

NOTA DE PRENSA

Solo uno de cada cuatro españoles utiliza el teléfono fijo todos o casi todos los días

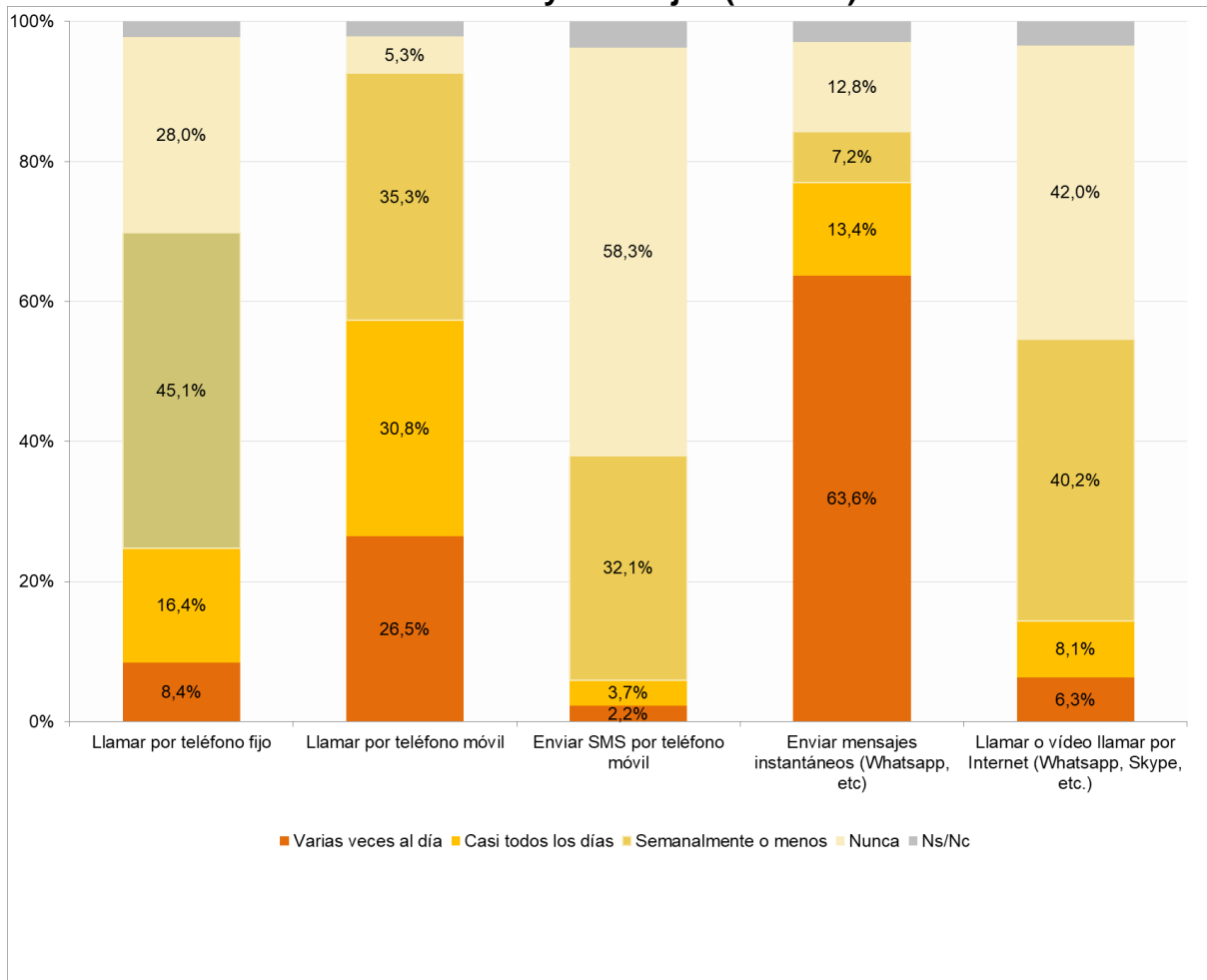
- Los mensajes instantáneos a través de plataformas OTT son la principal forma de comunicación y se envían varias veces al día por seis de cada diez individuos.
- La calidad de la conexión es la característica más importante para las conexiones de voz.
- Solo el 1% de los españoles llamó desde una cabina telefónica durante 2019.

Madrid, 5 de junio de 2020.- Los mensajes instantáneos desde aplicaciones como WhatsApp fueron la principal forma de comunicación de los españoles durante el cuarto trimestre de 2019 según el [Panel de Hogares CNMC](#). Seis de cada diez individuos enviaron mensajes desde estas aplicaciones varias veces al día, un 26% llamaron desde sus teléfonos móviles y un 8% desde sus fijos, también varias veces al día. Asimismo, el uso diario de las llamadas desde aplicaciones de Internet como WhatsApp o Skype fue del 6%, mientras que el uso diario de los mensajes de texto SMS apenas fue del 2%.

Es importante destacar que los datos de esta encuesta reflejan la situación del mercado antes del estado de alarma provocado por la pandemia de COVID-19.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC, en el sitio CNMCData, y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Frecuencia de uso de las llamadas y mensajes (IV-2019).



Universo: Individuos. Fuente: CNMData.

Según los usuarios, lo más importante cuando se realiza una llamada de voz desde cualquier soporte (ya sea fijo, móvil o desde Internet) es la calidad de la conexión (92%); seguido de la posibilidad de comunicarse con cualquiera (90%) y la confianza en que se protegen adecuadamente sus datos privados (89%).

Otras dos características que también han sido seleccionadas como muy importantes son la información y el soporte técnico que reciben cuando tienen problemas durante la llamada, así como la posibilidad de realizar una llamada de emergencia gratuita.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC, en el sitio CNMData, y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Importancia de las características de las comunicaciones de voz (llamadas desde fijo, móvil o por Internet) para los consumidores. (IV-2019).



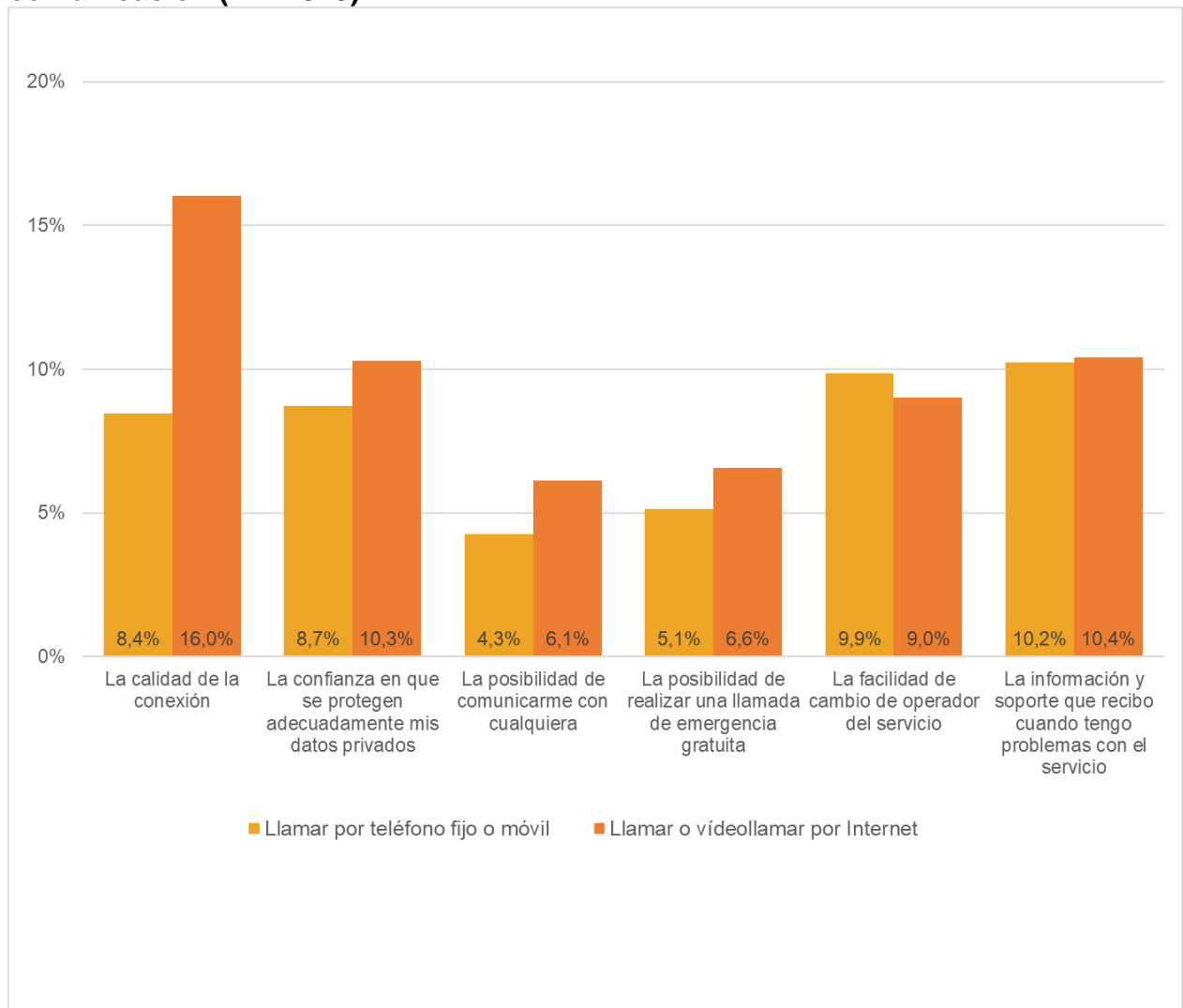
Universo: Individuos. Fuente: CNMCData.

Los usuarios que llaman o que realizan videollamadas por Internet se mostraron más descontentos con la calidad de la conexión al hacer llamadas o videollamadas por Internet que al utilizar un teléfono, fijo o móvil. Igualmente, a la hora de evaluar la confianza en la protección de sus datos privados en las conexiones, se mostraron más insatisfechos al utilizar una plataforma de Internet que al llamar desde un teléfono fijo o móvil.

Los usuarios coinciden al valorar el soporte técnico que reciben cuando tienen un problema con la prestación del servicio, ya sea al llamar por Internet o de manera tradicional.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC, en el sitio CNMCData, y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Insatisfacción con las distintas características de los servicios de comunicación (IV - 2019).



Universo: Individuos que llaman o vídeollaman por Internet al menos semanalmente. Fuente: CNMCData.

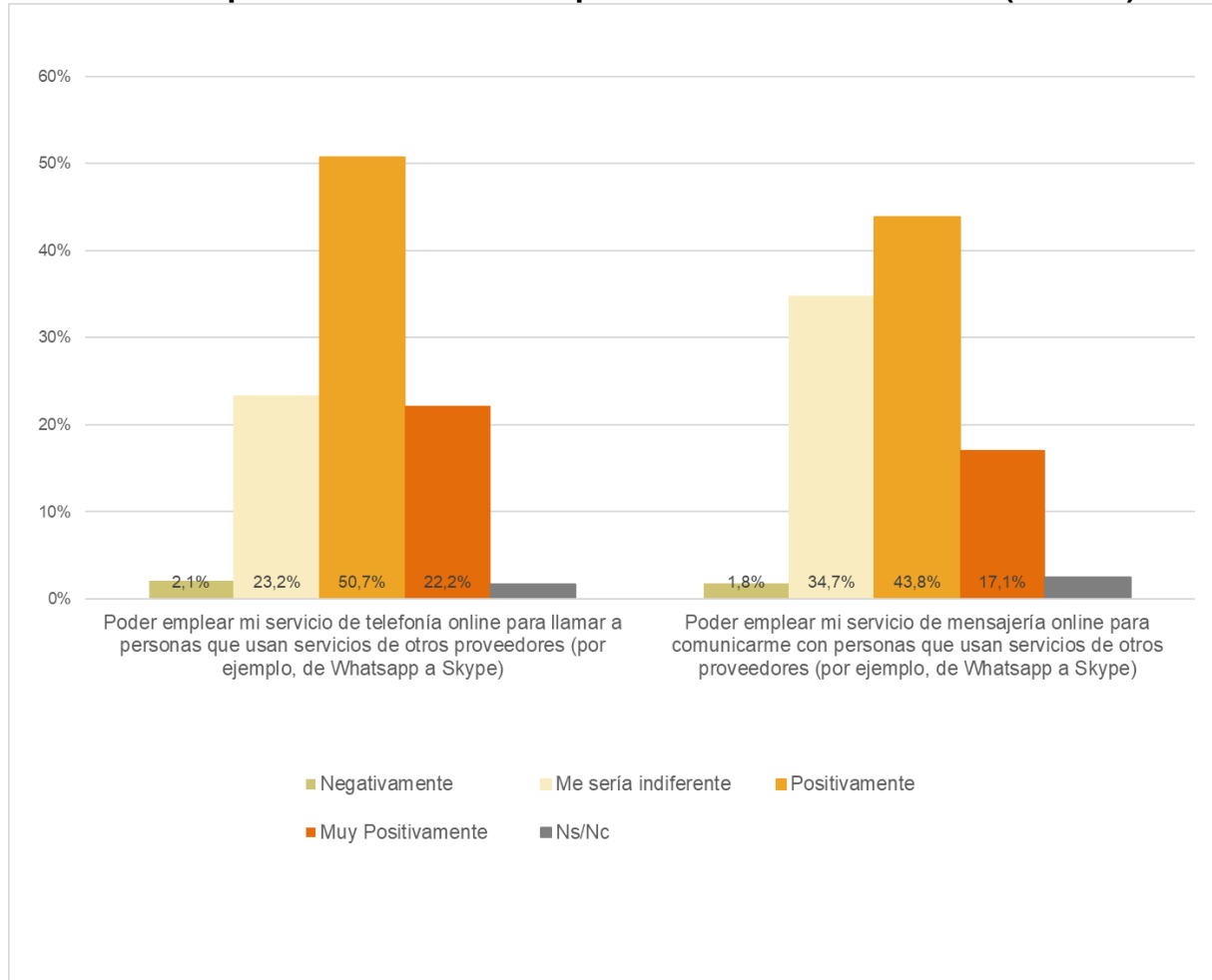
La popularización de los Smartphone ha facilitado la realización de llamadas y el envío de mensajes a través de aplicaciones que se conectan a la red. Según datos del propio Panel de Hogares CNMC, el 91% de los internautas en España se conecta a la red mediante un teléfono móvil.

El Panel también cuestiona a los individuos sobre cómo valorarían la interoperabilidad de los servicios de comunicación OTT (por ejemplo, que un usuario de WhatsApp pudiera llamar a uno de Skype). Cerca de tres de cada cuatro usuarios verían esta posibilidad como positiva o muy positiva. En cambio, la

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC, en el sitio CNMCData, y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

posibilidad de enviar mensajes de una aplicación a otra tiene menos adhesión, sin embargo, sería positiva para tres de cada cinco usuarios.

Valoración de posibilidades de interoperabilidad de los servicios (IV-2019).



Universo: Individuos que usan el servicio al menos semanalmente. Fuente: CNMCData.

El [Panel de Hogares CNMC](#) del cuarto trimestre de 2019 deja a la vista la realidad de las cabinas telefónicas públicas. Solo un 1% de los españoles las utilizó durante el año pasado.

Metodología

Estos resultados forman parte del [Panel de Hogares CNMC](#), una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisuales, energía postal y *Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC, en el sitio CNMCData, y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

transporte, entre otros.

La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2019 e incluyó a 4.861 hogares y 9.058 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores. Es importante destacar que los datos de esta encuesta reflejan la situación de mercado antes del estado de alarma provocado por la pandemia de COVID-19.

[CNMCData](#)

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC, en el sitio CNMCData, y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.