



CONSUMOS Y DESCUENTOS POR VOLUMEN DE LOS SERVICIOS MÓVILES TRADICIONALES EN ESPAÑA

DTRAB/DP/0001/14

Marzo 2014

Documento de Trabajo nº1

Consumos y descuentos por volumen de los servicios móviles tradicionales en España.

Índice

Resumen ejecutivo	3
1. Introducción	4
2. Descripción general de los consumos individuales	5
3. Evolución de los consumos individuales de telefonía móvil	6
4. Evolución de los gastos medios por minuto de la telefonía móvil	10
5. Conclusión	13

RESUMEN EJECUTIVO

Entre 2011 y 2013 el consumo promedio de voz al mes de un usuario residencial de móvil de pospago disminuyó un 9% y el gasto medio por minuto de sus llamadas un 25,2%.

Esta nota analiza, empleando el Panel de Hogares CNMC-Red.es, los consumos de voz de distintos tipos de clientes residenciales de telefonía móvil de pospago entre 2011 y 2013, identificando cuál es el gasto medio por minuto de cada clase de usuario y período.

De este modo se reconocen dinámicas competitivas y de consumo muy diferenciadas entre los usuarios según si estos son grandes o pequeños consumidores. Los primeros han mantenido sus consumos relativamente estables a lo largo del tiempo y se han beneficiado de una mejor evolución de los precios efectivos, posibilitada por la emergencia de todo tipo de descuentos por volumen y, en particular, de tarifas semiplanas de voz. En cambio, los usuarios menos intensivos no han experimentado las mismas mejoras en sus tarifas y han reducido sustancialmente sus consumos de voz.

La nota indica también el consumo medio de la banda ancha móvil que se consume sobre el teléfono móvil: en promedio, unos 309 Mb de descarga al mes por usuario (residencial).

1. Introducción

Es bien conocido que los ingresos de los servicios móviles finales más tradicionales (voz y SMS) han bajado sustantivamente en los últimos años, como consecuencia del deterioro de los consumos asociado a la crisis económica. Por ejemplo, según los datos del segundo trimestre de 2013¹, la variación interanual de ingresos minoristas de telefonía móvil ha sido un -18%, lo que ha resultado en un retroceso del -9,6% en los ingresos de los servicios minoristas de red móvil (que incluyen ingresos de banda ancha móvil).

Esta nota, realizada con datos de los años 2011 a 2013 (segundo trimestre de cada año), tiene como principal punto de interés los consumos individuales de dichos servicios tradicionales². Así, mide el retroceso en el consumo e ingreso por minuto del servicio de voz móvil de forma muy pormenorizada, identificando dinámicas distintas para los usuarios residenciales de postpago, según si son grandes o pequeños demandantes. Adicionalmente, proporciona por primera vez datos de la CNMC sobre los consumos del servicio de banda ancha móvil que se disfruta sobre el terminal móvil.

En primer lugar, la nota constata que ha habido retrocesos en los consumos de tráfico de voz para todos los perfiles de usuarios, aunque con dinámicas bastante diferenciadas. Los mayores demandantes son los clientes que menos han reducido sus consumos, en parte como resultado de que una mayoría contratan el servicio de voz mediante una tarifa semi-plana, que permite el consumo de un número máximo de minutos a cambio de un pago fijo al mes sin desembolsos adicionales. Así para la mayoría de los grandes consumidores el consumir un minuto más o menos de voz no tiene impacto alguno en su factura, razón por la que sus consumos se mantienen estables, contrastando dramáticamente con los grandes retrocesos de consumo que caracterizan a los usuarios menos intensivos del servicio de voz, para los que los minutos consumidos al mes caen un 41,4% entre 2011 y 2013.

En segundo lugar, y relacionado con lo anterior, se observa también que los usuarios de muy bajo consumo, que suelen escoger la tarificación por minuto, son los que menos se han beneficiado de las reducciones en los precios que han caracterizado al sector en los últimos años. La política comercial de los operadores más que procurar una disminución de los precios de los servicios

1 Informe del Sector de las Telecomunicaciones y Audiovisual de la CNMC (Segundo Trimestre de 2013).

2 La fuente de datos de esta nota es el Panel de Hogares CNMC-Red.es. Esta fuente de datos está conformada por las respuestas de una muestra de más de 3.000 hogares y sus correspondientes individuos a cuestionarios semestrales sobre comunicaciones electrónicas y, también, por el resultado de procesar trimestralmente la información de las facturas de una segunda muestra de hogares. En particular, esta nota se basa en la información recogida de las facturas de los servicios móviles de los usuarios. Por tanto, el universo de referencia son los usuarios residenciales de servicios móviles de postpago, que representan el 45,6% del total de líneas móviles en el segundo trimestre de 2013.

que se tarifican por tiempo, se ha basado en promover la aparición de tarifas semi-planas o planas de voz³ y el empaquetamiento de servicios. Por ejemplo, en octubre de 2012 aparecieron por primera vez en España las ofertas conjuntas de servicios de voz por red fija y móvil y de banda ancha por red fija y móvil (las denominadas ofertas cuádruples y quíntuples), contabilizándose en junio de 2013, 3,5 millones de este tipo de suscripciones.

2. Descripción general de los consumos individuales

En el segundo trimestre de 2013 el consumo promedio mensual de servicios de voz del usuario residencial era de 93,6 minutos y 41,4 llamadas. Además el consumo medio de SMS era de 8,9 al mes.

Tabla 1. Consumos de servicios de voz y de SMS al mes por individuo, (II-2013).

Número de llamadas	41,4
Minutos	93,6
Número de SMS	8,9

Universo: Usuarios residenciales con móvil de postpago⁴.

Los usuarios que contrataban un paquete o tarifa semiplana de voz y de banda ancha móvil, (aproximadamente un 64% de los usuarios de banda ancha móvil sobre el terminal del segmento residencial de postpago y un 40% de todos los usuarios de banda ancha móvil⁵) en media, descargaban 309 Mb al mes, en 187 conexiones.

³ Son tarifas semiplanas de voz todas aquellas por las que el usuario puede disfrutar de un número de minutos de voz por un pago fijo al mes, bien sin efectuar pagos adicionales o beneficiándose de un descuento importante en el precio de las llamadas.

⁴ Para la estimación de los indicadores de servicios tradicionales (voz y SMS) de esta nota se considera únicamente la información de consumos de las facturas de servicios móviles que no se venden empaquetados con servicios fijos. La razón es que las facturas de paquetes cuádruples (voz y banda ancha fija y móvil) y quíntuples (voz y banda ancha fija y móvil y televisión de pago) no informan sobre los consumos de voz móvil del usuario. En la muestra los usuarios que contratan ofertas cuádruples y quíntuples son un 12% del total de usuarios residenciales de postpago.

⁵ Incluye tanto residencial como negocio, prepago como postpago. Informe del Sector de las Telecomunicaciones y Audiovisual de la CNMC (Segundo Trimestre de 2013).

Tabla 2. Consumo de servicio de banda ancha al mes por individuo que contrataba una tarifa semiplana que incluye al menos servicios de voz y de banda ancha móvil, (II-2013).

Mb de descarga	309,1
Número de conexiones	187,2

Universo: Usuarios residenciales que contratan una tarifa plana de voz y banda ancha móvil⁶.

3. Evolución de los consumos individuales de la telefonía móvil

La dispersión de los consumos mensuales de voz y SMS de los usuarios residenciales en pospago es elevada, siendo la desviación típica más que el doble de las respectivas medias⁷. Esto es resultado de que los patrones de consumo de los servicios tradicionales cambian mucho de individuo a individuo, desde aquellos usuarios que optan por no consumir algunos servicios a usuarios con consumos extremadamente altos.

Por otro lado, la variedad de consumos se ve exacerbada por los distintos tipos de tarifas existentes en España. A modo de ejemplo, en el segundo trimestre de 2013, el consumo de minutos de voz de los usuarios que contrataron un paquete de banda ancha y voz móviles, fue 1,2 veces el consumo del resto de los usuarios, es decir, un 20% mayor.

Tabla 3. Evolución del efecto multiplicador que tiene sobre el consumo de voz y SMS el haber contratado un paquete de voz y de banda ancha móviles.

	II-2011	II-2012	II-2013
Minutos de voz	2,6	1,5	1,2
SMS	1,9	1,1	1,3

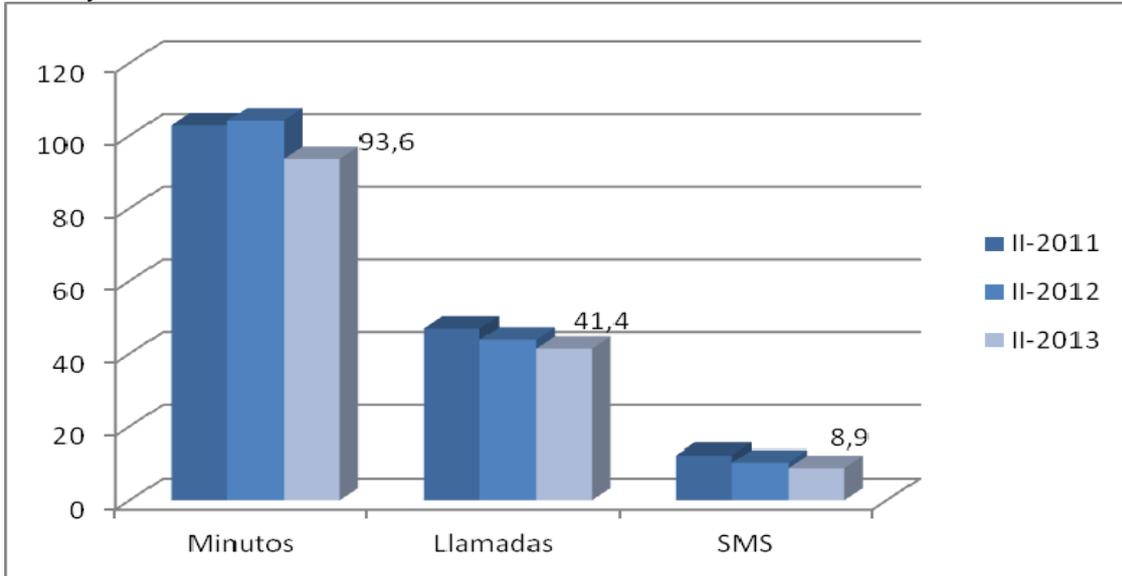
Universo: Usuarios residenciales con móvil de pospago.

⁶ La estimación de los indicadores de la Tabla 2 (banda ancha móvil) considera a todos los usuarios que han contratado una tarifa que incluya servicios de voz móvil y de banda ancha móvil, independientemente de si incluye también servicios de comunicaciones fijas. Los consumos de las de facturas de paquetes cuadrúples y quintúples (no informados en las facturas disponibles) se han estimado mediante técnicas de imputación empleando los datos de consumo de facturas similares.

⁷ Respectivamente 96,1 (llamadas), 231,3 (minutos) y 35 (SMS).

El Gráfico 4 muestra cuánto disminuyeron los consumos individuales de los distintos servicios entre 2011 y 2013.

Gráfico 4. Evolución de los consumos mensuales por usuario de telefonía móvil y SMS.



Universo: Usuarios residenciales con móvil de postpago.

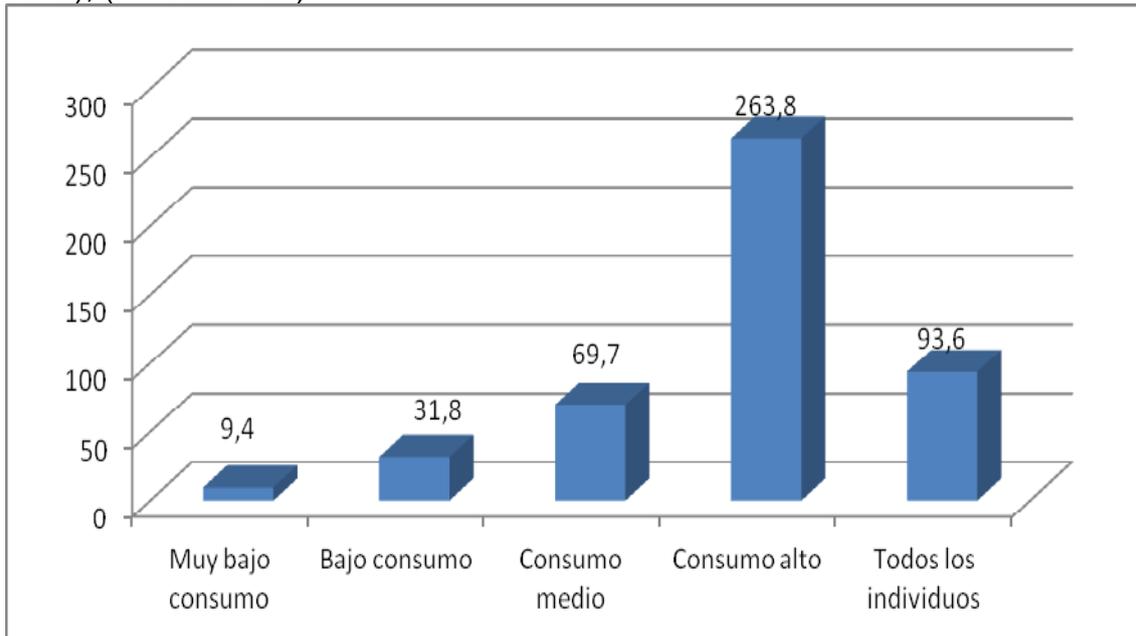
La tasa bianual de variación de los consumos es negativa y sustantiva. Además, la Tabla 5 muestra que si se excluyen del cálculo de la variación a los usuarios que contrataron paquetes de voz y de banda ancha móvil los retrocesos son todavía más importantes. Es decir, la emergencia de estas tarifas ha compensado parcialmente las caídas en los consumos individuales.

Tabla 5. Tasa de variación de los consumos mensuales de telefonía móvil y SMS, (II-11y II-13).

	Tasa de variación de los usuarios residenciales con móvil de postpago	Tasa de variación de los usuarios residenciales con móvil de postpago que no contratan un paquete de banda ancha y voz móvil
Minutos	-9%	-16,8%
Llamadas	-11,8%	-20,3%
SMS	-27,9%	-38,7%

El Gráfico 6 informa sobre los promedios de consumo de cuatro tipos de usuario⁸, clasificados según su volumen de consumo (minutos al mes). Así, el consumo de los individuos que más usan el servicio móvil para llamar es aproximadamente treinta veces el consumo de los usuarios poco intensivos (9,4 minutos al mes).

Gráfico 6. Consumos mensuales de telefonía móvil según el tipo de usuario (II-2013), (minutos/mes).



Universo: Usuarios residenciales con móvil de postpago.

También es importante la diferencia entre la duración de las llamadas de los distintos tipos de consumidores. Mientras que en media las llamadas del cuartil de consumo muy bajo consumo duran 0,96 minutos, para los usuarios del cuartil de muy alto consumo el indicador es de 2,78 minutos por llamada.

La duración de las llamadas es, en el caso de que estas se tarificationen por tiempo, uno de los factores determinantes del gasto medio por minuto, dado que a menudo se cobran 15 céntimos de euro por establecer cualquier llamada, precio que no ha variado en los últimos años. En cambio, cuando hay tarifas planas o semiplanas de voz u otros descuentos por volumen- tarificationes que registran grandes crecimientos en últimos trimestres-, los operadores no suelen tarificationar el establecimiento de las llamadas. Como se verá más adelante estas diferencias en la tarificationación ocasionan importantes divergencias entre el gasto medio por minuto de unos y otros consumidores.

⁸ Se han clasificado a los individuos en cuatro grupos según los cuartiles de consumo de voz móvil del segundo trimestre de 2013 (minutos al mes). Así, el perfil de usuarios de muy bajo consumo está conformado por el 25% de los usuarios con menores minutos consumidos en el periodo.

Tabla 7. Duración media de las llamadas según el tipo de usuario, (II-2013), (minutos/llamada).

Tipo de usuario	
Muy bajo consumo	0,96
Bajo consumo	1,43
Consumo medio	1,78
Consumo alto	2,78
Todos los individuos	2,26

Universo: Usuarios residenciales con móvil de postpago.

Para finalizar esta sección, los datos de la Tabla 8 muestran además que los consumos han disminuido para todos los tipos de usuario, aunque los retrocesos más importantes han sido los de los usuarios clasificados como de consumo muy bajo. La tasa de variación del consumo de estos entre 2011 y 2013 es un -41,4% mientras que en media, los consumos cayeron un 9% y en el caso de los grandes usuarios los consumos se mantuvieron relativamente estables.

Tabla 8. Evolución de los consumos mensuales de telefonía móvil según el tipo de usuario, (minutos/mes)⁹.

Tipo de usuario	2011	2012	2013	Tasa de variación (II-11-II-13).
Muy bajo consumo	16,1	13,8	9,4	-41,4%
Bajo consumo	42,8	38,9	31,8	-25,6%
Consumo medio	84,4	77,7	69,7	-17,5%
Consumo alto	268,6	286,3	263,8	-1,8%
Todos los individuos	102,9	104,2	93,6	-9%

Universo: Usuarios residenciales con móvil de postpago.

Este último resultado obedece, en parte, a la forma en que los distintos usuarios contratan el servicio de voz móvil. Así, los mayores demandantes suelen contratar el servicio de voz con algún descuento por volumen, por ejemplo mediante una tarifa semiplana, que incluye el consumo sin coste adicional de un determinado número de minutos y llamadas a cambio de un pago fijo al mes. De forma bastante general la cantidad de minutos incluidos en este tipo de ofertas suele superar el consumo individual de los usuarios que los contratan por lo que, para la gran mayoría, una vez contratada la tarifa semiplana el consumo de un minuto adicional no repercute en modo alguno en

⁹ Se informa de los minutos consumidos al mes de los cuartiles en los segundos trimestre de 2011 a 2013.

su gasto por el servicio¹⁰. Por lo contrario la tarificación de los usuarios de muy bajo consumo suele estar basada tanto en el tiempo consumido como en el número de llamadas realizado, por lo que, para estos, al reducir la cantidad y duración de las llamadas se reduce también el gasto.

4. Evolución de los gastos medios por minuto de la telefonía móvil

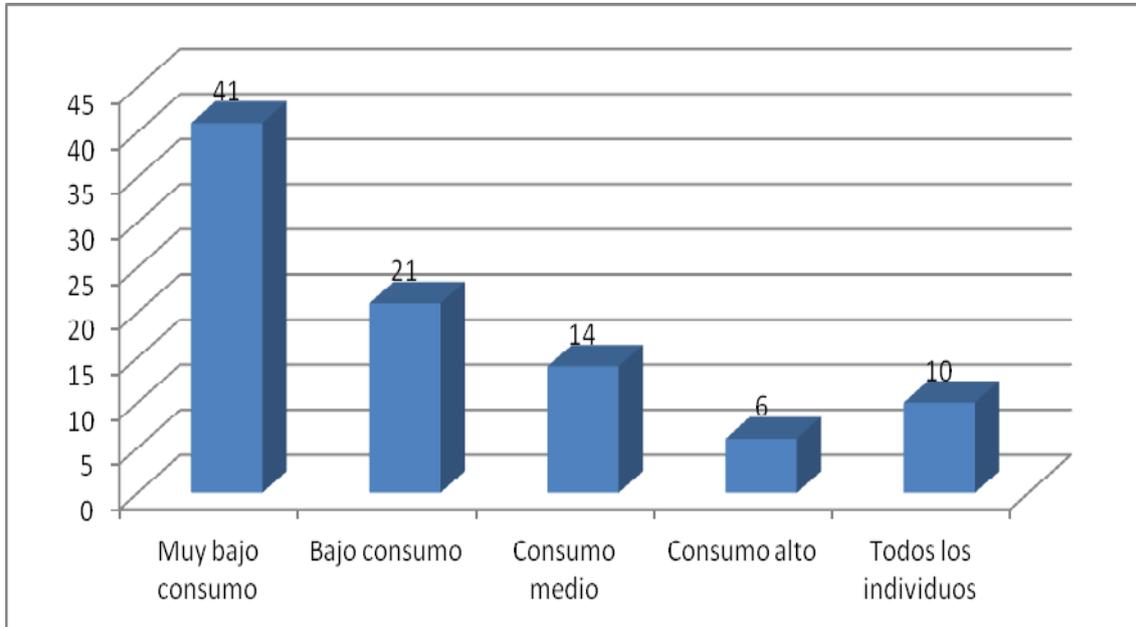
Por último, el Gráfico 9 proporciona información sobre los gastos por minuto del servicio de voz. Los mercados móviles se caracterizan por una fuerte discriminación en precios posibilitada por la diversidad de necesidades de los consumidores.

Así, tal y como se ha descrito, existen una gran variedad de tarifas, siendo muchas de estas no lineales; es decir, el precio efectivo por un minuto de servicio de voz o de un SMS puede estar afectado por todo tipo de descuentos por volumen: en particular por distintas tarifas semi-planas y empaquetamientos, incluso con servicios fijos. Adicionalmente, en el caso de tarificación por tiempo, el precio puede depender tanto de la hora en que se efectúa la llamada, como del destino de la comunicación o la facturación o no del establecimiento de llamada. Por todo ello, es difícil determinar con un único indicador cuál ha sido la evolución general de los precios, aunque se considera que la mejor aproximación posible a los precios efectivos son los ratios de gasto por minuto consumido de voz.

En la estimación del gasto medio por minuto se han excluido las facturas de los usuarios que habían contratado paquetes que incluían servicios de banda ancha móvil y de voz o de banda ancha móvil, voz y SMS, así como paquetes que incluían además servicios fijos. Así, los indicadores se basan únicamente en los gastos y consumos, según vienen informados en las facturas asociadas a servicios de voz que se tarifican por tarifas planas y semi-planas específicas del servicio o por unidad de tiempo. De este modo, los indicadores de gasto medio resultantes no están afectados por asignaciones del ingreso de dichos paquetes a cada uno de los servicios que constituyen estos paquetes.

¹⁰ Obviamente, cualquier consumidor puede a lo largo del tiempo cambiar de oferta, sustituyendo a una tarifa plana por otra, o, lo que es menos habitual, por otro tipo de tarificación.

Gráfico 9. Gasto medio por minuto según el tipo de usuario, (II-2013), (céntimos de euro por minuto)¹¹.



Universo: Usuarios residenciales con móvil de postpago que no han contratado servicios empaquetados de voz móvil, banda ancha móvil o/y SMS.

El Gráfico 9 constata las grandes diferencias entre el gasto medio de los usuarios que menos minutos consumen y los que más. De hecho las cifras de gasto medio de los cuartiles más bajos, (y en especial del primer cuartil cuyo consumo es muy bajo), son elevadas y debidas al hecho de que estos suelen disponer de un servicio de voz que tarifica por tiempo, cuyo contrato típico conlleva además de la aceptación de una tarifa por minuto consumido, el pago de una tarifa por establecimiento de llamada y de un gasto mínimo mensual¹². Así, cada llamada realizada supone un desembolso del coste de establecimiento de la llamada, y, por otro lado, si finalmente el gasto realizado al mes en llamadas y SMS no alcanza el umbral mínimo, el operador cobra este importe con independencia de cuál haya sido consumo efectuado.

Así para los usuarios con consumos muy bajos, cuya tarificación del servicio de voz suele ser por tiempo, el gasto medio por minuto puede llegar a ser bastante elevado, dependiendo del número de llamadas que realicen y del importe de

¹¹ No incluye el pago de impuestos indirectos.

¹² Por ejemplo, según las páginas web vigentes en noviembre de 2013, la tarifa de postpago XS8 de Vodafone, supone un pago mínimo de 8 euros al mes y un precio de las llamadas nacionales de 8 céntimos de euro por minuto y de 15 céntimos de euro por establecer la llamada. La tarifa de postpago Ardilla 4 de Orange supone un pago mínimo al mes de 4 euros y un precio de un céntimo de euro por minuto y 15 céntimos de euro de establecimiento de llamada.

consumo mínimo que especifique su contrato. De hecho, la duración media de las llamadas de estos usuarios es aproximadamente un minuto, por lo que, en promedio un 37% del gasto por minuto se debe al establecimiento de llamada.

Probablemente para estos usuarios de bajo y muy bajo consumo gran parte del valor del servicio de voz móvil se deriva de la posibilidad de estar siempre disponibles para recibir llamadas. Un servicio de prepago sin consumo mínimo al mes posibilitaría esta disponibilidad y, en una gran parte de los casos, podría resultar en un menor gasto al mes para el usuario. En efecto, el ingreso medio por minuto de prepago en el segundo trimestre de 2013, según los datos proporcionados a la CNMC por los operadores, fue de 10,4 céntimos de euros por minuto, cifra bastante menor que los 41 o 21 céntimos de euro por minuto de precio medio efectivo que sufragan estos dos tipos de consumidores.

Por último, la Tabla 10 constata que el gasto medio por minuto disminuyó entre 2011 y 2013 en un 25,2% reflejando principalmente las nuevas formas de comercialización que son ofrecidas a los consumidores, y, en particular, la existencia de todo tipo de descuentos por volumen. En efecto, los consumidores que presentan mayores disminuciones de los precios efectivos son los clasificados como “consumo alto”.

Tabla 10. Evolución del gasto medio por minuto según el tipo de usuario, (céntimos de euro por minuto)¹³.

Tipo de usuario	2011	2012	2013	Tasa de variación (2011-2013)
Muy bajo consumo	41	42	41	-0,6%
Bajo consumo	26	23	21	-20,3%
Consumo medio	19	16	14	-22,9%
Consumo alto	9	6	6	-33,5%
Todos los individuos	14	11	10	-25,2%

Universo: Usuarios residenciales con móvil de postpago que no han contratado servicios empaquetados de voz, banda ancha móvil o/y SMS.

Por contrario, los usuarios de muy bajo consumo, son los que menos se han beneficiado de las reducciones en los ingresos medios que han caracterizado al sector en los últimos años. A pesar de que el ingreso por minuto de estos consumidores sea el mayor, el menor volumen de actividad e ingreso por usuario que genera este tipo de cliente podría reducir su atractivo, disminuyendo los incentivos de algunos operadores a mejorar las ofertas dirigidas a este segmento. Por ello, no resulta del todo sorprendente que el gasto medio por minuto de estos usuarios se mantenga estable en el tiempo, aun siendo estos usuarios los más proclives a contratar con operadores, que se

¹³ No incluye el pago de impuestos indirectos.

caracterizan por ofrecer a sus clientes tarifas más económicas, especialmente con operadores móviles virtuales¹⁴.

5. Conclusión

Esta nota ha analizado de forma detallada los consumos de voz de los distintos tipos de clientes residenciales de telefonía móvil de postpago. Se han identificado dinámicas competitivas y de consumo muy diferenciadas entre los usuarios según si estos son grandes o pequeños consumidores. Los primeros se han beneficiado de una mejor evolución de los precios; la emergencia de tarifas semiplanas de voz ha supuesto la reducción de los precios efectivos que pagan estos consumidores que por otro lado han mantenido sus consumos relativamente estables a lo largo del tiempo. En cambio los usuarios caracterizados por usos poco intensivos no han experimentado mejoras en sus tarifas, y han disminuido sus consumos de voz de una forma importante. Globalmente los consumos de voz han caído un 9% y el gasto medio por minuto un 25,2% entre 2011 y 2013.

¹⁴ Por ejemplo, en la muestra el porcentaje de los usuarios de muy bajo consumo que contrata los servicios con un OMV practicamente dobla el porcentaje en el caso de usuarios de alto consumo.

