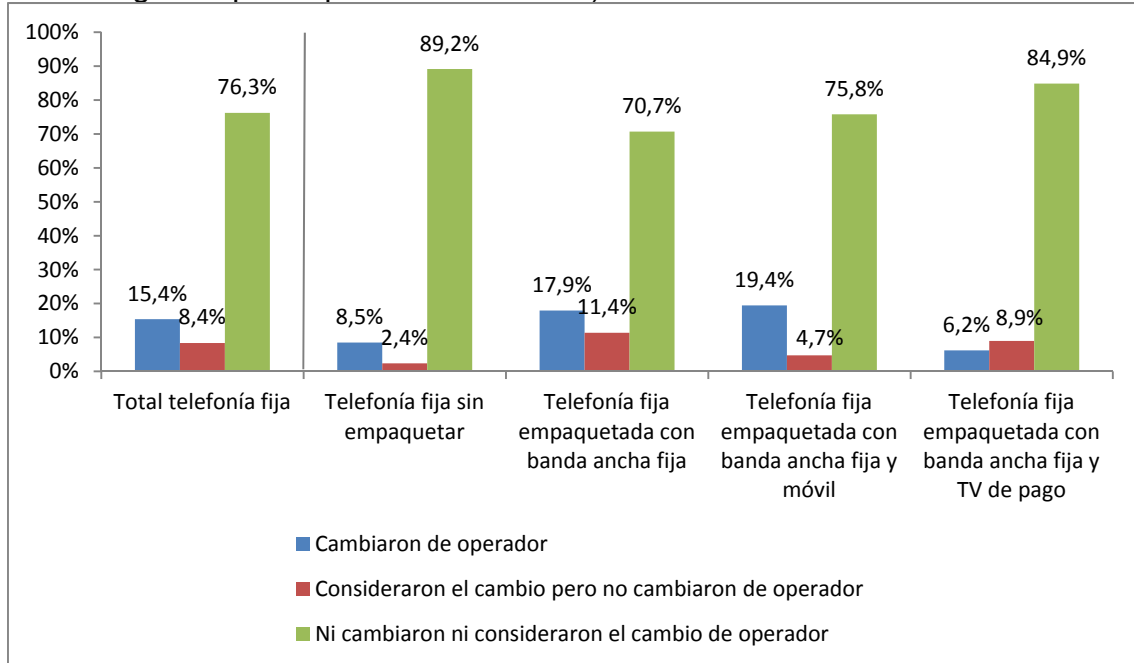
El Gráfico 2 presenta los porcentajes de cambio de operador de telefonía fija en el periodo comprendido entre el tercer trimestre de 2012 y el tercer trimestre de 2013. La tasa anual de cambio de operador se situó, en su conjunto, en el 15,4%, lo que representa un aumento significativo respecto al dato del año anterior, un 11,2%. Además, las tasas de cambio aumentaron en todas las modalidades de contratación de la telefonía fija.

Las tasas de cambio fueron muy diferentes según el modo de contratación: los hogares con paquetes dobles y cuádruples presentaron las mayores tasas, 17,9% y 19,4%, respectivamente. En cambio, en los hogares con paquetes triples esta tasa se redujo hasta el 6,2% y en los hogares con telefonía fija sin empaquetar el porcentaje también fue comparativamente más bajo, un 8,5%.

Las razones para estas menores tasas de cambio podrían ser de distinta naturaleza en cada caso. En el caso del paquete triple, la televisión de pago incluida en el paquete podría explicar esta menor propensión al cambio por una mayor fidelización de estos hogares, consecuencia de la mayor diferenciación del servicio en términos de contenidos audiovisuales exclusivos y del menor número de alternativas de oferta en algunas zonas. En este sentido, el grupo de hogares con paquete triple es el único en el que el porcentaje de hogares que consideraron el cambio pero no lo culminaron fue mayor al porcentaje que sí completaron el cambio de operador, lo que podría reflejar esta mayor diferenciación de servicios.

En cambio, en el caso de los hogares con telefonía fija sin empaquetar las razones podrían ser tanto del lado de la demanda, son hogares con una media de edad más elevada menos propensos a los cambios, como de oferta, los operadores podrían estar menos interesados en captar este tipo de clientes al tratarse de hogares que les proporcionan un menor ingreso por cliente.

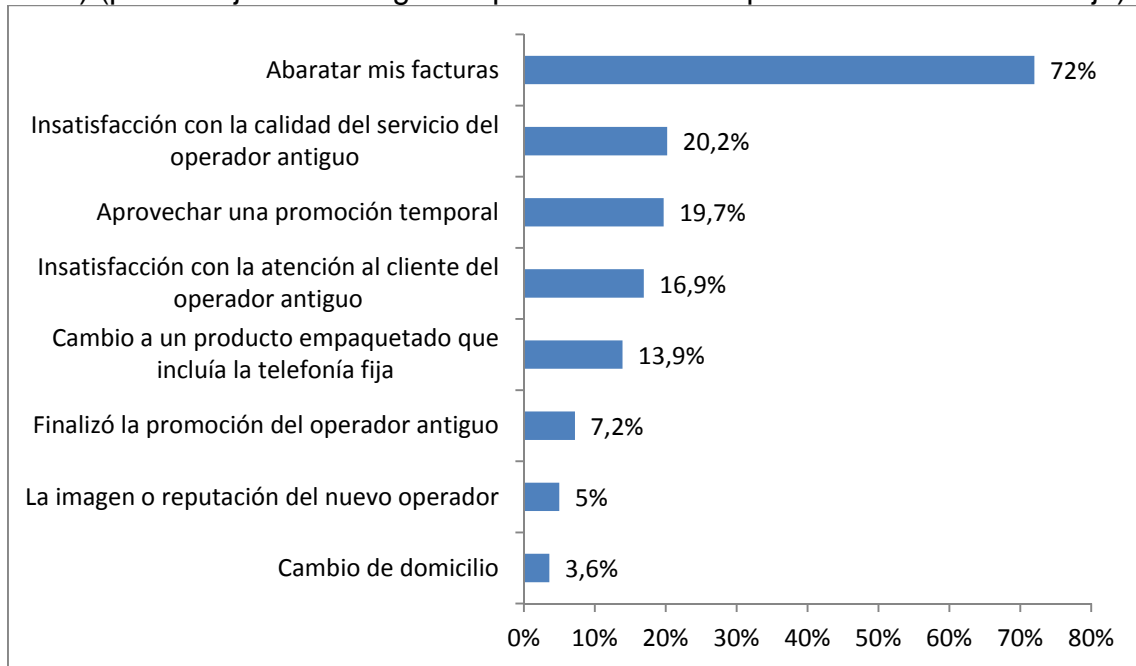
Gráfico 2. Hogares según si cambiaron o consideraron el cambio de proveedor de telefonía fija según modo de contratación (III-2012 / III-2013) (porcentaje sobre hogares que disponían del servicio)



El Gráfico 3 muestra las razones esgrimidas por los hogares para cambiar su operador de telefonía fija. Una vez más, la razón principal para cambiar de operador fue contratar servicios más económicos: un 72% de los hogares que cambiaron citaron este motivo. Además, esta razón experimentó un crecimiento de cinco puntos porcentuales respecto un año atrás.

De nuevo, la segunda razón más citada fue la insatisfacción con la calidad del servicio del operador antiguo, con un 20,2%, aunque, contrariamente, en este caso el porcentaje se redujo sustancialmente: la caída fue de más de seis puntos porcentuales respecto a la cifra del 2012.

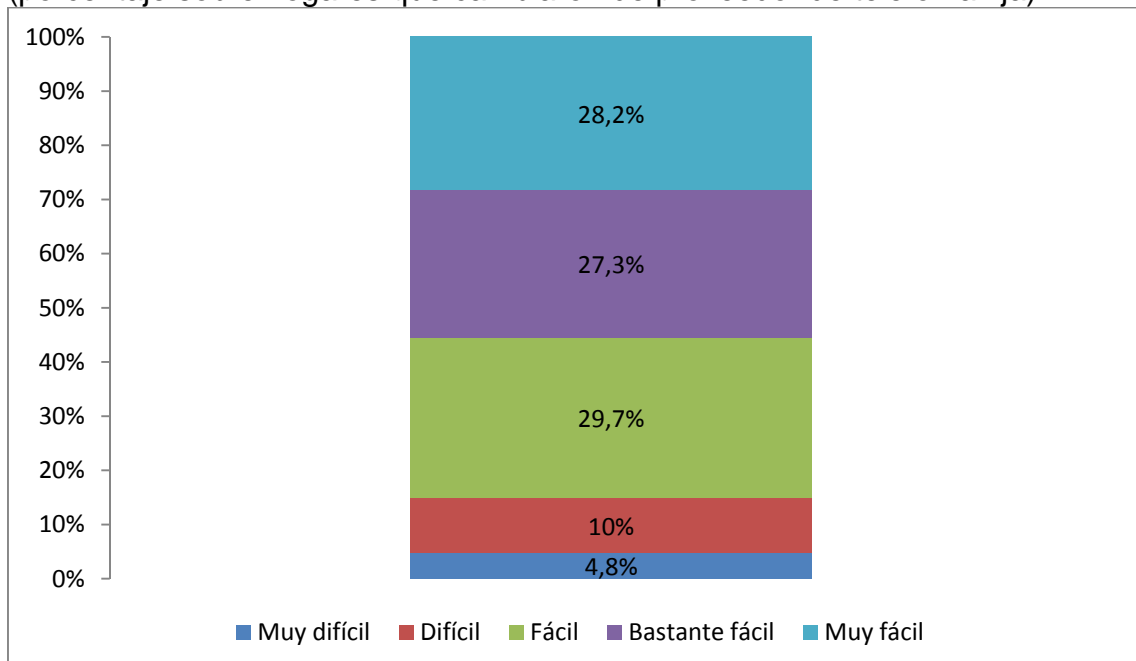
Gráfico 3. Motivos para el cambio de proveedor de telefonía fija (III-2012 / III-2013) (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor de telefonía fija)*



*Este gráfico analiza respuestas múltiples.

Entre los hogares que cambiaron de operador de telefonía fija un 85,2%, declaró que el cambio de operador de telefonía fija fue fácil, y por el contrario un 14,8% declaró que el cambio fue difícil o muy difícil. Este porcentaje es similar al reportado un año atrás, un 13,5%.

Gráfico 4. Evaluación de la facilidad del cambio de proveedor de telefonía fija (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor de telefonía fija)



Cambios de operador de los servicios de comunicaciones electrónicas en el sector residencial en 2013

Por último, a los hogares que declararon que el cambio de operador de telefonía fija les resultó difícil o muy difícil se les preguntó por las dificultades encontradas en el proceso de cambio. A modo informativo, en más de la mitad de los casos los hogares se quejaron de haber tenido que realizar demasiados trámites y más de cuatro de cada diez, de retrasos en el cambio de operador, así como de periodos sin servicio.

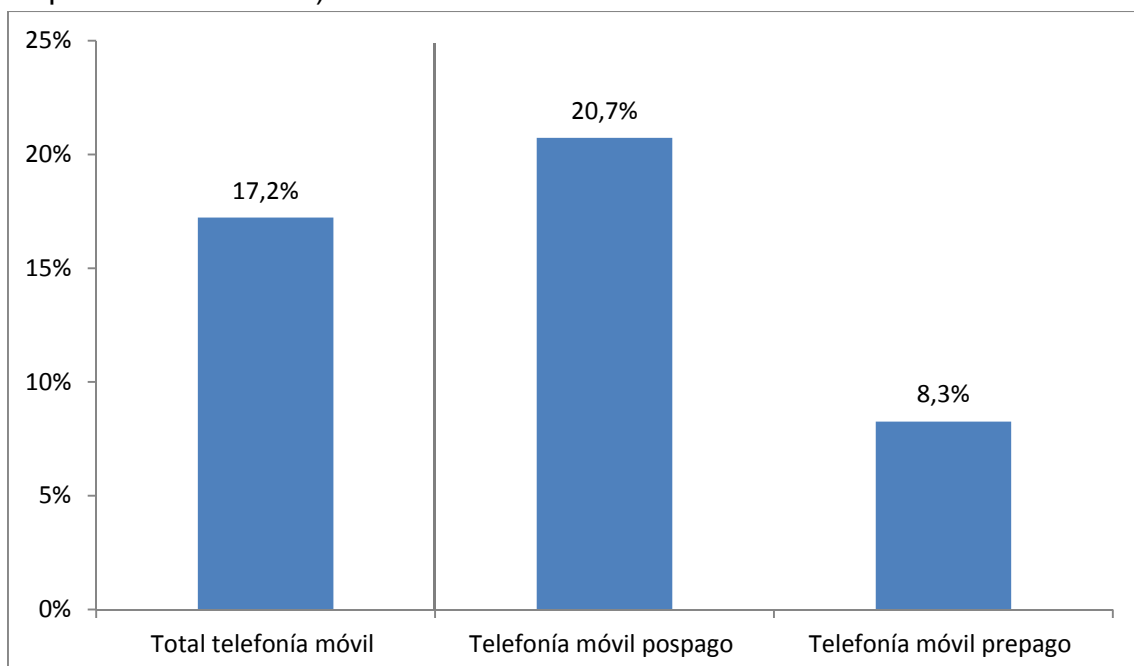
2.2 Telefonía móvil

El 86,8% de los individuos de 10 o más años de edad tenían el servicio de telefonía móvil, ya fuera en la modalidad de postpago o en la de prepago, en el tercer trimestre de 2013.

El Gráfico 5 muestra el porcentaje de individuos con telefonía móvil que cambiaron de operador, que fue del 17,2% en el año, cifra considerablemente superior a la del año anterior, que fue del 11,7%. Además, este incremento tuvo lugar tanto en el caso de la telefonía de postpago como en la de prepago. De hecho, en el primer caso (postpago), el sustantivo incremento de la tasa estaría motivado, entre otras razones, por el fuerte traspaso de clientes de telefonía móvil a ofertas convergentes, como los paquetes cuádruples o quíntuples.

El cambio de operador móvil también se vio influido por la edad de los usuarios. Así, en el grupo de edad de 25 a 34 años el porcentaje de cambio se situó en el 27% y, en cambio, en los mayores de 65 años el porcentaje fue del 8,1%.

Gráfico 5. Individuos que cambiaron de proveedor de telefonía móvil según modo de contratación (III- 2012 / III-2013) (porcentaje sobre individuos que disponían del servicio)



Al preguntarles a los individuos que cambiaron de operador de telefonía móvil si mantuvieron su número de teléfono móvil, cerca de un 93% dijo que sí, es decir, los usuarios utilizaron de forma abrumadora el mecanismo de portabilidad para cambiar de operador móvil.

El motivo más citado para cambiar de operador móvil fue abaratar el gasto en el servicio, un 64,4% de los individuos citó este motivo. Este motivo fue también el más citado un año atrás, aunque, en 2013, el crecimiento de este motivo fue muy notable: más de doce puntos porcentuales, ya que en 2012 este porcentaje fue del 52%.

El segundo motivo más citado fue cambiar de terminal móvil aprovechando una promoción: uno de cada cuatro individuos citó este motivo. El porcentaje en el 2012 fue ligeramente superior, un 27,6%. El tercer motivo más citado en 2013 fue la insatisfacción con la calidad del servicio del operador antiguo, con un 24,3%. Este porcentaje descendió de manera considerable ya que un año atrás esta cifra fue del 29,2%. Un descenso similar se observa en la insatisfacción con la atención al cliente del operador antiguo, en 2012 el porcentaje era del 19,4% y en 2013 del 15,7%.

Gráfico 6. Motivos para el cambio de proveedor de telefonía móvil (III-2012 / III-2013) (porcentaje sobre individuos que cambiaron de proveedor)*

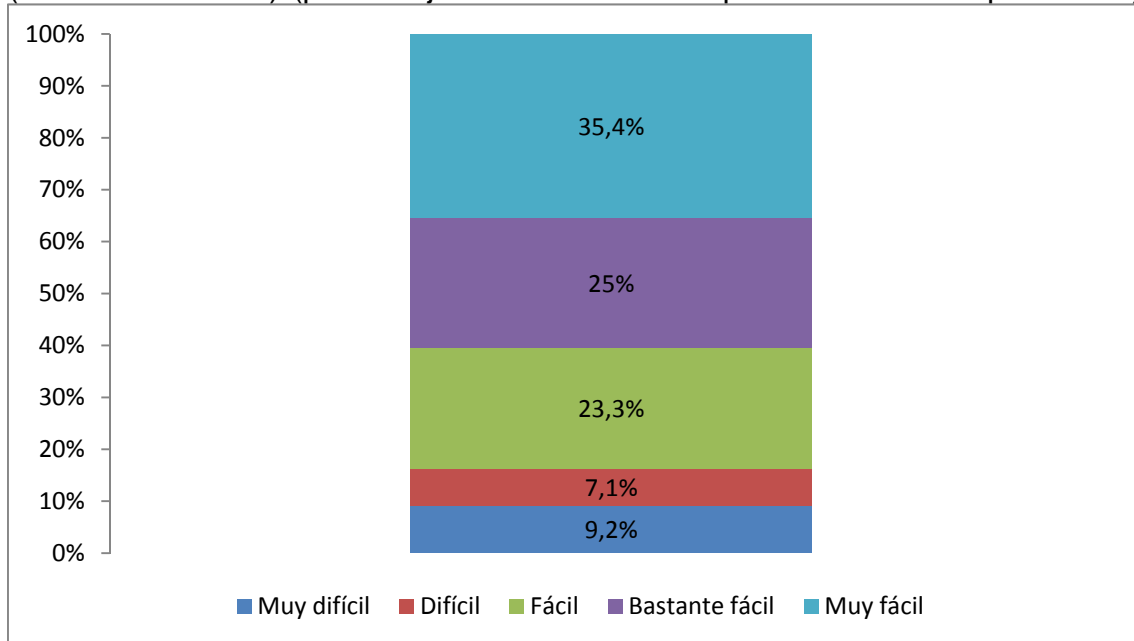


*Este gráfico analiza respuestas múltiples.

Un 16,3% de los individuos que cambiaron de operador de telefonía móvil en 2013 declaró que el cambio fue difícil o muy difícil. Este porcentaje es superior al declarado un año atrás que fue del 10,4%. Es posible que este crecimiento sea consecuencia, al menos parcialmente, del hecho de que para muchos de

estos clientes el cambio de operador móvil se deba a la contratación de un paquete convergente, que requiere de mayores gestiones y trámites.

Gráfico 7. Evaluación de la facilidad del cambio de proveedor de telefonía móvil (III-2012 / III-2013) (porcentaje sobre individuos que cambiaron de proveedor)



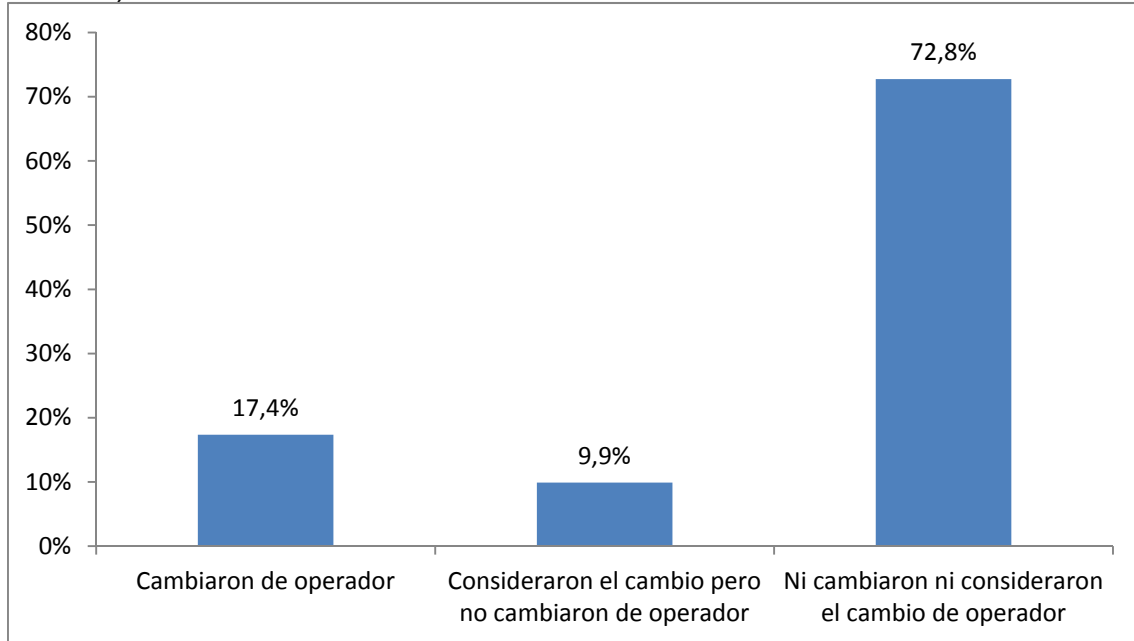
De hecho, entre los individuos que manifestaron que el cambio de operador de telefonía móvil fue difícil o muy difícil, la razón más citada para explicar la dificultad en el cambio fue la realización de demasiados trámites, razón esgrimida en más de la mitad de los casos.

2.3 Internet⁶

En el tercer trimestre de 2013 un 69,6% de los hogares disponían de algún tipo de acceso a Internet. De estos, un 17,4% manifestó haberse cambiado de operador de Internet durante el último año. Esto supone cuatro puntos porcentuales más que el año anterior. Además, uno de cada diez consideró el cambio aunque finalmente no lo completó. Esta cifra es muy similar a la reportada en el 2012, un 11,1%.

⁶ En esta sección se contempla el acceso a Internet con cualquier tipo de tecnología, incluyendo banda ancha fija y móvil.

Gráfico 8. Hogares según si cambiaron o consideraron el cambio de proveedor de Internet (III-2012 / III-2013) (porcentaje sobre hogares que disponían de servicio)



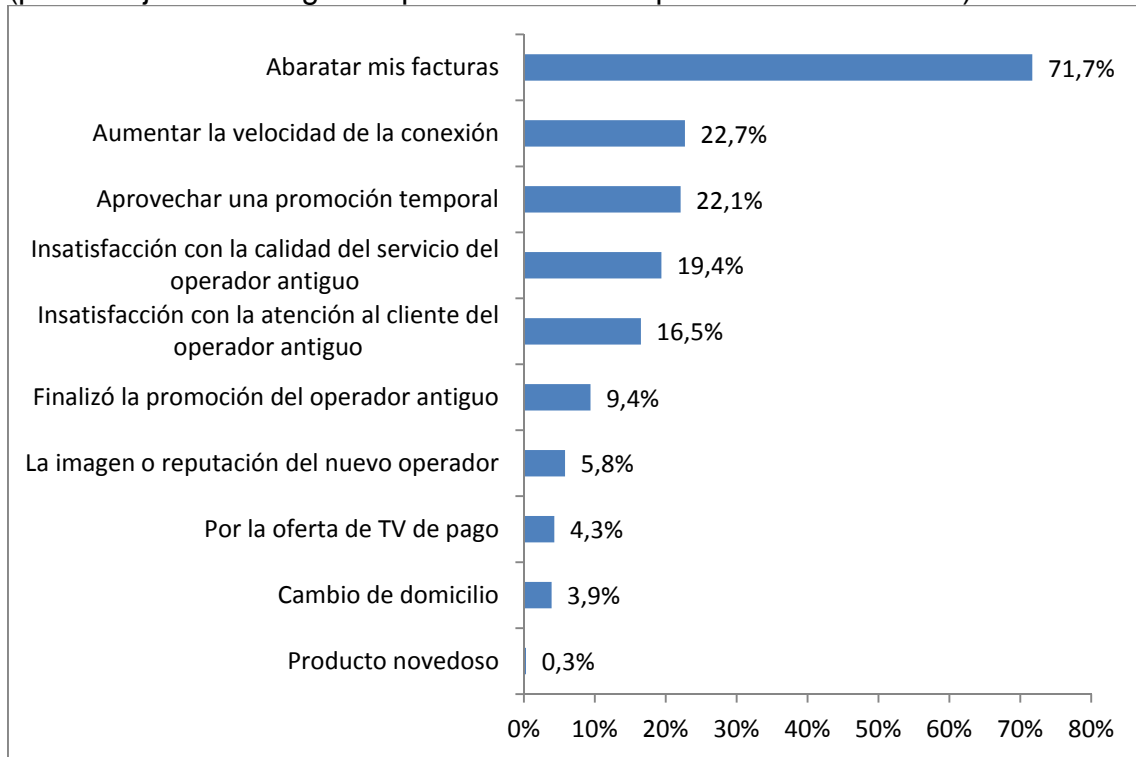
En relación a los motivos del cambio de operador un 71,7% de los hogares hizo referencia al hecho de reducir gastos, siendo esta la razón más comentada, tal y como viene siendo habitual en la serie histórica. No obstante, se observa un incremento de seis puntos porcentuales respecto al valor del 2012, que fue del 65,6%.

La segunda razón más citada para cambiar de operador fue aumentar la velocidad de la conexión a Internet, razón citada por cerca de uno de cada cuatro usuarios. Este motivo experimentó un fuerte ascenso en 2013, comparativamente a un año atrás, ya que en 2012 fue la cuarta razón más citada, con un 17,7%.

Por otro lado, destaca el descenso del número de hogares que dieron como motivo del cambio la insatisfacción con la calidad del servicio del operador anterior, al pasar de la segunda razón más citada en 2012, con un 26,8%, a la cuarta en 2013, con un 19,4%.

Aprovechar una promoción temporal fue la tercera razón más citada, con un 22,1%. Esta cifra fue muy similar a la reportada en 2012, un 24,6%, ocupando además la misma posición en la clasificación.

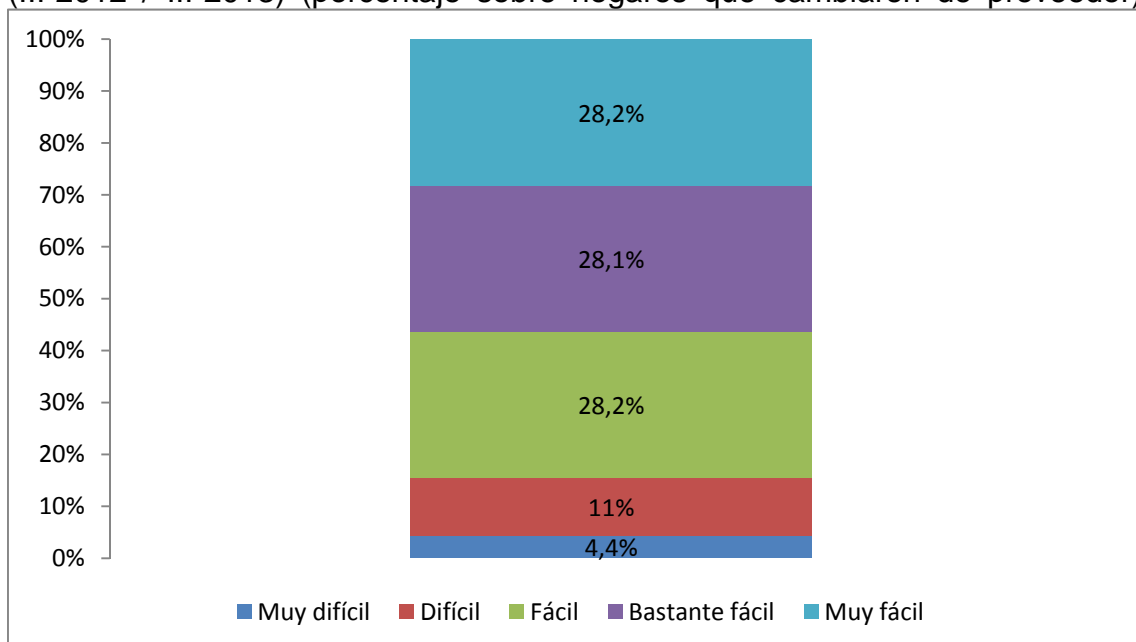
Gráfico 9. Motivos para el cambio de proveedor de Internet (III-2012 / III-2013) (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor de Internet)*



*Este gráfico analiza respuestas múltiples.

En cuanto a la dificultad del cambio de proveedor un 15,4% manifestó que el cambio fue difícil o muy difícil. Este porcentaje es ligeramente superior al registrado en el 2012, un 13,3%.

Gráfico 10. Evaluación de la facilidad del cambio de proveedor de Internet (III-2012 / III-2013) (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor)



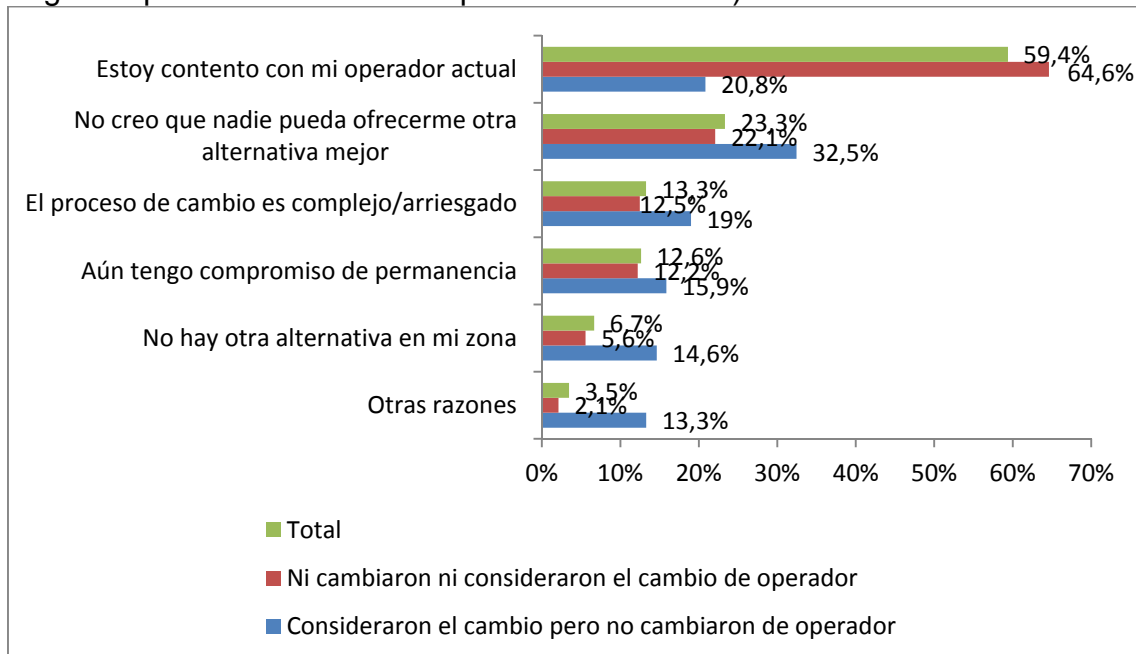
Cambios de operador de los servicios de comunicaciones electrónicas en el sector residencial en 2013

A los hogares que declararon que el cambio de operador de Internet les resultó difícil o muy difícil se les preguntó por las dificultades encontradas en el proceso de cambio. Tal y como sucedió en el caso de la telefonía fija las tres razones más citadas fueron haber tenido que realizar demasiados trámites, retrasos en el cambio de operador y periodos sin servicio.

Adicionalmente, a los hogares que declararon que no cambiaron de operador de Internet se les preguntó por los motivos. Casi seis de cada diez citaron como razón que estaban contentos con su operador actual, siendo esta razón la más citada. Sin embargo, entre los hogares que habían considerado cambiar de operador este porcentaje fue muy inferior, un 20,8%. Además, también cabe destacar que un 13,3% de los hogares declarase un cierto temor ante el proceso de cambio y que un 6,7% declarase una falta de alternativas en su zona de residencia.

Por último, es interesante observar como al limitar las respuestas a los hogares que consideraron el cambio aunque no lo completasen, la satisfacción con su operador actual deja de ser la respuesta mayoritaria y pasa a serlo el hecho de pensar que no hay una alternativa mejor: casi uno de cada tres hogares citaron esta razón.

Gráfico 11. Motivos para no cambiar de operador de Internet durante el último año según si consideraron o no el cambio (III-2012 / III-2013) (porcentaje sobre hogares que no cambiaron de operador de Internet)*



*Este gráfico analiza respuestas múltiples.

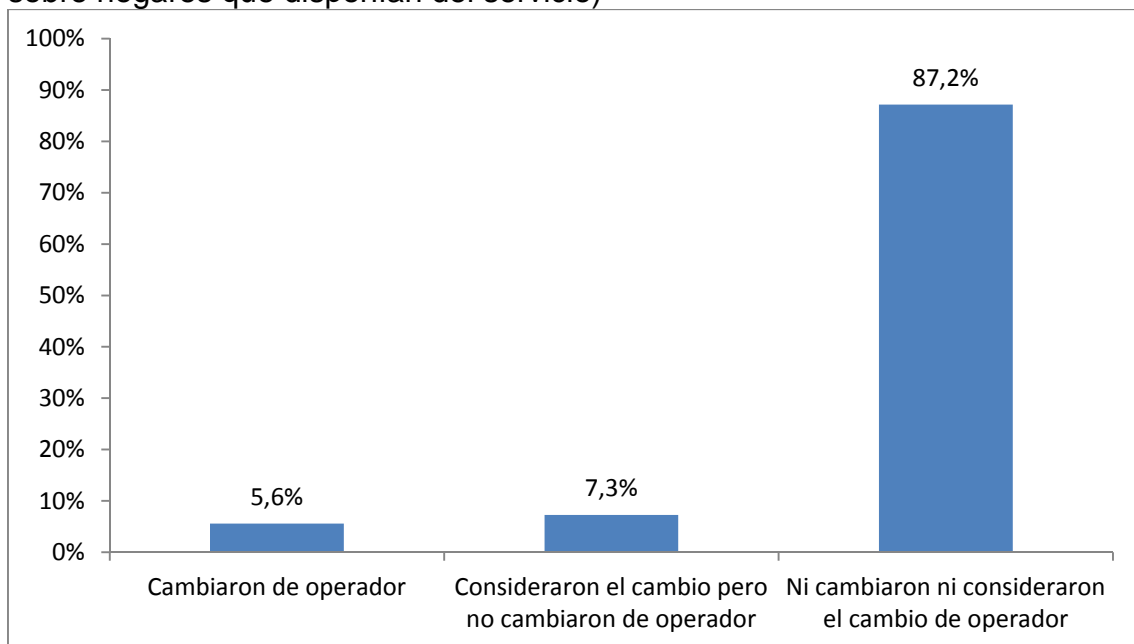
2.4 Televisión de pago

Del 21,2% de hogares que disponían de televisión de pago en el tercer trimestre de 2013 un 5,6% manifestó que había cambiado de operador de televisión de pago en el último año. Esta cifra supone un descenso respecto al 2012, ya que en aquel año este porcentaje fue del 8,5%.

Si se compara con otros servicios, la tasa de cambio de operador de la televisión de pago es baja. Entre las razones para esta diferencia se encuentran, por un lado, que estas ofertas se caracterizan por tener una mayor diferenciación que las tradicionales de telecomunicaciones, especialmente cuando el consumidor valora el acceso a contenidos exclusivos, y, por otro lado, la gestión del cambio de operador puede ser más compleja cuando supone también un cambio de tecnología, como puede ser el caso de la televisión de pago, que se oferta sobre distintos tipos de plataformas.

Adicionalmente, a finales de 2013, el satélite de Canal Plus, la televisión IP que oferta Telefónica y las ofertas de los operadores de cable, concentraban a nueve de cada diez clientes de la televisión de pago⁷. Así, existe una menor alternativa de ofertas comparativamente con otros servicios de telecomunicaciones, lo que podría explicar la menor tasa de cambio de operador. Además, en aquellas zonas donde la cobertura del cable es nula o muy pequeña, como por ejemplo en provincias como Cáceres, Segovia, Teruel o Gerona, las alternativas son aún menores.

Gráfico 12. Hogares según si cambiaron o consideraron el cambio de proveedor de televisión de pago en el último año (III-2012 / III-2013) (porcentaje sobre hogares que disponían del servicio)



⁷ Informe Trimestral de las Telecomunicaciones y Sector Audiovisual, IV trimestre de 2013.

3. Conclusiones

En este documento de trabajo se han cuantificado las tasas de cambio de operador de telecomunicaciones en el sector residencial durante el periodo III-2012 a III-2013 para cada uno de los servicios de comunicaciones electrónicas. Tal y como sucedió en los dos años anteriores, la clasificación de porcentajes de cambio de operador fue la siguiente (de mayor a menor porcentaje de cambio): Internet, telefonía móvil, telefonía fija y televisión de pago.

Tabla 13. Evolución de la tasa anual de cambio de operador por servicio

Periodo	III-2012 a III-2013	III-2011 a III-2012	III-2010 a III-2011
Internet	17,4%	13,3%	14,5%
Telefonía móvil	17,2%	11,7%	14,4%
Telefonía fija	15,4%	11,2%	12%
Televisión de pago	5,6%	8,5%	5,5%

Ahora bien, tal y como muestra la tabla anterior, con la excepción de la televisión de pago todos los servicios experimentaron en 2013 unas tasas de cambio de operador superiores a las de 2012, especialmente la telefonía móvil que pasó de un 11,7% en 2012 al 17,2% en 2013.

El principal motivo que llevó a los hogares a cambiarse de operador fue, una vez más, la búsqueda de ofertas más económicas. Esta razón, que ya era mayoritaria en el 2012, se vio acentuada en el periodo analizado hasta llegar a porcentajes por encima del 70% tanto para la telefonía fija como para Internet y al 64,4% para la telefonía móvil. Probablemente, tal y como hemos apuntado en la introducción, las ofertas convergentes fijo/ móvil que emergieron durante este periodo ayudaron a los hogares a conseguir su objetivo de reducir sus gastos. Adicionalmente es destacable que para todos los servicios disminuyó la insatisfacción con la calidad del servicio como motivo para cambiarse de operador.

En el caso particular de Internet, por primera vez desde 2010, los hogares dieron como segundo motivo para cambiarse de proveedor el aumentar la velocidad de su conexión. Este hecho pone de manifiesto que los operadores que apuesten por el despliegue de redes más rápidas (fibra hasta el hogar, DOCSIS 3.0, 4G, etc.) pueden diferenciar sus servicios ayudándoles a aumentar su cuota de mercado, especialmente si a esta oferta de mayor velocidad se le añade la posibilidad de contratar también servicios complementarios, como pueden ser los audiovisuales.

En cuanto a la facilidad a la hora de cambiar de operador de comunicaciones electrónicas, los usuarios reportaron mayoritariamente que el proceso de cambio fue fácil, aunque aproximadamente un 15% manifestó que el cambio les resultó difícil, cifra que no es despreciable si se tiene en cuenta que tanto la

portabilidad fija como móvil están sujetas a una fuerte regulación y tienen plazos breves de gestión.

Por último, la forma de contratación influyó de manera notable en las decisiones de cambio de operador. Así, el porcentaje de cambio de operador de la telefonía fija varió sustancialmente según el tipo de empaquetamiento. Como viene siendo habitual, los hogares con telefonía fija sin empaquetar y los hogares con paquetes triples, que incluyen la televisión de pago, fueron menos propensos al cambio que el resto de hogares con telefonía fija. Estos últimos incluyen los hogares con paquete doble (telefonía fija y banda ancha fija) y paquete cuádruple (que añade a los anteriores dos servicios, la telefonía y banda ancha móvil). En particular, la tasa de cambio del paquete cuádruple superó la del doble, como consecuencia del fuerte crecimiento de este tipo de oferta, precisamente a costa de los clientes de paquete doble.

Habrá que esperar a periodos futuros, cuando previsiblemente disminuya el traspaso de clientes de un tipo de paquete a otro, para evaluar si la contratación mediante paquetes convergentes reduce o aumenta las tasas de cambio de operador. A priori, el disponer de una única oferta con todos los servicios simplifica la contratación y por tanto podría aumentar la tasa de cambio, pero, por otro lado, si existen componentes del paquete fuertemente diferenciados o afectados por cláusulas de permanencia específicas, esto podría resultar en una menor tasa de cambio de operador para los distintos servicios empaquetados.

