

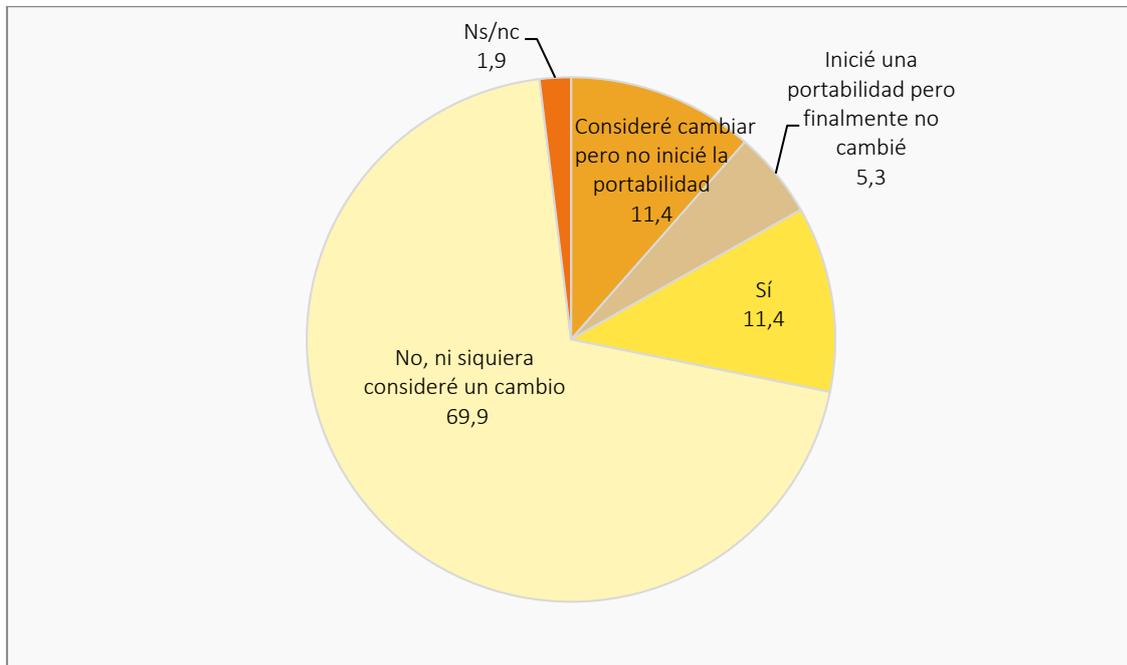
## NOTA DE PRENSA

### **El ahorro y la contratación de una oferta empaquetada, principales motivos para cambiar de operador de telefonía móvil en 2016**

- Un 11% de los usuarios de teléfono móvil ha cambiado de operador durante el 2016
- Las cláusulas de permanencia se han reducido en el último año: del 34% en 2015 al 27% en 2016

**Madrid, 19 de mayo del 2017.-** Algo más de uno de cada diez usuarios de telefonía móvil ha cambiado de operador durante el 2016, cifra similar a la del año anterior. El mismo porcentaje de usuarios (11%) consideró cambiar de operador aunque finalmente no lo hizo, y el 5% inició una portabilidad que al final no efectuó. Son los datos que refleja una nueva oleada del [Panel de Hogares CNMC](#) que corresponde al cuarto trimestre de 2016.

#### **Individuos que han cambiado de operador de telefonía móvil en los últimos doce meses (porcentaje de individuos, IV-2016)**



Universo: Individuos con telefonía móvil. Fuente: CNMC

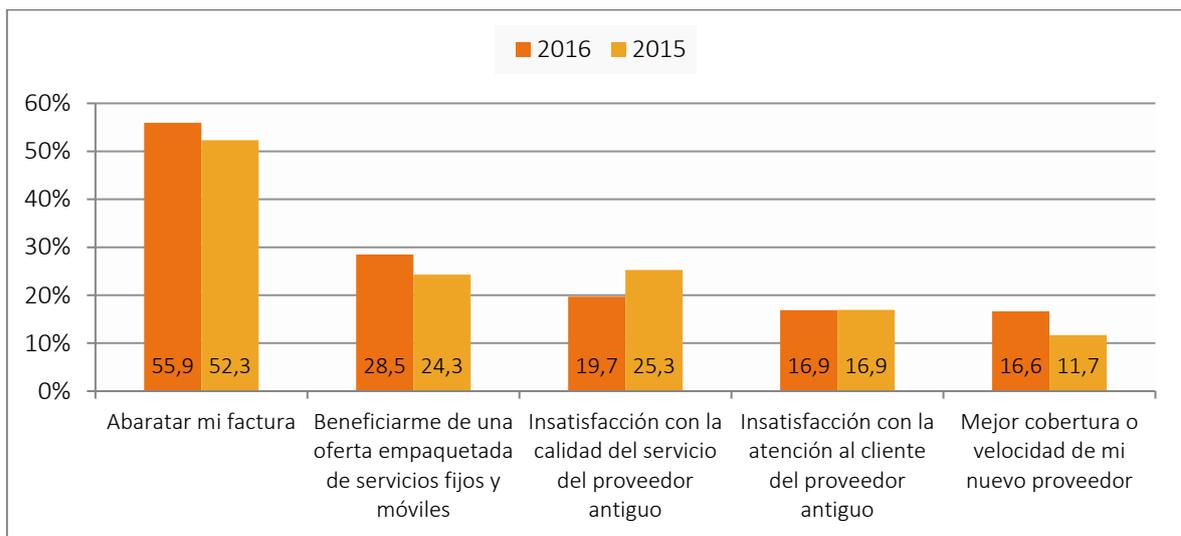
*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

El principal motivo del cambio vuelve a ser el ahorro, según el 56% de los usuarios que realizaron una portabilidad, seguido del beneficio de una oferta empaquetada de servicios fijos y móviles (que pasa del 24% en 2015 al 28% en 2016). Un 20% de los usuarios se cambiaron por estar insatisfechos con la calidad del servicio del proveedor antiguo, mientras que un 17% lo hicieron debido a la mala atención al cliente proporcionada por el operador que tenían.

**Razones para el cambio de operador de telefonía móvil (porcentaje de individuos). Posible respuesta múltiple**



Universo: Individuos con telefonía móvil que cambiaron de proveedor en los últimos doce meses. Fuente: CNMC

La gran mayoría de los usuarios que cambiaron de operador en 2016 (un 95%) conservaron su número de teléfono móvil, es decir, se fueron con su número móvil a otro operador.

Entre los usuarios que realizaron una portabilidad, un 82% no tuvieron que realizar ningún pago por la gestión de la portabilidad.

De todos modos, el 18% de los usuarios que efectuaron un cambio en 2016 declara que tuvo problemas para llevar a cabo la portabilidad, incluyendo un 7% tuvo que pagar gastos de permanencia a su operador anterior.

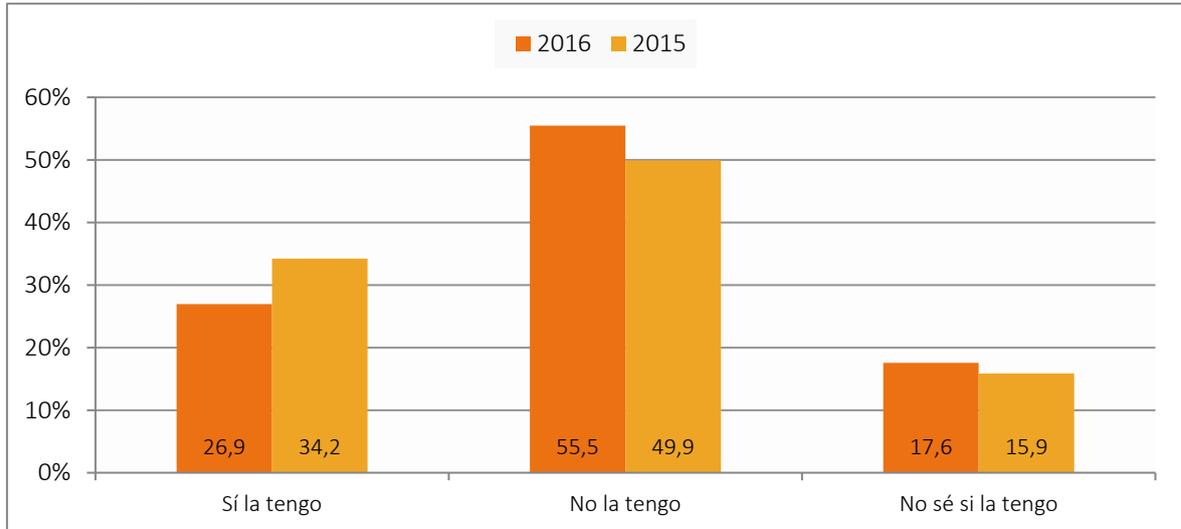
*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

En este sentido, cada vez menos usuarios declaran tener **cláusula de permanencia**. Así, mientras en 2016 un 27% de los usuarios de teléfono móvil tenían una cláusula de permanencia vigente en su dispositivo, en 2015 este porcentaje era superior: 34%.

**Individuos con servicio móvil que declaran tener cláusula de permanencia (porcentaje de individuos)**



Universo: Individuos con telefonía móvil. Fuente: CNMC.

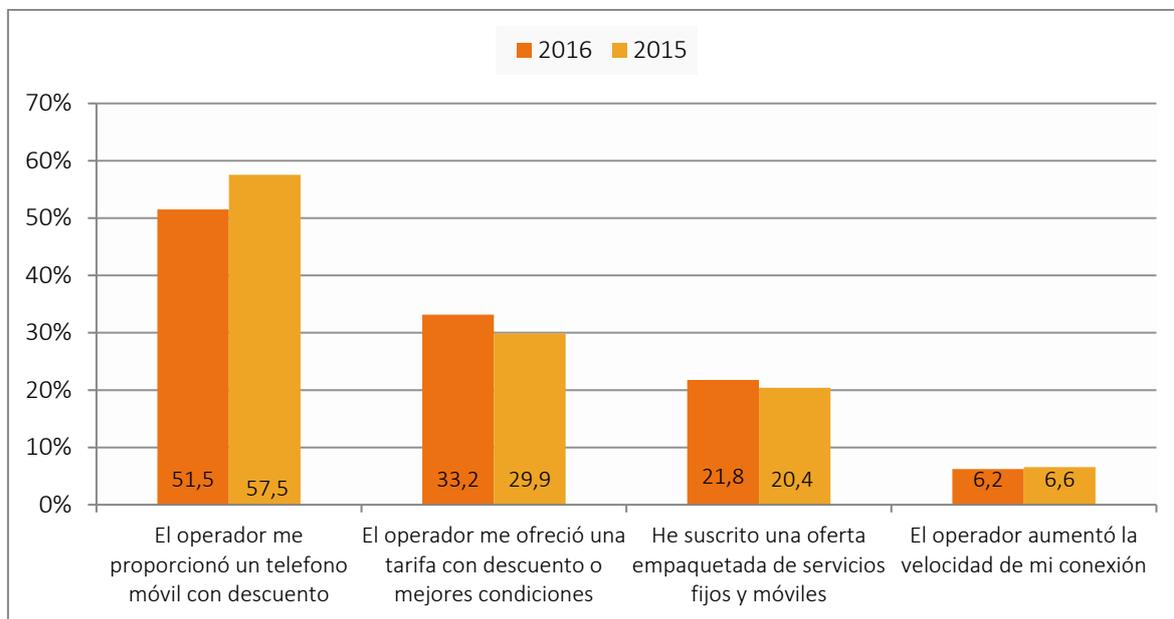
El motivo principal para tener una **cláusula de permanencia** es optar a un teléfono móvil con descuento, según el 51% de los usuarios, mientras que la adquisición de una tarifa con descuento o unas mejores condiciones del contrato han motivado esta cláusula en el 33% de los casos.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

### Razones para la cláusula de permanencia en telefonía móvil (porcentaje de individuos). Posible respuesta múltiple



Universos: Usuarios con una cláusula de permanencia vigente en su teléfono móvil. Fuente: CNMC

## Metodología

Estos resultados forman parte del Panel de Hogares CNMC, una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC busca 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 las telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta cuarta oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2016 e incluyó a 4.814 hogares y 9.163 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y facilita a la CNMC conocer el punto de vista de los consumidores.

## [CNMCData](#)

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*