

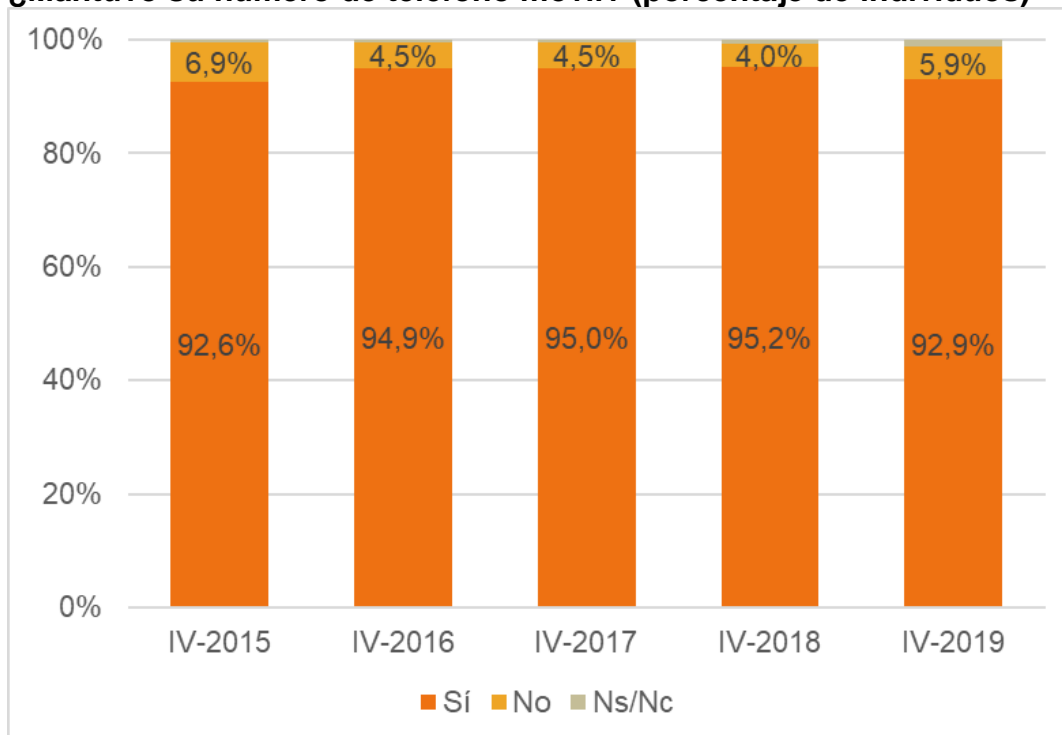
NOTA DE PRENSA

El 93% de los usuarios que cambiaron de operador móvil conservaron su número

- Reducir la factura del teléfono es el principal motivo para cambiarse de compañía.
- Casi tres de cada diez individuos tenía una cláusula de permanencia en su contrato móvil.
- Los usuarios se comprometieron con las compañías por ofertas en su factura o descuentos y cada vez menos para la adquisición de terminales.

Madrid, 22 de mayo de 2020.- La mayoría de los usuarios que cambiaron su operador móvil en 2019 lo hicieron conservando su número de teléfono (93%) y no optando por uno nuevo (6%) según los últimos datos del [Panel de Hogares CNMC del cuarto trimestre de 2019](#). 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.

¿Mantuvo su número de teléfono móvil? (porcentaje de individuos)



Universo: Individuos que cambiaron de operador de telefonía móvil en los últimos doce meses.
Fuente: CNMCDData.

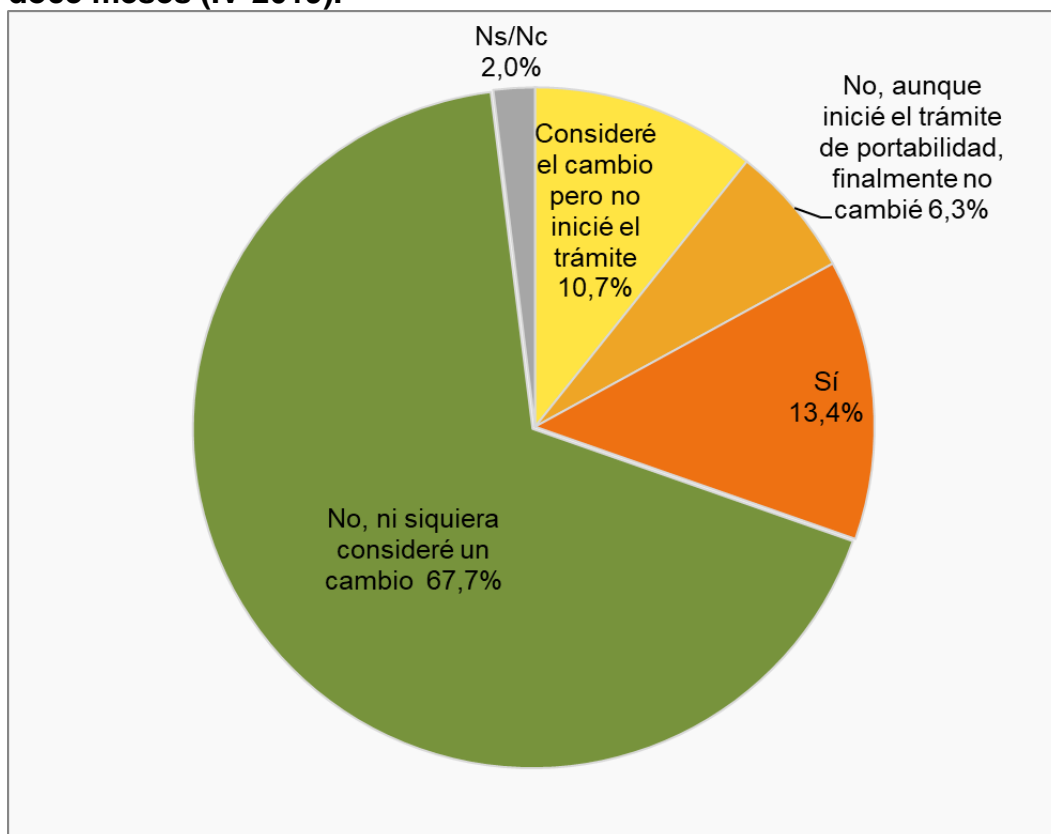
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro de la resolución aprobada por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente

Durante 2019, los individuos que renunciaron a conservar su número no superaron el 6%. Esta cifra explica lo importante que es para un usuario conservar su número de teléfono móvil cuando realiza un cambio de compañía.

En España, en 2019 se realizaron en torno a unas 20.000 portabilidades móviles al día. Ante la declaración del estado de alarma generado por la pandemia de COVID-19, el pasado 6 de abril la CNMC adoptó unas [medidas provisionales para la gestión de las portabilidades](#) y fijó un cupo de un 25% diario. Adicionalmente, ante la fase de desescalada que se está desarrollando en todo el país, la CNMC ha establecido el procedimiento de [retorno a la actividad habitual una vez que finalice el estado de alarma](#).

Según el Panel de Hogares, un 13% de los individuos cambió de operador, un 11% consideró el cambio pero no lo llevó a cabo, y el 6% inició los trámites, aunque cambió de opinión en el último momento. Una abultada mayoría (68%) no consideró pasarse a otro operador de telecomunicaciones.

Individuos que han cambiado de proveedor de telefonía móvil en los últimos doce meses (IV-2019).



Universo: Individuos con telefonía móvil. Fuente: CNMCDData.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro de la resolución aprobada por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente

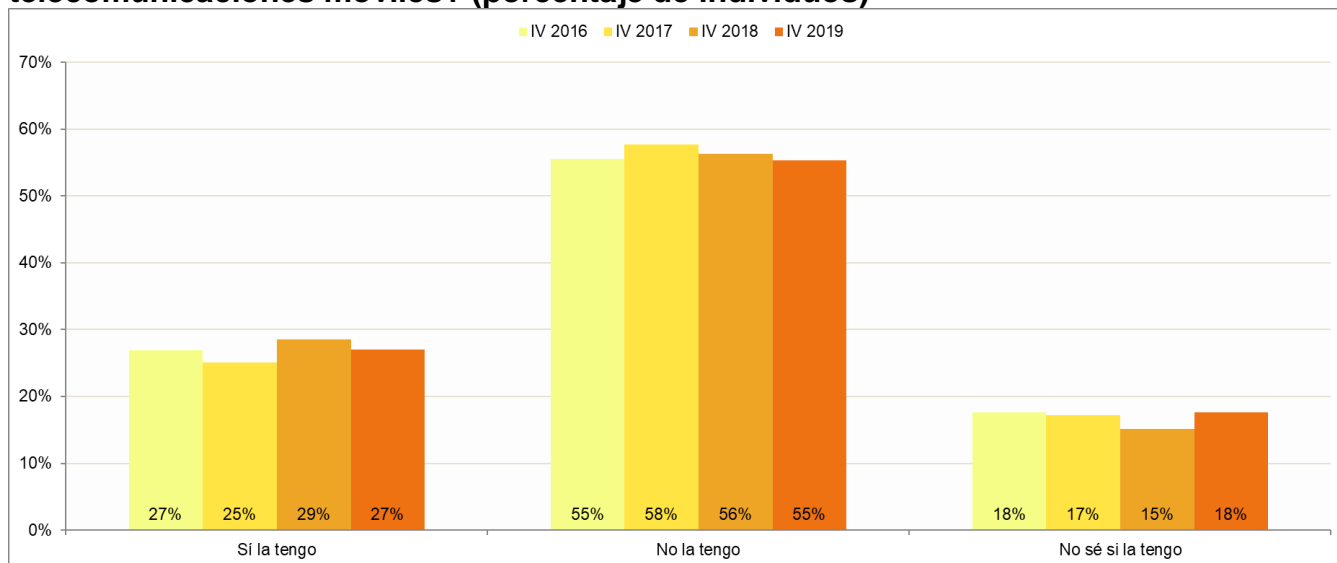
Uno de cada seis usuarios que iniciaron una portabilidad móvil en el último año pero que finalmente no cambiaron de proveedor encontraron problemas para llevar a cabo esa cancelación.

Sin embargo, la mayoría de los españoles que cambiaron de operador móvil y mantuvieron su número de teléfono no tuvieron que realizar ningún pago motivado por la gestión o satisfacer el pago de una fianza temporal con su nueva compañía (89%). Aunque hay casi un 7% de los que sí se cambiaron que pagaron la penalización de permanencia a su antigua compañía por irse antes de finalizar sus compromisos.

Cláusulas de permanencia

Más de la mitad de los españoles (55%) aseguraron no tener ninguna cláusula de permanencia en sus contratos de telefonía móvil. En cambio, casi un 30% sí que la tenía, y un 18% desconocía si había adquirido un compromiso de permanencia con su compañía telefónica.

¿Sabe si tiene una cláusula de permanencia vigente en su servicio de telecomunicaciones móviles? (porcentaje de individuos)



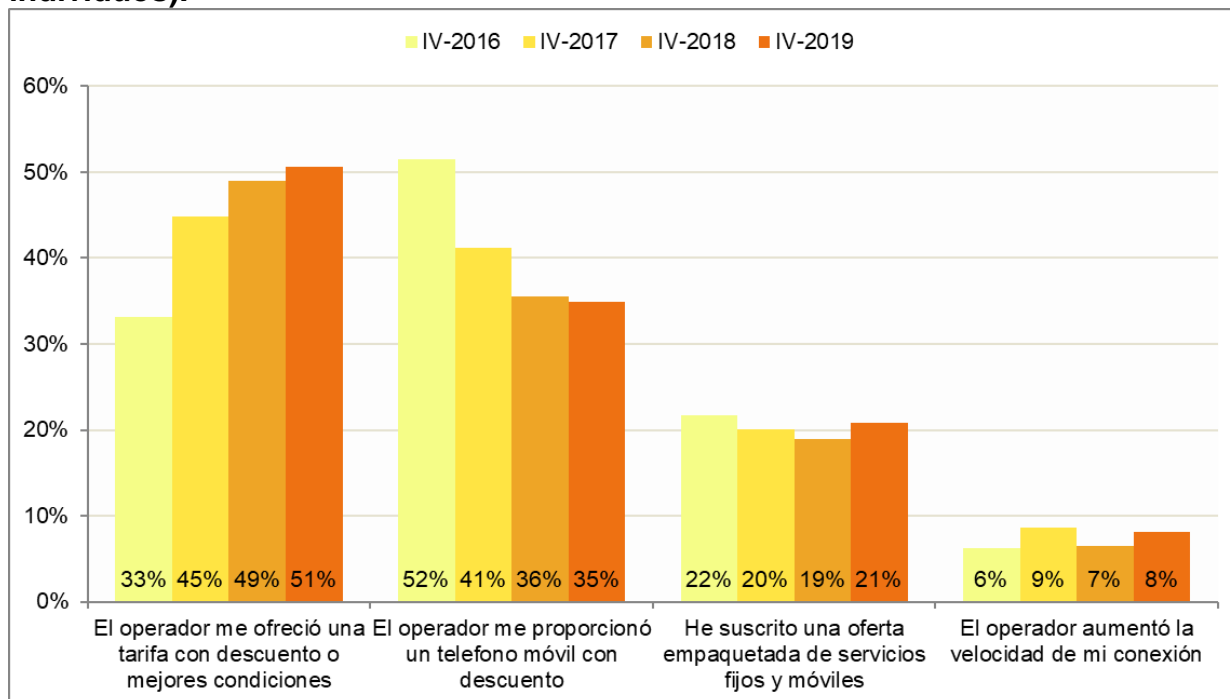
Universo: Individuos con telefonía móvil. Fuente: CNMCDData.

La principal razón por la que estos usuarios aceptaron una cláusula de permanencia con su operador fue el acceso a una tarifa con descuento o una oferta por parte del operador (51%). A ella le siguió la compra de un terminal con descuento por parte de la compañía (35%).

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro de la resolución aprobada por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente

Entre estas dos razones, vemos cómo en los últimos cuatro años se han invertido cada una de ellas. En 2016 una gran mayoría de permanencias iban ligadas a la adquisición de terminales en condiciones preferentes, y en 2019 a tarifas más ventajosas o con descuentos.

Razones para la cláusula de permanencia en la telefonía móvil (porcentaje de individuos).



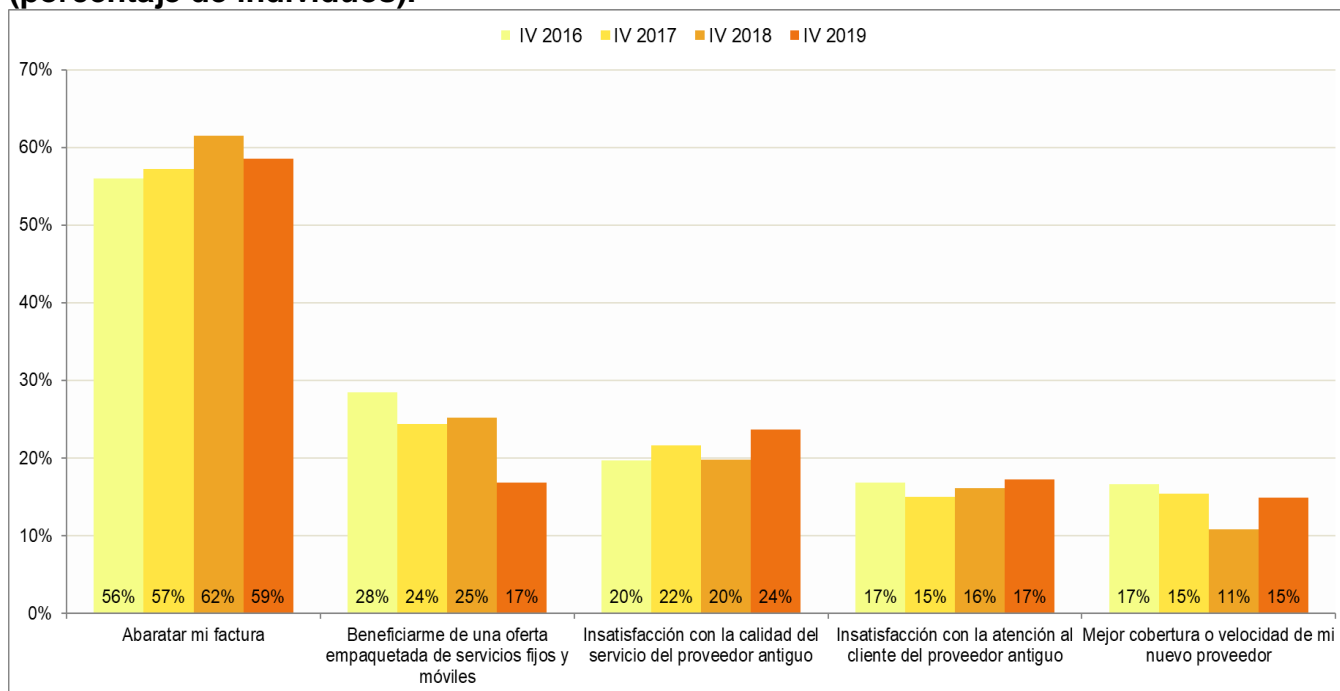
Universo: Individuos con una cláusula de permanencia vigente en su servicio de telefonía móvil.
Fuente: CNMCDData.

Finalmente, reducir el importe de la factura del móvil fue el principal motivo para cambiarse de operador para seis de cada diez usuarios de telefonía móvil que optaron por una nueva compañía. Se trata de un motivo que ha permanecido prácticamente invariable en los últimos años.

Al abaratamiento de la factura le siguieron la insatisfacción con la calidad del servicio del proveedor antiguo (24%), beneficiarse de una oferta empaquetada al fusionar los servicios fijos y móviles (17%) y la insatisfacción con la atención al cliente de su antigua compañía (17%).

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro de la resolución aprobada por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente

Razones para el cambio de proveedor de telecomunicaciones móviles (porcentaje de individuos).



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

Metodología

Estos resultados forman parte del Panel de Hogares de la 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 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. El texto íntegro de la resolución aprobada por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente