

# Nota **ocasional**

Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

**3**

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

Junio 2012

**CMT**

## Introducción

La competencia efectiva en los mercados, y en particular en los mercados de comunicaciones electrónicas, se traduce en mayores posibilidades de elección por parte de los consumidores, innovación tecnológica y menores precios. No obstante, para poder beneficiarse de las ventajas de la competencia es necesario que los usuarios de comunicaciones electrónicas puedan cambiarse de operador, si así lo desean, de forma clara, rápida y fácil. El hecho de que los usuarios perciban que el proceso de cambio puede ser difícil o costoso podría limitar los cambios de operador en los mercados de comunicaciones electrónicas, redundando en un daño real a la competencia efectiva deseada.

La portabilidad de la numeración, tanto fija como móvil, es sin duda un instrumento esencial para facilitar el cambio de operador en los mercados de telefonía fija y móvil. La portabilidad, regulada por la CMT, permite a los usuarios españoles cambiar de operador manteniendo su numeración de manera gratuita en un plazo de pocos días y desde junio de 2012 en tan solo un día en el caso de la telefonía móvil. El año 2011 se cerró con un récord absoluto de portabilidades desde su introducción hace más de una década. Así, se llegaron a los 5,6 millones de portabilidades de líneas móviles y a los casi dos millones de portabilidades de líneas fijas<sup>1</sup>, confirmando el éxito de esta iniciativa.

La existencia del mecanismo de portabilidad de la numeración junto con otros motivos, como una mayor sensibilidad a los precios por parte de los consumidores dada la negativa coyuntura económica, ha propiciado la búsqueda de mejores ofertas por parte de los hogares haciendo que los gastos en los servicios de comunicaciones electrónicas hayan descendido considerablemente durante el 2011<sup>2</sup>.

Por todo lo anterior, resulta de gran interés conocer las razones y las dificultades experimentadas por los usuarios a la hora de cambiar de operador en el ámbito de las comunicaciones electrónicas. De esta forma, el objetivo de esta nota es cuantificar el nivel de cambio de operador en cada uno de los servicios de comunicaciones electrónicas, así como identificar los motivos que llevaron a los usuarios residenciales a cambiar de operador en el periodo comprendido entre el tercer trimestre de 2010 y el tercer trimestre de 2011. Además, en esta nota se analiza el grado de dificultad percibido por los usuarios que cambiaron de proveedor, y para los que declararon que el cambio les resultó difícil se describen las razones esgrimidas, con el fin de conocer las barreras al cambio encontradas por parte de estos usuarios. La nota se concentra fundamentalmente en los servicios de telefonía fija, móvil e Internet y, en menor medida, en el servicio de televisión de pago. La fuente de datos de esta nota es el Panel de Hogares CMT-Red.es.

---

<sup>1</sup> Ver *Informe Económico Sectorial 2011* en <http://cmtdata.cmt.es/cmtdata/>

<sup>2</sup> Ver *Informe sobre los consumos y gastos de los hogares españoles en los servicios de comunicaciones electrónicas (segundo semestre 2011)* en [http://www.cmt.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=2f112ed1-8c30-4384-a844-b72e43b524e7&groupId=10138](http://www.cmt.es/c/document_library/get_file?uuid=2f112ed1-8c30-4384-a844-b72e43b524e7&groupId=10138)

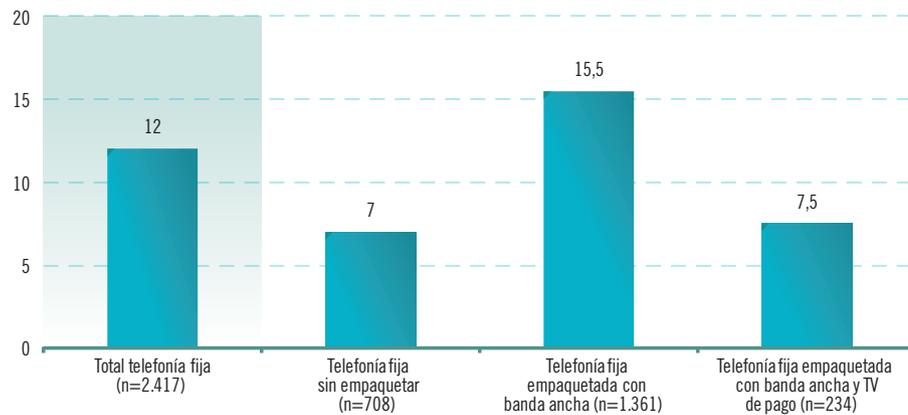
## Resultados

### Telefonía fija

En el tercer trimestre de 2011 el 81,8% de los hogares disponía de telefonía fija. Sin embargo, la forma de contratación no fue la misma en todos los casos. Los hogares contrataron la telefonía fija en aproximadamente un tercio de los casos sin empaquetar con otro servicio y en el resto de los casos empaquetada junto con otros servicios, mayoritariamente, con la banda ancha.

El Gráfico 1 muestra los porcentajes de cambio de operador de telefonía fija durante el último año para el conjunto de los hogares que disponían del servicio, considerando también las formas más habituales de contratación. La tasa de cambio anual para la telefonía fija fue del 12%, ahora bien, se observan importantes diferencias según el modo de contratación. De entre los diferentes modos de contratación, los hogares que contrataron la telefonía fija sin empaquetar mostraron la menor tasa de cambio, con un 7%, mientras que la tasa de cambio en los hogares que contrataron la telefonía fija empaquetada con la banda ancha dobló a la de los hogares con telefonía fija sin empaquetar, con un 15,5%. Por último, en los hogares que disponían de un paquete triple (telefonía fija, banda ancha y televisión de pago) la tasa de cambio fue del 7,5%.

A la hora de interpretar estas diferencias según el modo de contratación se ha de tener en cuenta los diferentes perfiles socio-demográficos de los diferentes grupos. Así, en el caso de los hogares que disponían de la telefonía fija sin empaquetar más de seis de cada diez superaban los 65 años de edad, en cambio, en el caso de los hogares que tenían el servicio empaquetado menos de dos de cada diez hogares tenían más de 65 años.



► **Gráfico 1** Hogares que cambiaron de proveedor de telefonía fija en el último año según modo de contratación (porcentaje sobre hogares que disponían del servicio).

Al preguntar al conjunto de los hogares que cambiaron su operador de telefonía fija durante el último año por el motivo del cambio<sup>3</sup>, dos de cada tres hogares declararon

<sup>3</sup> En caso de más de un cambio de operador en el último año de un mismo servicio, las preguntas hacían referencia al último cambio efectuado.

que su intención fue abaratar sus facturas. Por otro lado, también es destacable que casi uno de cada cinco declaró como motivo del cambio su insatisfacción con la calidad del servicio y/o con la atención del cliente del operador antiguo.

► **Gráfico 2** Motivos para el cambio de proveedor de telefonía fija en el último año\* (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor de telefonía fija).



De entre los hogares que cambiaron de proveedor de telefonía fija la mayoría, un 77,4%, declaró que el cambio de operador de telefonía fija fue fácil, aunque el 22,6% restante declaró que el cambio fue difícil o muy difícil.

► **Gráfico 3** Evaluación de la facilidad del cambio de proveedor de telefonía fija (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor de telefonía fija).



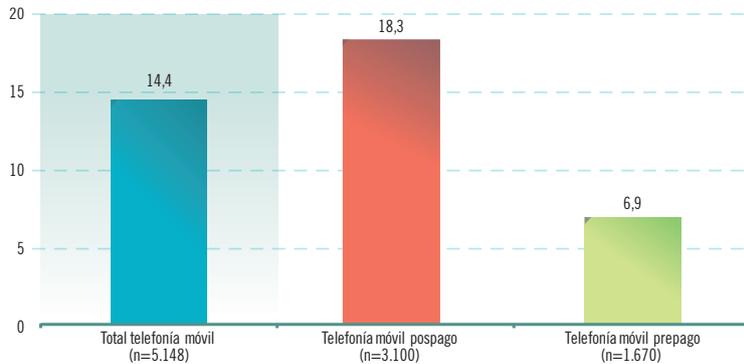
n=248

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 periodos donde les facturaron los dos operadores (el antiguo y el nuevo) así como de haber tenido que realizar demasiados trámites y más de uno de cada tres adujo que hubo un retraso en el cambio de operador.

## Telefonía móvil

Más de ocho de cada diez individuos de 10 o más años de edad disfrutaban del servicio de telefonía móvil, ya fuera en la modalidad de pospago o en la de prepago, en el tercer trimestre de 2011.

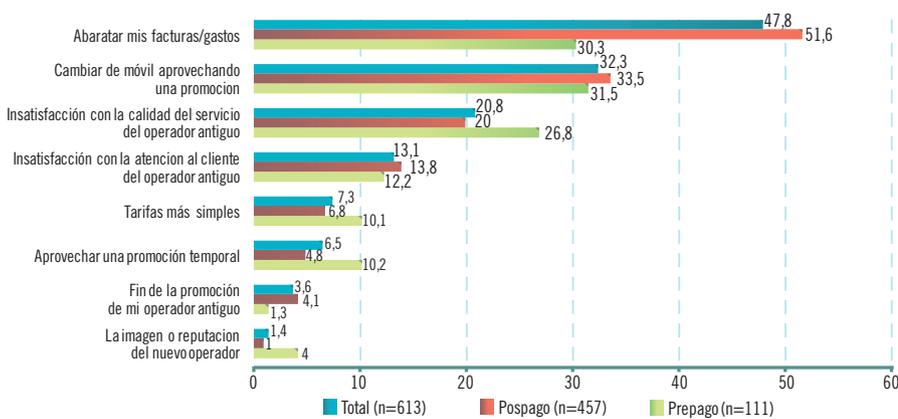
El gráfico siguiente muestra el porcentaje de individuos con telefonía móvil que cambiaron de operador durante el último año, de forma global, así como para los usuarios que disponían de telefonía de pospago o de prepago en el tercer trimestre de 2011. El porcentaje de individuos que cambiaron de operador de telefonía móvil superó el 14%, sin embargo, los individuos con telefonía de pospago mostraron una mayor propensión al cambio respecto a los que tenían telefonía móvil de prepago.



► **Gráfico 4** Individuos que cambiaron de proveedor de telefonía móvil en el último año según modo de contratación (porcentaje sobre individuos que disponían del servicio).

Globalmente, los motivos más citados para cambiar de operador de telefonía móvil por parte de los usuarios fueron, por un lado, el hecho de abaratar las facturas/gastos, con un 47,8%, y, por otro, renovar el terminal móvil, con un 32,3%. No obstante, en el caso de los usuarios de pospago, el hecho de abaratar las facturas fue, claramente, el motivo más citado, con un 51,6% de los casos. En cambio, en el caso de la telefonía de prepago hubo tres motivos que obtuvieron porcentajes similares, próximos al 30% cada uno: abaratar los gastos, cambiar el terminal y la insatisfacción con la calidad del servicio del operador antiguo.

Un 14,4% de los usuarios de telefonía móvil cambiaron de operador durante el último año siendo los motivos más citados para el cambio abaratar facturas y renovar el terminal.

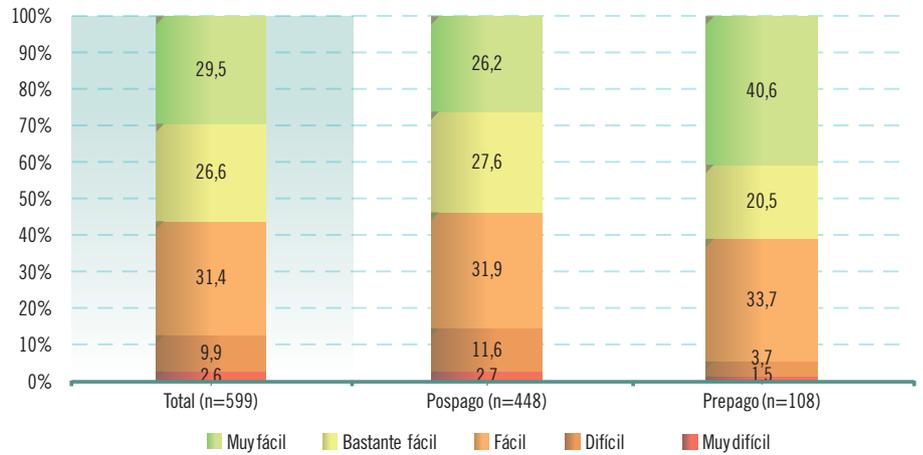


► **Gráfico 5** Motivos para el cambio de proveedor de telefonía móvil en el último año según modo de contratación \* (porcentaje sobre individuos que cambiaron de proveedor).

\* Este gráfico analiza respuestas múltiples.

Tan solo un 12,5% de los individuos que cambiaron de operador de telefonía móvil declaró que el cambio fue difícil o muy difícil. En cuanto a la modalidad de contratación, en ambos casos para la mayoría de los usuarios el cambio fue fácil aunque destaca que en el caso del pospago un 14,3% declaró que el cambio fue difícil o muy difícil, mientras que en el caso del prepago este porcentaje descendió hasta el 5,2%.

► **Gráfico 6** Evaluación de la facilidad del cambio de proveedor de telefonía móvil según modo de contratación (porcentaje sobre individuos que cambiaron de proveedor).



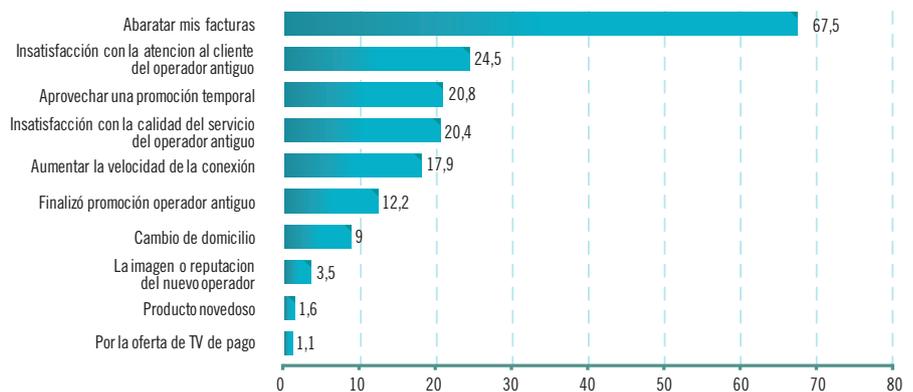
Por último, a modo informativo, los individuos que manifestaron que el cambio de operador de telefonía móvil fue difícil o muy difícil dieron como principales argumentos para esta dificultad: periodos sin servicio, pagar más de lo que esperaban por el nuevo servicio, realizar demasiados trámites y periodos en los que los dos operadores les facturaron. Todos estos motivos fueron citados por más de cuatro de cada diez individuos que declararon que el cambio fue difícil o muy difícil.

#### Internet <sup>4</sup>

En el tercer trimestre de 2011 más de seis de cada diez hogares disponían de algún tipo de acceso a Internet. Entre estos, un 14,5% declaró haber cambiado de operador de Internet durante el último año.

Respecto a los motivos del cambio destaca que más de dos de cada tres hogares adujo el hecho de reducir gastos como motivo para el cambio, pero también es de señalar que casi una cuarta parte de estos hogares citó como motivo para el cambio de proveedor de Internet su insatisfacción con la atención al cliente del operador antiguo. Por otro lado, casi un 18% de los hogares alegó como motivo del cambio un aumento de la velocidad de la conexión.

► **Gráfico 7** Motivos para el cambio de proveedor de Internet en el último año\* (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor de Internet).

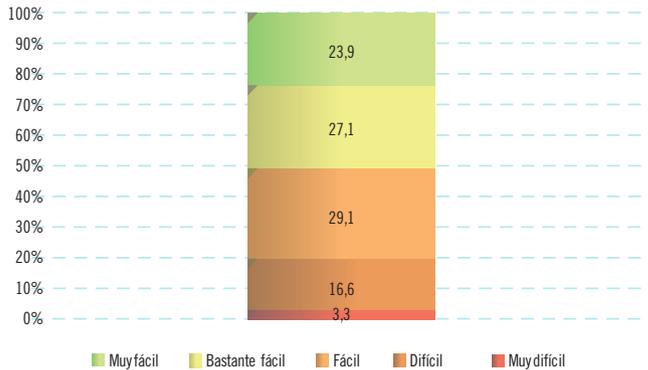


\* Este gráfico analiza respuestas múltiples.

n=199

<sup>4</sup> En esta sección se contempla el acceso a Internet con cualquier tipo de tecnología.

En cuanto a la dificultad del cambio de proveedor de Internet una mayoría, el 80%, manifestó que el cambio fue fácil, aunque cabe señalar que dos de cada diez hogares lo encontraron difícil o muy difícil.



n=182

Ocho de cada diez hogares que cambiaron de proveedor de Internet declararon que el cambio fue fácil.

► **Gráfico 8** Evaluación de la facilidad del cambio de proveedor de Internet (porcentaje sobre hogares que cambiaron de proveedor de Internet).

Por último, 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 periodos donde les facturaron los dos operadores (el antiguo y el nuevo), haber tenido que realizar demasiados trámites y retrasos en el cambio de operador.

### Televisión de pago

Del 22,8% de hogares que disponían de televisión de pago en el tercer trimestre de 2011 tan solo un 5,5% manifestó que había cambiado su operador de televisión de pago en el último año.

La tasa anual de cambio de operador de televisión de pago, un 5,5%, fue la menor de todos los servicios de comunicaciones electrónicas.

## Conclusiones

En esta nota se han cuantificado las tasas de cambio de operador en el sector residencial durante el último año para cada uno de los servicios de comunicaciones electrónicas. Las tasas más elevadas se dieron para los servicios de telefonía móvil e Internet, que superaron el 14%, a continuación se situó la telefonía fija, con una tasa del 12% y la menor tasa de cambio fue la de la televisión de pago, con un 5,5%. Todas estas cifras son una muestra del dinamismo del mercado de comunicaciones electrónicas residencial en nuestro país.

Tasa anual de cambio de operador por servicio (III-2010 a III-2011)			
Telefonía fija	Telefonía móvil	Internet	TV de pago
12%	14,4%	14,5%	5,5%

A pesar de estas cifras totales por servicio, la forma de contratación influyó de una manera destacable en las tasas de cambio de operador. Así, la tasa de cambio de operador de la telefonía fija varió notablemente según el nivel de empaquetamiento. En el caso de la telefonía fija sin empaquetar la tasa de cambio fue de tan solo el 7% mientras que en el caso del paquete doble este valor llegó hasta el 15,5%. En cambio, en el caso del paquete triple la cifra se quedó en el 7,5%. Por tanto, en línea con los valores globales por servicio parece que el servicio de Internet sirve de catalizador para llevar a cabo cambios de operador mientras que la TV de pago supone un freno. Adicionalmente, tal y como se ha comentado anteriormente el hecho de que la mayoría de los hogares con telefonía fija sin empaquetar fuesen mayores de 65 años podría condicionar su propensión al cambio.

En el caso de la telefonía móvil también la forma de contratación incidió en la tasa de cambio de operador. De esta forma la propensión al cambio fue más del doble en los individuos que disponían de telefonía móvil de pospago en el tercer trimestre de 2011 respecto a los que disponían de telefonía móvil de prepago en el mismo periodo<sup>5</sup>. Dado el contexto económico actual, el hecho de que sea más fácil controlar el gasto con la modalidad de prepago podría explicar esta diferencia.

Los motivos para el cambio de operador en los servicios de telefonía fija e Internet fueron similares.

En cuanto a los motivos para llevar a cabo el cambio de operador, las dos razones principales tanto para el servicio de telefonía fija como para el de Internet fueron el hecho de abaratar las facturas, dos de cada tres hogares lo citaron como motivo, y la insatisfacción con la atención al cliente del operador antiguo, que fue citada por aproximadamente uno de cada cinco hogares. Estas similitudes entre los dos servicios no son sorprendentes dado que están soportados mayoritariamente por las mismas redes y en muchos casos ambos servicios se comercializan conjuntamente. Para la telefonía móvil el principal motivo fue, de nuevo, el hecho de abaratar las facturas/gastos, aunque con un menor peso en comparación con la telefonía fija e Internet, ya

<sup>5</sup> Hay que señalar que no se dispone de información sobre si en el momento del cambio los individuos realizaron un cambio "intra" modo de contratación (de pospago a pospago, o de prepago a prepago) o si el cambio fue "entre" modos de contratación (de prepago a pospago o viceversa). Lo mismo sucede en el caso de la telefonía fija respecto al nivel de paquetización.

que fue citado por la mitad de los individuos que cambiaron su proveedor de telefonía móvil. El segundo motivo fue la renovación del terminal móvil con una destacable importancia ya que uno de cada tres individuos lo citaron, desplazando a la tercera posición la insatisfacción con la calidad del servicio al cliente del operador antiguo. No obstante, tal y como se apuntó anteriormente, en el caso de la telefonía de prepago las diferencias entre estos tres motivos se diluyeron. En resumen, el principal motivo para el cambio, transversal a todos los servicios analizados, fue la reducción del gasto por parte de los usuarios.

En líneas generales, una clara mayoría de los usuarios que cambiaron de proveedor declaró que el cambio les resultó fácil. Aún así, en el caso de la telefonía fija e Internet dos de cada diez usuarios manifestaron que el cambio les resultó difícil mientras que en el caso de la telefonía móvil esta cifra se redujo prácticamente a la mitad. Estas diferencias parecen extensibles al mercado empresarial ya que las cifras anteriores son similares a las observadas en un estudio que analizó la misma problemática en el sector empresarial<sup>6</sup>. Diversos motivos podrían incidir en esta menor dificultad en el cambio de la telefonía móvil respecto a la fija e Internet. Así, por ejemplo, en el caso de la banda ancha fija un cambio de operador que suponga un cambio de tecnología (de ADSL a cable, o viceversa) puede requerir de la asistencia de técnicos del nuevo operador en el hogar para llevar a cabo el cambio, sin embargo, esto no sucede en el caso de la telefonía móvil. Por último, es destacable la diferencia observada en cuanto a la dificultad del cambio entre los usuarios de móviles de postpago y de prepago, ya que los primeros manifestaron una mayor dificultad en el cambio respecto a los segundos. La presencia de contratos con periodo de permanencia en la modalidad de postpago podría explicar esta diferencia.

El servicio de telefonía móvil fue el que mostró una mayor facilidad para el cambio de operador.

---

<sup>6</sup> Ver *Informe sobre la situación en el segmento empresarial* en [http://www.cmt.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=14c04bbf-6a38-4ab2-b265-fa6ce453d69c&groupId=10138](http://www.cmt.es/c/document_library/get_file?uuid=14c04bbf-6a38-4ab2-b265-fa6ce453d69c&groupId=10138).