

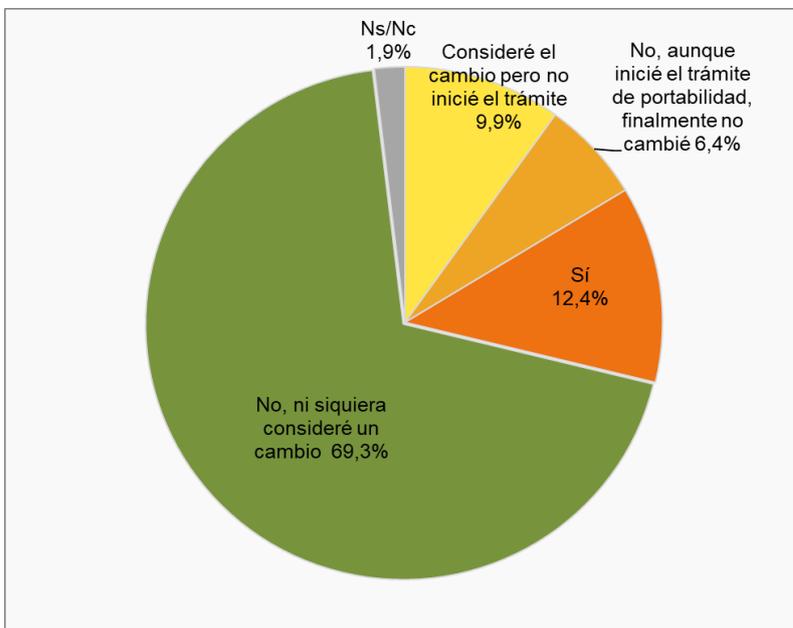
NOTA DE PRENSA

El 97% de los usuarios que cambiaron de operador móvil conservaron su número

- Reducir la factura del teléfono siguió siendo el principal motivo para cambiarse de compañía.
- Casi dos de cada diez individuos desconocían si habían adquirido un compromiso de permanencia con su compañía telefónica.

Madrid, 21 de mayo de 2021. – Un 12% de los usuarios de telefonía móvil cambiaron de compañía a lo largo de 2020, aproximadamente un punto menos que en 2019, según los últimos datos del [Panel de Hogares CNMC](#) del cuarto trimestre de 2020. Es importante destacar que los datos de esta encuesta reflejan la situación del mercado durante el estado de alarma provocado por la pandemia de COVID-19.

Individuos que han cambiado de proveedor de telefonía móvil en 2020 (porcentaje de individuos)



Universo: Individuos con telefonía móvil. Fuente: CNMCData

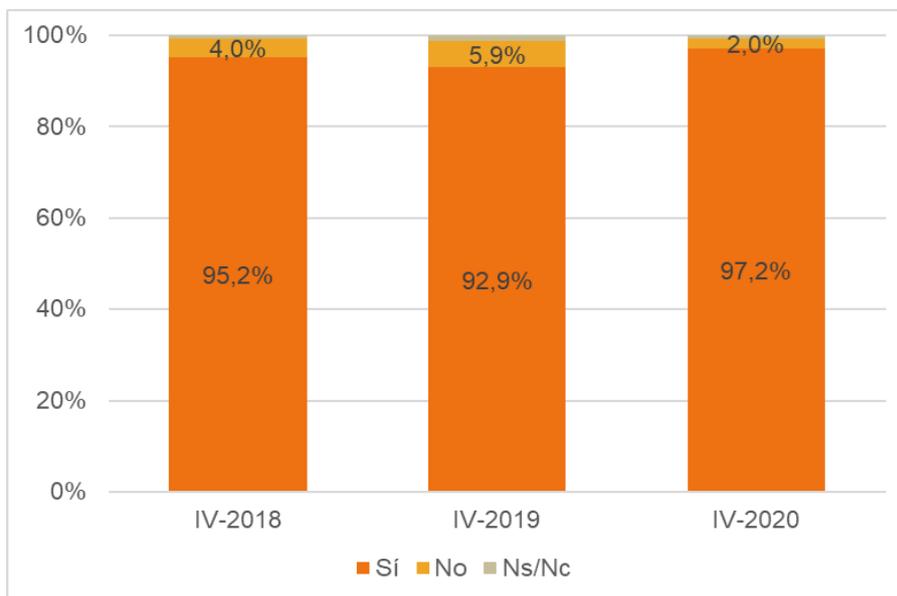
Un 10% de los individuos consideró el cambio pero no lo llevó a cabo; y el 6% inició los trámites, aunque cambió de opinión en el último momento. Un 69% ni

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.

siquiera consideró pasarse a otro operador de telecomunicaciones.

Casi todos los usuarios que cambiaron de operador móvil en 2020 lo hicieron conservando su número de teléfono (97%) y no optando por uno nuevo. Durante 2020, sólo un 2% renunció a conservar su número. Esta cifra explica lo importante que es para un usuario conservar su número de teléfono móvil cuando realiza un cambio de compañía.

Individuos que han mantenido su número de teléfono al cambiar de operador móvil (porcentaje de individuos)



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

El 24% de los 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 (85%). Aunque hay casi un 10% de los que sí se cambiaron que pagaron la penalización de permanencia a su antigua compañía por irse antes de finalizar sus compromisos.

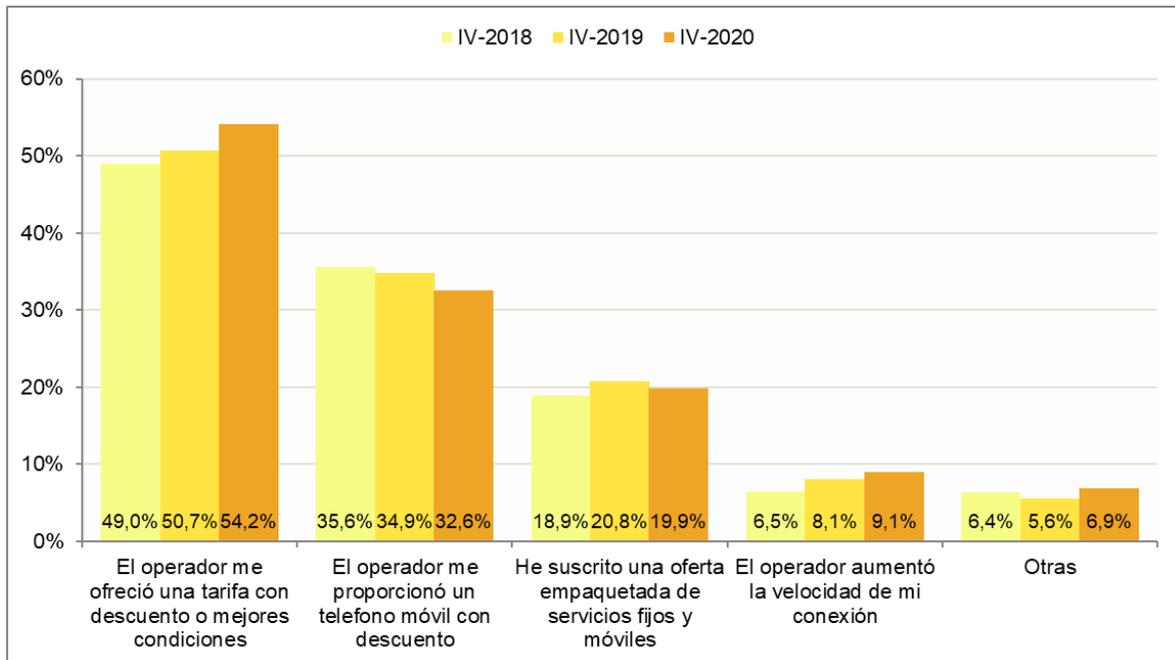
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Cláusulas de permanencia

Más de la mitad de los españoles (58%) aseguraron no tener ninguna cláusula de permanencia en sus contratos de telefonía móvil. En cambio, un 25% sí que la tenía, y casi un 17% desconocía si había adquirido un compromiso de permanencia con su compañía telefónica.

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 (54%). A ella le siguió la compra de un terminal con descuento por parte de la compañía (33%).

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



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

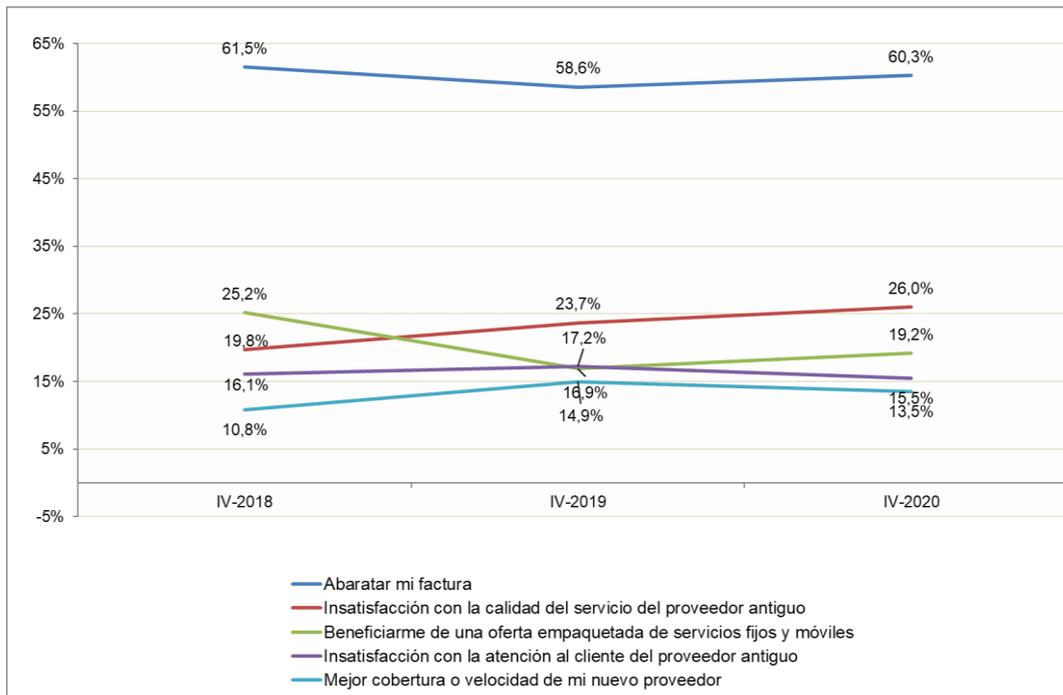
Finalmente, reducir el importe de la factura del móvil fue el motivo más mencionado por los individuos para cambiarse de operador de telefonía móvil. Seis de cada diez usuarios de telefonía móvil que optaron por una nueva compañía citaron esta razón, porcentaje que ha permanecido prácticamente invariable en los últimos años.

Al abaratamiento de la factura le siguieron la insatisfacción con la calidad del

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.

servicio del proveedor antiguo (26%), beneficiarse de una oferta empaquetada al fusionar los servicios fijos y móviles (19%) y la insatisfacción con la atención al cliente de su antigua compañía (15%).

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



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

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. 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.