

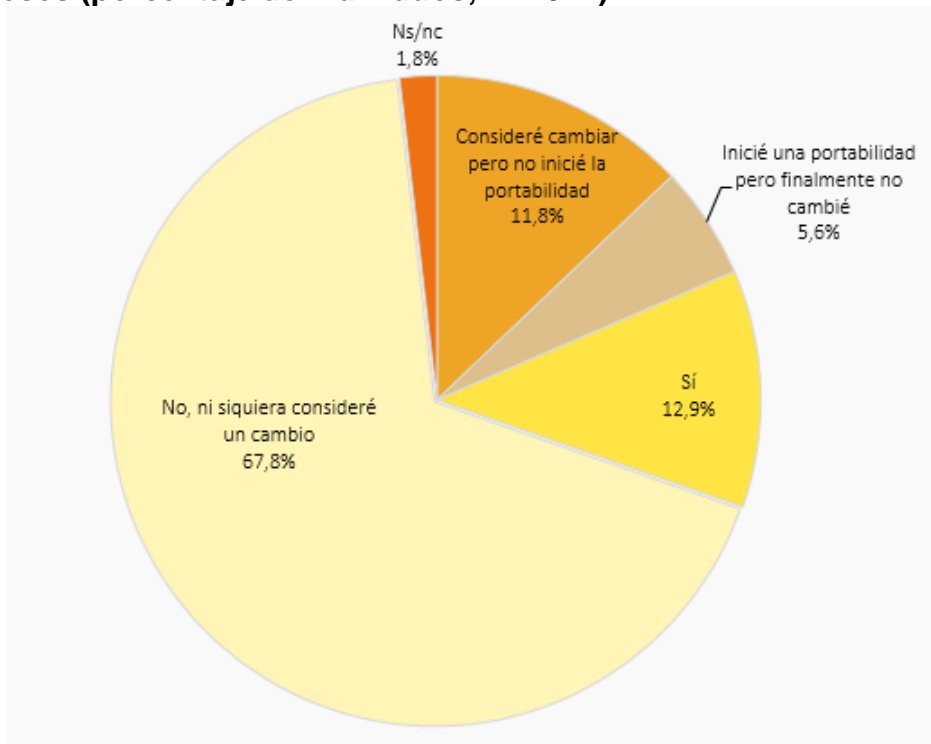
NOTA DE PRENSA

Tres de cada diez usuarios pensó en cambiar de operador de telefonía móvil en 2017

- El ahorro, principal motivo para realizar una portabilidad.
- Uno de cada cinco usuarios cambió por estar insatisfecho con la calidad del servicio.

Madrid, 18 de mayo de 2018. –Casi un 13% de usuarios cambiaron de operador móvil en el 2017, mientras que un 11,8% consideraron también el cambio aunque no iniciaron ningún trámite. Por último, un 5,6% iniciaron el proceso de portabilidad pero acabaron quedándose con su operador. Son los datos que refleja una nueva oleada del [Panel de Hogares CNMC](#) que corresponden al cuarto trimestre de 2017.

Individuos que han cambiado de proveedor de telefonía móvil en los últimos doce meses (porcentaje de individuos, IV-2017)



Universo: Individuos con telefonía móvil. Fuente: Estadísticas CNMC.

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

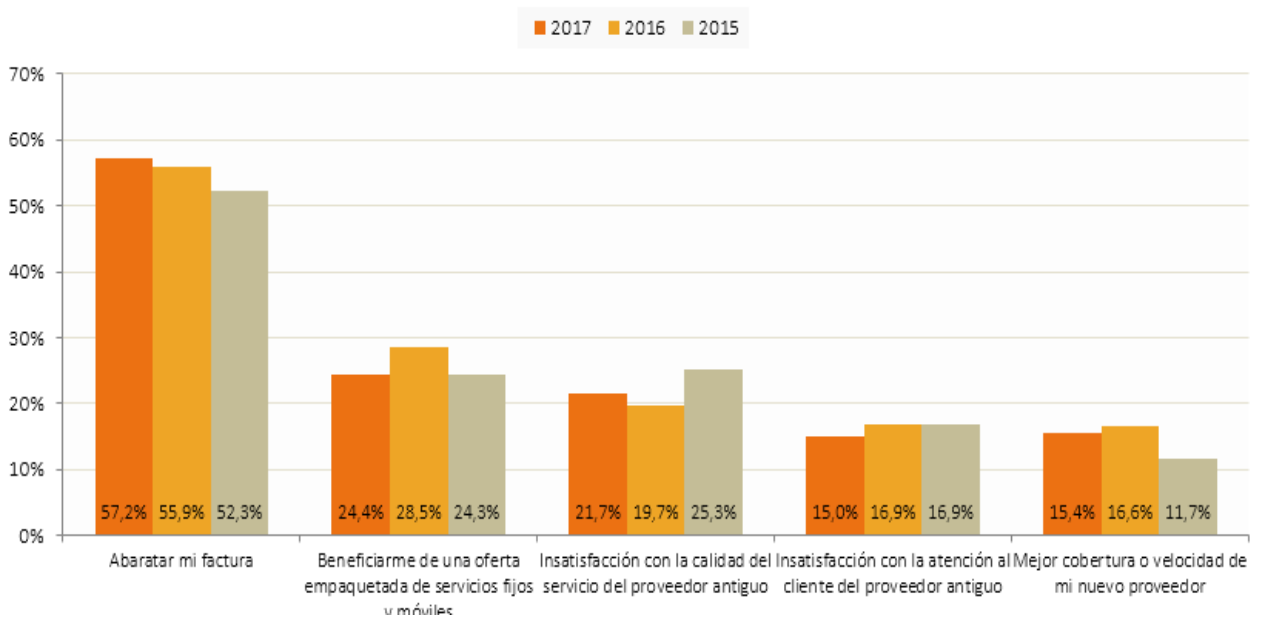
Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

Entre las razones para cambiar de operador en el sector de la telefonía móvil destaca el ahorro: más de la mitad de los usuarios lo hicieron motivados por la posibilidad de ahorrar en sus facturas. También se apuntan como motivos la posibilidad de contratar una oferta empaquetada con servicios fijos (24,4%) o la insatisfacción con la calidad del servicio (21,7%).

Principales razones para cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles (porcentaje de individuos, IV-2017). Posible respuesta múltiple.



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

Un 95% de los ciudadanos que cambiaron de operador 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 90% no tuvieron que realizar ningún pago asociado a este trámite. Entre los que tuvieron que realizar un desembolso de dinero, la principal razón fue liquidar la cláusula de permanencia que existía en su contrato (en un 5% de los casos).

Es significativo que un 16,7% de los ciudadanos que iniciaron la gestión de portabilidad pero que finalmente se echaron atrás declara que tuvo problemas para cancelar el trámite.

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

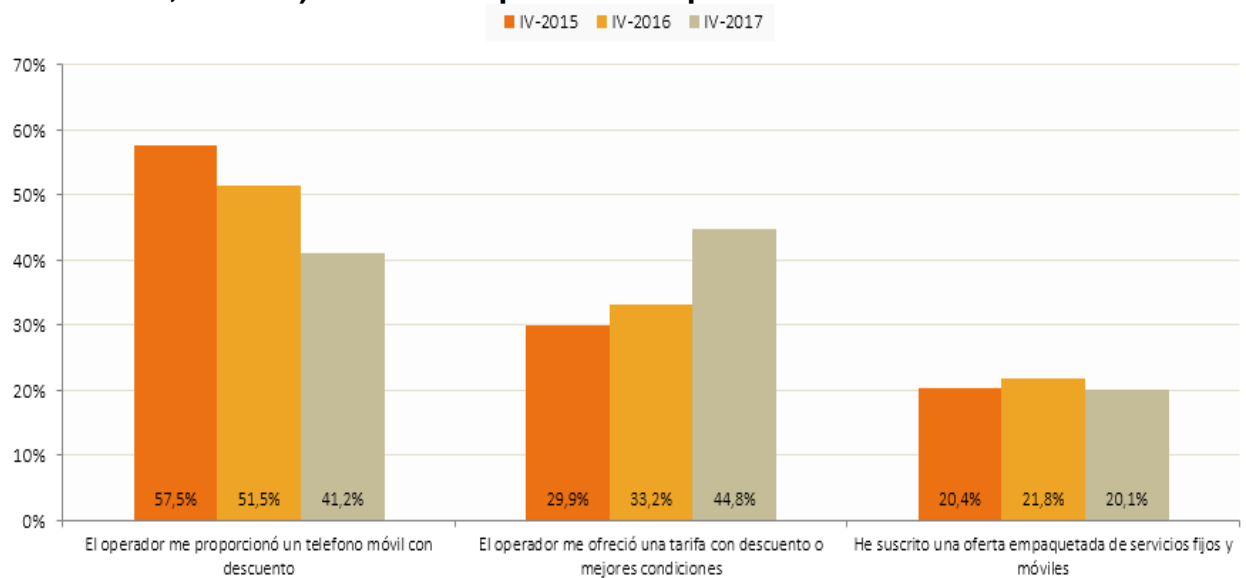
Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

La cláusula de permanencia aún está presente en los servicios móviles, principalmente en los contratos de pospago. Un 25% de los usuarios afirman tener un contrato sujeto a una cláusula de permanencia.

Según los usuarios, conseguir mejores condiciones o tarifas más ventajosas es la razón más común que causó la permanencia, cuando anteriormente la mayoría de las permanencias se ocasionaban al comprar un móvil con descuento.

Razones para la cláusula de permanencia en el servicio móvil (porcentaje de individuos, IV-2017). Posible respuesta múltiple



Universo: Individuos con una cláusula de permanencia vigente en su servicio móvil. Fuente: Estadísticas CNMC.

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 2017 e incluyó a 4.811 hogares y 8.974 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[Más datos en 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.