

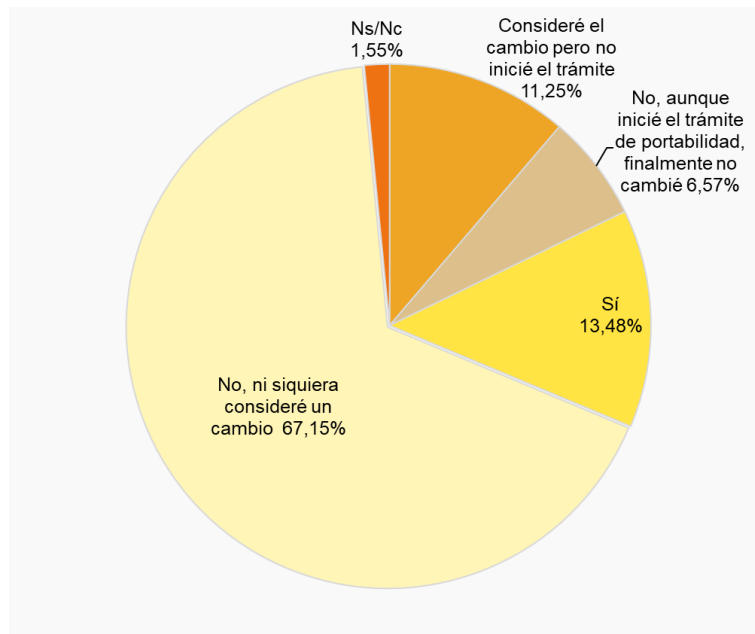
NOTA DE PRENSA

Tres de cada diez usuarios se plantearon cambiar de operador de telefonía móvil en 2018

- El ahorro continúa siendo el principal motivo para realizar una portabilidad.

Madrid, 24 de mayo de 2019. – Cerca del 13% de los usuarios cambiaron de operador móvil en el 2018, mientras que el 11,3% lo consideraron, aunque no iniciaron el trámite; el 6,6% comenzaron el proceso de portabilidad, pero finalmente optaron por quedarse con su operador. Así lo reflejan los datos recogidos en la reciente oleada del **Panel de Hogares CNMC** correspondiente al cuarto trimestre de 2018.

Individuos que han cambiado de proveedor de telefonía móvil en los últimos doce meses (porcentaje de individuos, IV-2018)



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

Una vez más, el ahorro es el principal motivo para realizar el cambio de operador: 6 de cada 10 usuarios lo hicieron con el objetivo de abaratar su factura. Asimismo, entre las otras razones destacan beneficiarse de la contratación de un paquete de

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

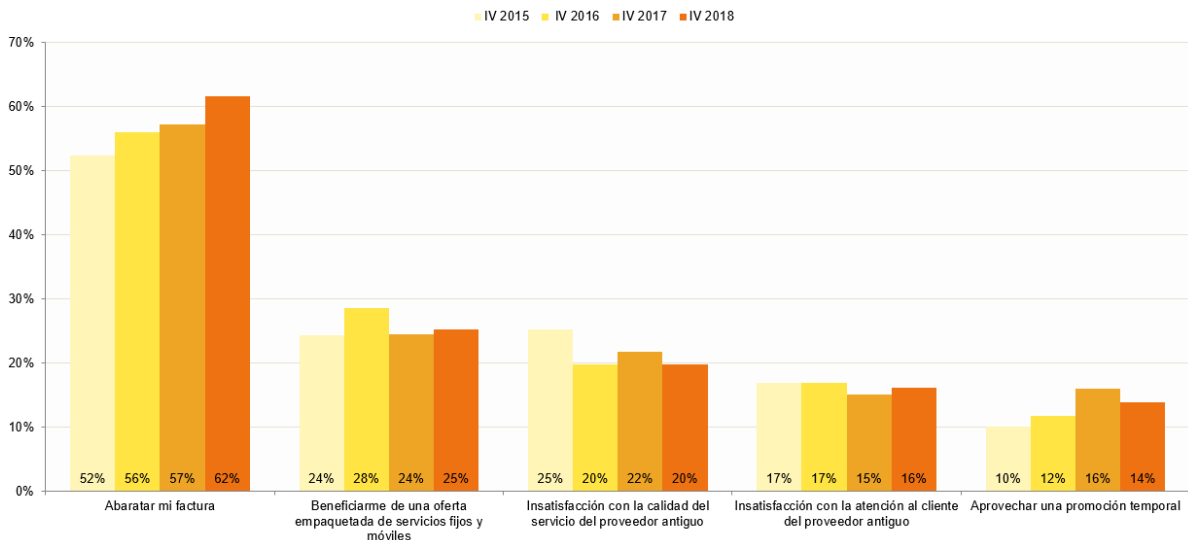
Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

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>

servicios fijos y móviles (25%) y la insatisfacción con respecto a la calidad del servicio (20%).

Principales razones para cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles (porcentaje de individuos, IV-2018). Posible respuesta múltiple.



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

El 95% de los usuarios que cambiaron de operador mantuvieron su número de teléfono móvil, esto es, se marcharon manteniendo su número móvil.

Entre los ciudadanos que realizaron una portabilidad, un 89% no tuvieron que realizar ningún pago. Para los que sí fue obligatorio desembolsar dinero, el motivo fundamental radicó en la necesidad de liquidar la cláusula de permanencia asumida con su anterior operador de telefonía móvil; lo que sucedió en el 5,5% de las portabilidades.

Además, el 25,2% de los usuarios declararon haber tenido algún problema para cancelar su portabilidad móvil. Este porcentaje es casi 9 puntos porcentuales superior al obtenido a finales de 2017.

La cláusula de permanencia sigue estando presente en los servicios móviles, especialmente en los contratos de postpago. Un 29% de los usuarios afirman tener activa una cláusula de permanencia en el servicio.

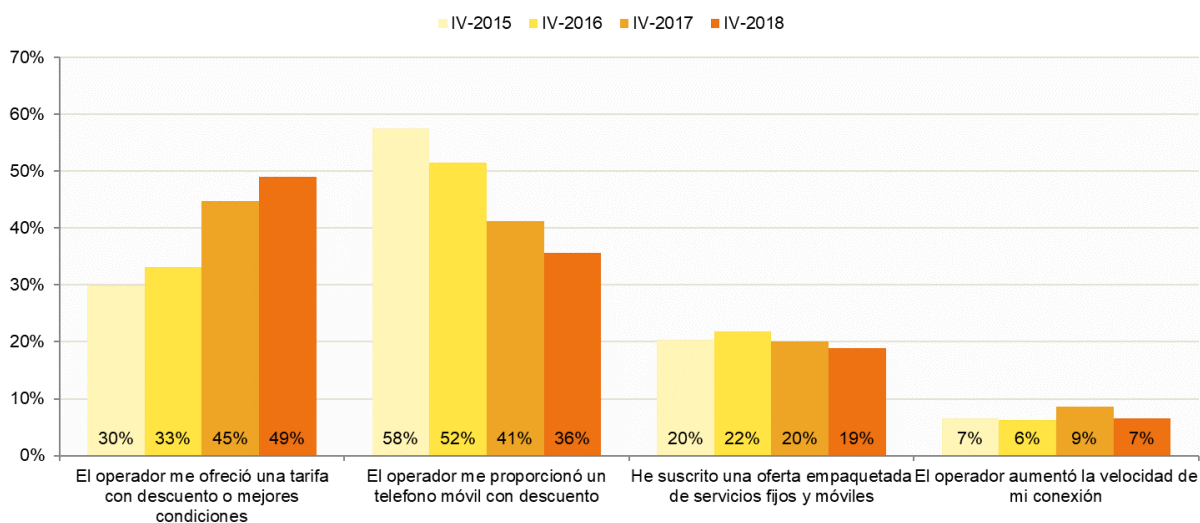
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

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.

Por último, entre los motivos más citados por los usuarios como causa de la cláusula de permanencia están los descuentos en las tarifas o mejoras en las condiciones. En el pasado, no obstante, la principal razón eran la adquisición de un teléfono móvil con algún tipo de rebaja o descuento.

Razones para la cláusula de permanencia en el servicio móvil (porcentaje de individuos, IV-2018). 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 2018 e incluyó a 4.987 hogares y 9.194 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

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.

[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.

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