

## **NOTA DE PRENSA**

### **Dos de cada diez españoles realiza llamadas o videollamadas por Internet a diario o casi a diario**

- Casi siete de cada diez envían mensajes instantáneos a través de plataformas OTT como WhatsApp varias veces al día.
- Alrededor de un 70% se muestra favorable a una hipotética interoperabilidad entre servicios, como realizar una llamada de WhatsApp a Skype.
- Solo el 1% de los individuos utilizó una cabina telefónica en el último año.

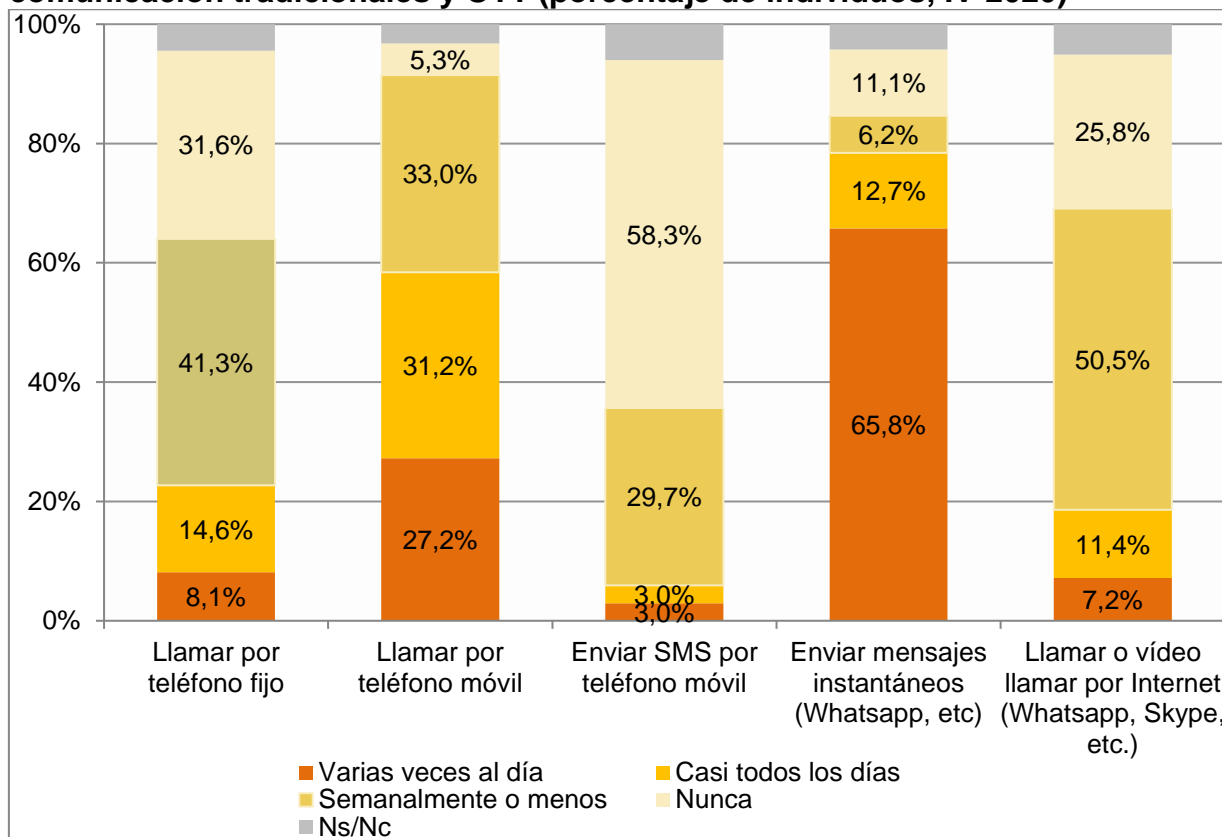
**Madrid, 4 de junio de 2021.-** Dos de cada diez españoles llamó o videollamó por Internet a diario o casi a diario a través de aplicaciones como WhatsApp o Skype según los últimos datos del [Panel de hogares CNMC](#) del cuarto trimestre de 2020. El efecto pandemia de COVID-19 incrementó en un 30% el uso frecuente de las llamadas o videollamadas por Internet a través de este tipo de aplicaciones respecto a un año atrás.

El envío de mensajes instantáneos (a través de aplicaciones como WhastApp o Telegram) continuó siendo el servicio más utilizado por los usuarios: un 66% declaró usarlo varias veces al día. Un 27% de los individuos aseguraron llamar desde el teléfono móvil varias veces al día, y un 8% desde el teléfono fijo, cifras que se han mantenido prácticamente invariables respecto un año atrás.

Además, solo un 3% de los individuos envió mensajes cortos de texto de manera diaria. Una tendencia que se registra en el tráfico de este tipo de comunicación: si en todo 2011 los SMS entre abonados fueron más de 7.400 millones, en 2019 esa cifra bajó hasta los 870 millones de mensajes.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente*

### Frecuencia de uso de las llamadas y mensajes mediante servicios de comunicación tradicionales y OTT (porcentaje de individuos, IV-2020)



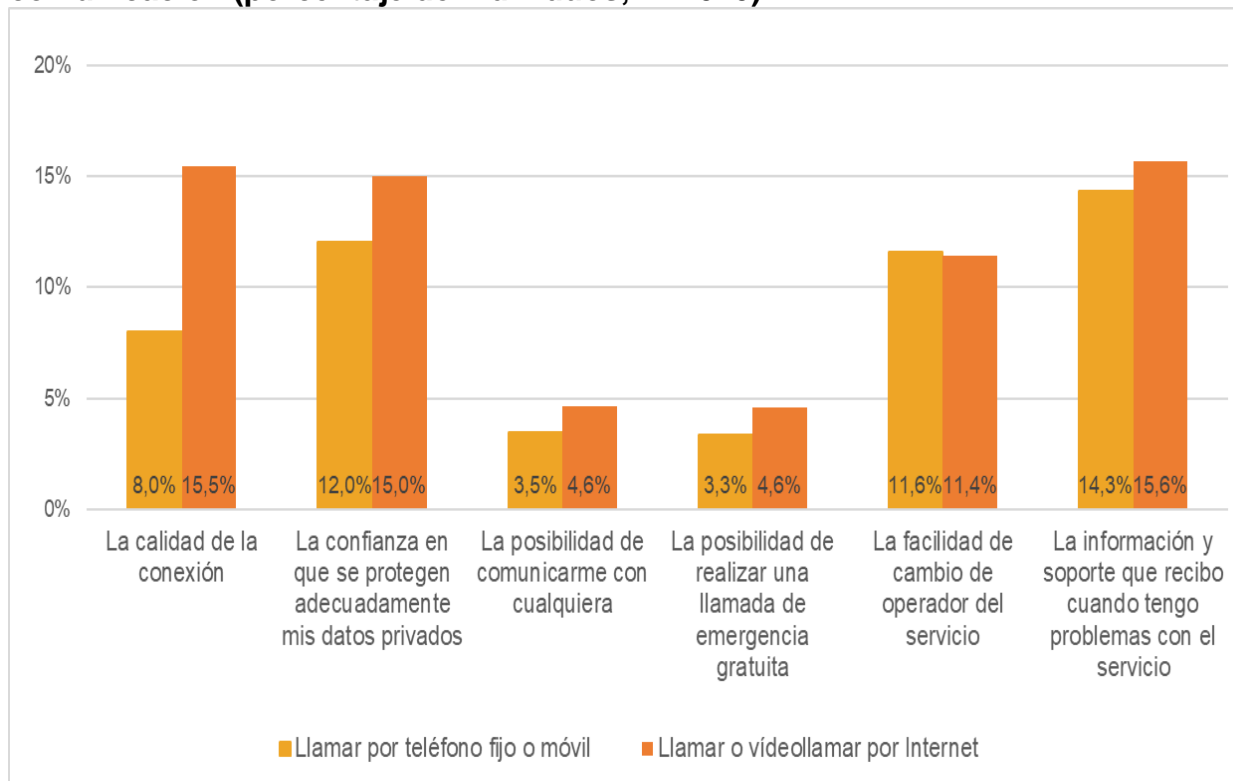
Universo: Individuos. Fuente: CNMCDData.

Respecto a la insatisfacción que mostraron los usuarios con las distintas características de los servicios de comunicación, casi un 16% de los individuos que realizaron llamadas o videollamadas por Internet al menos semanalmente se mostraron insatisfechos con la información y el soporte que reciben cuando tienen problemas con el servicio. La calidad de la conexión y la confianza en la que se protegen adecuadamente los datos privados mostraron niveles de insatisfacción similares en estos usuarios.

No obstante, estos mismos usuarios, se mostraron algo menos descontentos con las llamadas desde el teléfono móvil o fijo. Solo un 8% declara estar insatisfecho con la calidad de la conexión, mientras que un 14% lo está con la información y el soporte recibido cuando surgen problemas en el servicio y un 12% con la confianza en la que se protegen sus datos privados.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente*

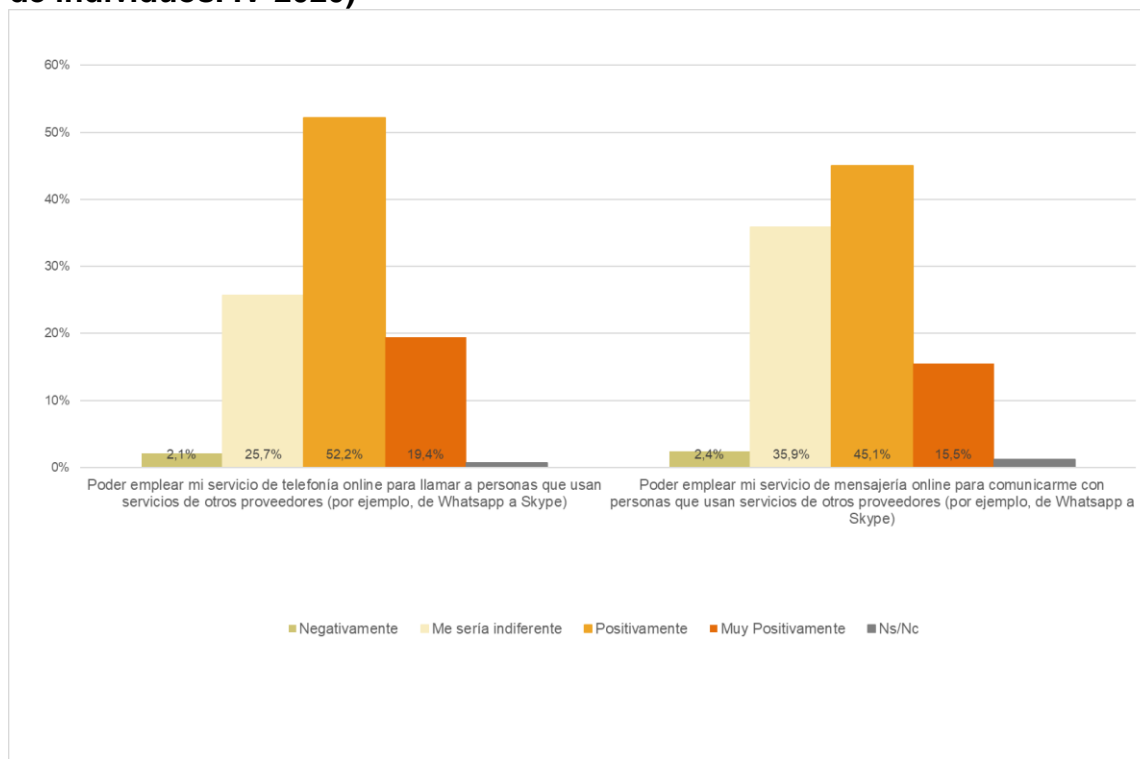
### Insatisfacción con las distintas características de los servicios de comunicación (porcentaje de individuos, IV-2020)



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

Los individuos también manifestaron su opinión sobre la posibilidad de interoperabilidad de los servicios, es decir, que un usuario de WhatsApp pudiera llamar a otro de Skype. Siete de cada diez respondieron que la opción de llamar de un servicio a otro sería positiva o muy positiva. Mientras que seis de cada diez se mostraron favorables a la posibilidad de poder enviar mensajes de una aplicación a otra.

## Valoración de posibilidades de interoperabilidad de los servicios (porcentaje de individuos. IV-2020)



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

Finalmente, el [Panel de Hogares CNMC](#) sobre servicios de comunicación tradicionales y OTT también preguntó a los usuarios por la utilización de las cabinas telefónicas durante los últimos 12 meses. Solo el 1% respondió haberlas utilizado en el último año al menos una vez.

## 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 transporte, entre otros. La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2020 e incluyó a 4.998 hogares y 9.079 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

## [CNMCData](#)

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente*