

estudios de mercado 2011

5^a encuesta nacional sobre calidad de las compañías de telecomunicaciones móviles



Presentación:

FACUA-Consumidores en Acción ha elaborado su 5ª encuesta nacional sobre la calidad de las compañías de telecomunicaciones móviles con el objetivo es conocer qué opinan los usuarios en relación a la publicidad, cobertura y facturación de sus compañías, así como sobre la atención a las consultas, peticiones y reclamaciones que ofrecen sus servicios de atención al cliente.

Los usuarios que han participado en esta encuesta de opinión a través de la página *web* encuestas.facua.org.

Junto a los cuatro operadores con red propia, Movistar, Vodafone, Orange y Yoigo, en la encuesta también se recoge la opinión de los usuarios sobre nueve operadores móviles virtuales, Blau, Carrefour Móvil, Eroski Móvil, Euskaltel, Happy Móvil, Lebara, Másmovil, Pepephone y Simyo.

La encuesta ha permitido acceder a datos de gran importancia sobre el sector desglosados en numerosas categorías de consumidores en función de su compañía, modalidad de facturación (contrato o tarjeta de prepago), zona geográfica, sexo y tramo de edad.

Ficha técnica:

ÁMBITO DE ESTUDIO: La recogida de datos se ha realizado entre los días 17 de mayo y 2 de junio de 2011 y en cuanto al ámbito territorial se trata de un estudio a nivel nacional.

UNIVERSO ANALIZADO: Además los cuatro operadores con red propia, Movistar, Vodafone, Orange y Yoigo, en la encuesta también se recoge la opinión de los usuarios sobre nueve operadores móviles virtuales, Blau, Carrefour Móvil, Eroski Móvil, Euskaltel, Happy Móvil, Lebara, Másmovil, Pepephone y Simyo.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO: Mediante la página web encuestas.facua.org FACUA ha puesto a disposición de los usuarios una encuesta que abarca cuestiones como la información ofrecida por la publicidad de los teleoperadores, problemas de cobertura, la atención al cliente de estas compañías o la protección de los derechos de los usuarios que llevan a cabo las operadoras. De este modo, se cubren las quejas y reclamaciones más comunes de los usuarios y se puede saber cuál es el alcance de las mismas.

Objetivos:

Esta encuesta se ha llevado a cabo con el objetivo de dar a conocer qué opinan los usuarios en relación a la publicidad, cobertura y facturación de sus compañías, así como sobre la atención a las consultas, peticiones y reclamaciones que ofrecen sus servicios de atención al cliente.

De este modo, FACUA puede conocer de primera mano los problemas más comunes a los que se enfrentan los usuarios de telefonía móvil y así poder actuar contra estos abusos y fraudes.

Relevancia e impacto:

A pesar de que la telefonía móvil ha experimentado importantes cambios, las teleoperadoras continúan abusando de sus clientes y cayendo en fraudes. Por ello, la mejor forma de detectar y solucionar estas incidencias es conocerlas de primera mano, es decir, la del usuario.

En la encuesta han participado más de 10.000 usuarios en diecisiete días, lo que puede considerarse una cantidad importante y representativa a la hora de estudiar los resultados.

Resultados y análisis:

La encuesta realizada en 2011 pone de manifiesto que ante los numerosos abusos y fraudes que se producen en materia de telecomunicaciones, el sector más denunciado por los consumidores en FACUA desde hace más de una década, sólo el 2% de los usuarios cree que las autoridades protegen bien sus derechos.

El 63% que considera que las autoridades no los protegen nada y el 35% que opina que lo hacen poco.

El 52% de los usuarios, seis puntos más que en la encuesta realizada por FACUA en 2010, denuncian que su operador les ha cobrado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habían contratado.

La valoración sobre las tres principales compañías es muy negativa, habiendo empeorado incluso en los casos de Movistar y Vodafone en diversas cuestiones y experimentado una leve mejoría en algunos temas en Orange.

Casi la mitad de los usuarios, el 47%, afirman haberse quejado de algún problema al servicio de atención al cliente de su compañía en los últimos seis meses.

El 55% de las reclamaciones que plantean los usuarios a su compañía de móvil no recibe una respuesta o solución satisfactoria y en uno de cada tres casos, el 32%, ni siquiera se molestan en contestar.

Más de 10.000 encuestados

10.161 usuarios de toda España han participado en la encuesta, realizada entre el 17 de mayo y el 2 de junio.

De ellos, 3.238 son clientes de Movistar, 3.029 de Vodafone, 1.693 de Orange, 1.114 de Yoigo, 513 de Simyo, 389 de Pepephone y 185 de otros operadores móviles virtuales.

Se trata de 9.100 clientes con contratos de pospago y 1.061 con tarjetas de prepago.

Cobro de llamadas no realizadas o servicios no solicitados

El 36% de los usuarios encuestados cree que en alguna ocasión le han cobrado llamadas no realizadas. Se trata de un dato preocupante que se agrava por el hecho de que los clientes con tarjetas de prepago no reciben facturas detalladas.

Ese porcentaje de desconfianza en la facturación sube al 49% en los clientes de Vodafone (cuatro puntos más que en la encuesta anterior) y al 43% en los de Movistar (cinco puntos más), se sitúa en el 34% en los de Orange (dos puntos menos) y baja al 11% en los de Yoigo (un punto menos), el 8% en Simyo y el 3% en Pepephone.

Bajas

El 43% de los usuarios que han solicitado la baja en una compañía denuncia que ha seguido recibiendo facturas posteriormente. De estos, casi seis de cada diez (un 56%) habían enviado un fax, correo postal o electrónico solicitándola y el resto indica que los teleoperadores le habían aceptado la solicitud de baja por teléfono.

Cobertura

El 28% de los encuestados se queja de problemas frecuentes de cobertura, el

mismo porcentaje que en las dos encuestas anteriores. En el caso de Orange, el 41% de los clientes encuestados afirman sufrir estos problemas, mientras que en los Vodafone se sitúa en el 28%, en los de Movistar en el 26% y en los de Yoigo en el 21%.

Publicidad engañosa

El 54% de los usuarios opina que la publicidad de su compañía no es clara ni se ajusta a la realidad.

El porcentaje se eleva al 73% en el caso de los clientes de Movistar, al 69% de los de Vodafone (tres y dos puntos más que en la encuesta anterior, respectivamente) y al 49% de los de Orange (nueve puntos menos). Sólo el 10% de clientes de Yoigo piensan que su publicidad suele ser engañosa (porcentaje que ha bajado seis puntos), el 5% de los de Simyo y el 1% de los de Pepephone.

Además, el 40% del total de encuestados denuncia que en alguna ocasión le han aplicado una tarifa o promoción que no se adecuaba a lo prometido en su publicidad.

El 53% de los clientes de Movistar encuestados acusan a la compañía de estas irregularidades (cuatro puntos más que el año pasado). El porcentaje es del 51% en los clientes de Vodafone (tres puntos más), el 36% en los de Orange (dos puntos menos) y el 13% en los de Yoigo (dos puntos menos).

Atención al cliente

El 74% valora que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores no es clara ni correcta. De hecho, al 47% le han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que le facilitó el teleoperador cuando la contrató (dos puntos por encima de la encuesta anterior).

Asimismo, el 42% indica que solicitó una tarifa o promoción y cuando recibió la factura no se la habían aplicado (dos puntos más que en la encuesta de 2010).

Reclamaciones

El 47% de los encuestados señala que tuvo que presentar una reclamación en los últimos seis meses.

El 55% de los clientes denuncia que la compañía no solucionó el problema que planteó en su última reclamación. El porcentaje alcanza el 61% en el caso de los clientes de Vodafone, el 55% en Movistar, el 48% en Orange, el 49% en Simyo, el 47% en Yoigo y el 33% en Pepephone.

Además, el 32% asegura que su reclamación nunca recibió respuesta y el 14% indica que ésta tardó más de un mes. El 17% señala que tuvo contestación el mismo día que la puso y al 11% se le facilitó en cuarenta y ocho horas.

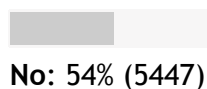
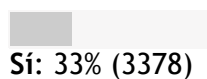
La legislación obliga a las compañías de telecomunicaciones a facilitar un número o código al usuario que plantee una reclamación para facilitar su futura identificación. El 48% de los usuarios que han formulado una reclamación advierte que los teleoperadores no le facilitaron ese dato, porcentaje que sólo ha bajado tres puntos con respecto a la encuesta anterior.

Resultados de la encuesta:

Total de usuarios encuestados

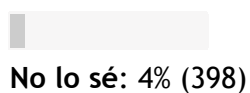
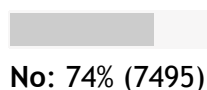
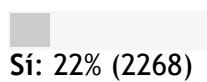
¿La publicidad de tu compañía es clara y se ajusta a la realidad?

Total de votos a esta pregunta: 10161



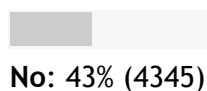
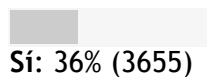
¿Consideras que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores es clara y correcta?

Total de votos a esta pregunta: 10161



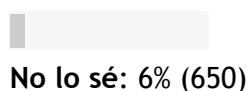
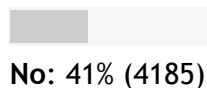
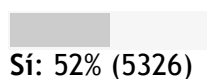
¿Crees que en alguna factura te han cobrado llamadas no realizadas?

Total de votos a esta pregunta: 10161



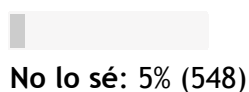
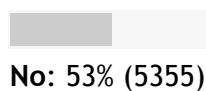
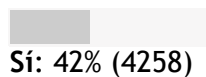
¿Te han facturado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habías solicitado?

Total de votos a esta pregunta: 10161



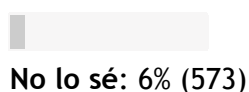
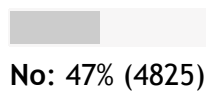
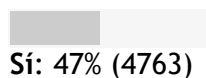
¿Solicitaste una tarifa o promoción y cuando recibiste la factura no te la habían aplicado?

Total de votos a esta pregunta: 10161



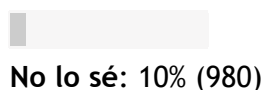
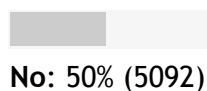
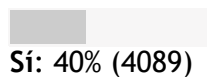
¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que te facilitó el teleoperador cuando la contrataste?

Total de votos a esta pregunta: 10161



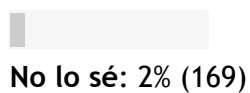
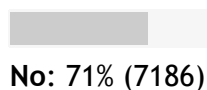
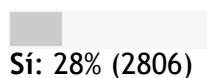
¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a su publicidad?

Total de votos a esta pregunta: 10161



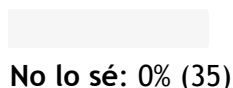
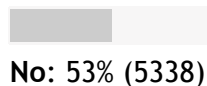
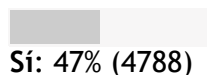
¿Tienes problemas frecuentes de cobertura?

Total de votos a esta pregunta: 10161



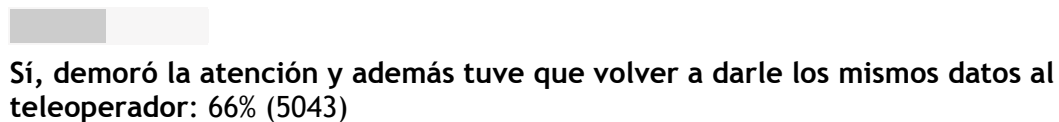
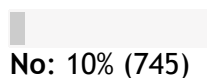
¿Has presentado alguna reclamación en los últimos seis meses?

Total de votos a esta pregunta: 10161



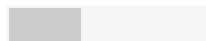
En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 7601

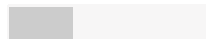


¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 7305



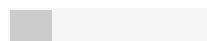
Sí: 53% (3842)



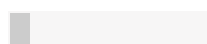
No: 48% (3473)

¿Te dieron respuesta a la reclamación? ¿En qué plazo?

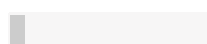
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 7254



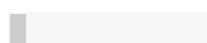
No: 32% (2349)



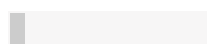
Sí, ese mismo día: 17% (1267)



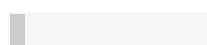
En 48 horas: 11% (816)



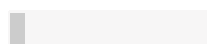
Entre 3 y 7 días: 13% (966)



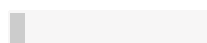
Entre 8 y 15 días: 7% (481)



Entre 16 y 30 días: 5% (349)



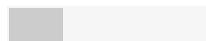
Más de un mes: 6% (454)



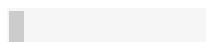
Más de dos meses: 8% (572)

¿Cómo lo hicieron?

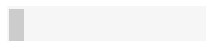
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 7177



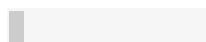
Por teléfono: 41% (2921)



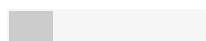
Por SMS: 11% (784)



Por carta o correo electrónico: 9% (651)



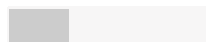
Por teléfono y también por carta o correo electrónico: 5% (340)



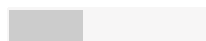
No me contestaron: 35% (2481)

¿Solucionaron el problema?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 7175



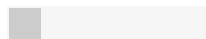
Sí: 45% (3250)



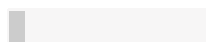
No: 55% (3925)

Si has intentado darte de baja de alguna compañía, ¿te pusieron problemas?

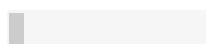
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han intentado darse de baja alguna vez: 5625



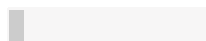
Lo hice por teléfono y me la aceptaron sin problemas: 32% (1789)



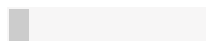
Lo hice por teléfono y me dijeron que la aceptaban, pero siguieron pasándome recibos irregularmente: 19% (1054)



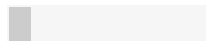
Lo hice por email y me la aceptaron sin problemas: 2% (139)



Lo hice por email, pero me siguieron pasando recibos irregularmente: 2% (111)



Me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, pero tras hacerlo siguieron pasándome recibos irregularmente: 22% (1246)



Me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, y tras hacerlo no me han pasado más recibos: 23% (1286)

¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

Total de votos a esta pregunta: 10161


Sí, protegen bien nuestros derechos: 2% (247)


Protegen poco nuestros derechos: 35% (3517)


No protegen nada nuestros derechos: 63% (6397)

La tarifa de voz que tienes con tu compañía es...

Total de votos a esta pregunta: 10161


La más barata del mercado: 6% (610)


Una de las más baratas del mercado: 33% (3309)

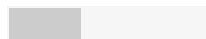

No está ni entre las más baratas ni las más caras del mercado: 48% (4924)


Una de las más caras del mercado: 11% (1067)

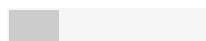

La más cara del mercado: 2% (251)

¿Estás con tu compañía después de una portabilidad de tu número desde tu anterior operador?

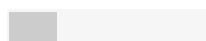
Total de votos a esta pregunta: 10161



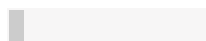
No: 38% (3837)



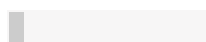
Sí, y la portabilidad se produjo sin ningún problema: 27% (2705)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad haciéndome una contraoferta: 26% (2682)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad planteando problemas injustificados: 7% (682)



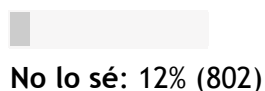
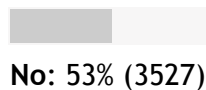
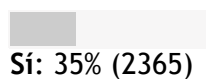
Sí, pero cuando se completó la portabilidad mi número no podía recibir o realizar determinadas llamadas: 3% (255)

Resultados de la encuesta:

Hombres

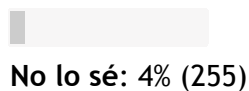
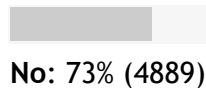
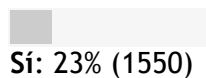
¿La publicidad de tu compañía es clara y se ajusta a la realidad?

Total de votos a esta pregunta: 6694



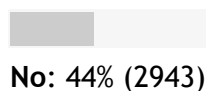
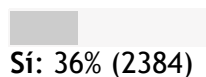
¿Consideras que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores es clara y correcta?

Total de votos a esta pregunta: 6694



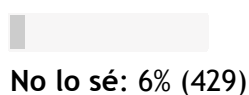
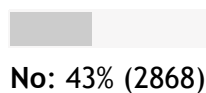
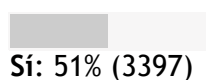
¿Crees que en alguna factura te han cobrado llamadas no realizadas?

Total de votos a esta pregunta: 6694



¿Te han facturado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habías solicitado?

Total de votos a esta pregunta: 6694



¿Solicitaste una tarifa o promoción y cuando recibiste la factura no te la habían aplicado?

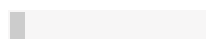
Total de votos a esta pregunta: 6694



Sí: 41% (2745)



No: 53% (3572)



No lo sé: 6% (377)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que te facilitó el teleoperador cuando la contrataste?

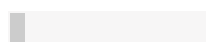
Total de votos a esta pregunta: 6694



Sí: 45% (3006)



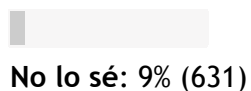
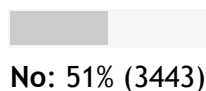
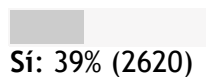
No: 49% (3292)



No lo sé: 6% (396)

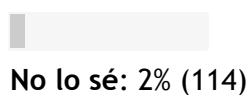
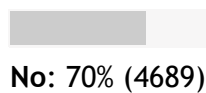
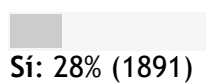
¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a su publicidad?

Total de votos a esta pregunta: 6694




¿Tienes problemas frecuentes de cobertura?


Total de votos a esta pregunta: 6694

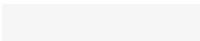


¿Has presentado alguna reclamación en los últimos seis meses?

Total de votos a esta pregunta: 6694

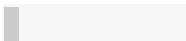

Sí: 47% (3126)


No: 53% (3549)


No lo sé: 0% (19)


En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 5004


No: 11% (529)

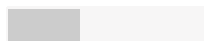

Sí, y me agilizó la atención a mi queja: 8% (387)


Sí, y demoró innecesariamente la atención a mi queja: 17% (864)

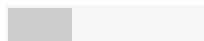

Sí, demoró la atención y además tuve que volver a darle los mismos datos al teleoperador: 64% (3224)

¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 4818



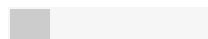
Sí: 53% (2565)



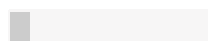
No: 47% (2253)

¿Te dieron respuesta a la reclamación? ¿En qué plazo?

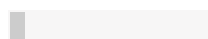
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 4761



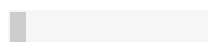
No: 31% (1499)



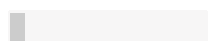
Sí, ese mismo día: 17% (825)



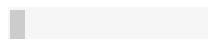
En 48 horas: 11% (544)



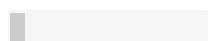
Entre 3 y 7 días: 14% (659)



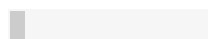
Entre 8 y 15 días: 7% (333)



Entre 16 y 30 días: 5% (229)



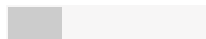
Más de un mes: 6% (273)



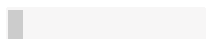
Más de dos meses: 8% (399)

¿Cómo lo hicieron?

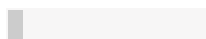
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 4717



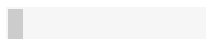
Por teléfono: 41% (1935)



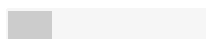
Por SMS: 11% (529)



Por carta o correo electrónico: 9% (429)



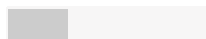
Por teléfono y también por carta o correo electrónico: 5% (234)



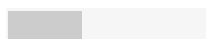
No me contestaron: 34% (1590)

¿Solucionaron el problema?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 4717



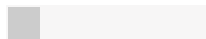
Sí: 45% (2138)



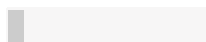
No: 55% (2579)

Si has intentado darte de baja de alguna compañía, ¿te pusieron problemas?

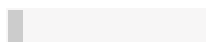
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han intentado darse de baja alguna vez: 3736



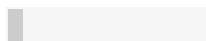
Lo hice por teléfono y me la aceptaron sin problemas: 32% (1201)



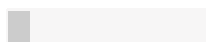
Lo hice por teléfono y me dijeron que la aceptaban, pero siguieron pasándome recibos irregularmente: 18% (661)



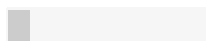
Lo hice por email y me la aceptaron sin problemas: 3% (109)



Lo hice por email, pero me siguieron pasando recibos irregularmente: 2% (72)



Me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, pero tras hacerlo siguieron pasándome recibos irregularmente: 23% (855)



Me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, y tras hacerlo no me han pasado más recibos: 22% (838)

¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

Total de votos a esta pregunta: 6694


Sí, protegen bien nuestros derechos: 2% (167)


Protegen poco nuestros derechos: 35% (2319)


No protegen nada nuestros derechos: 63% (4208)

La tarifa de voz que tienes con tu compañía es...

Total de votos a esta pregunta: 6694


La más barata del mercado: 7% (453)


Una de las más baratas del mercado: 34% (2271)

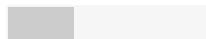

No está ni entre las más baratas ni las más caras del mercado.: 46% (3091)


Una de las más caras del mercado: 11% (715)

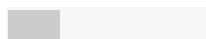

La más cara del mercado: 2% (164)

¿Estás con tu compañía después de una portabilidad de tu número desde tu anterior operador?

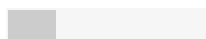
Total de votos a esta pregunta: 6694



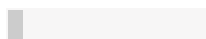
No: 35% (2364)



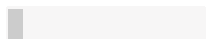
Sí, y la portabilidad se produjo sin ningún problema: 28% (1899)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad haciéndome una contraoferta: 26% (1771)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad planteando problemas injustificados: 7% (482)



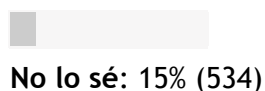
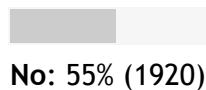
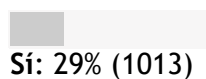
**Sí, pero cuando se completó la portabilidad
3% (178)**

Resultados de la encuesta:

Mujeres

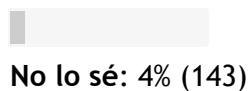
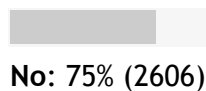
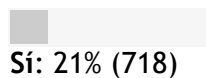
¿La publicidad de tu compañía es clara y se ajusta a la realidad?

Total de votos a esta pregunta: 3467



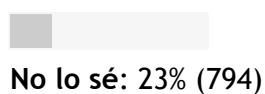
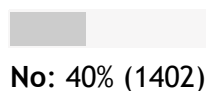
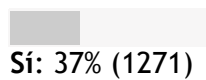
¿Consideras que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores es clara y correcta?

Total de votos a esta pregunta: 3467



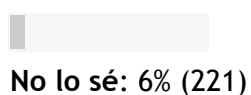
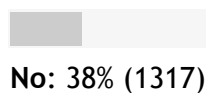
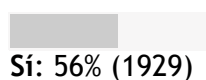
¿Crees que en alguna factura te han cobrado llamadas no realizadas?

Total de votos a esta pregunta: 3467



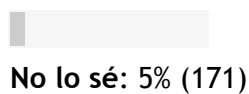
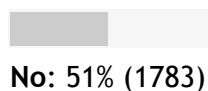
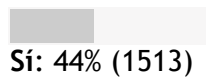
¿Te han facturado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habías solicitado?

Total de votos a esta pregunta: 3467



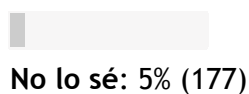
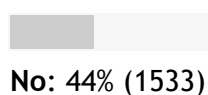
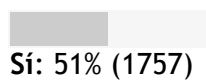
¿Solicitaste una tarifa o promoción y cuando recibiste la factura no te la habían aplicado?

Total de votos a esta pregunta: 3467



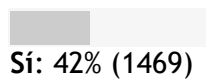
¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que te facilitó el teleoperador cuando la contrataste?

Total de votos a esta pregunta: 3467

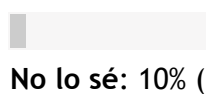


¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a su publicidad?

Total de votos a esta pregunta: 3467

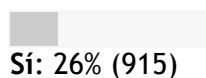


No: 48% (1649)

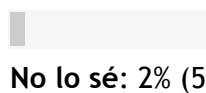


¿Tienes problemas frecuentes de cobertura?

Total de votos a esta pregunta: 3467





No: 72% (2497)

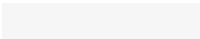


¿Has presentado alguna reclamación en los últimos seis meses?

Total de votos a esta pregunta: 3467



Sí: 48% (1662)


No: 52% (1789)


No lo sé: 0% (16)


En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2597


No: 8% (216)

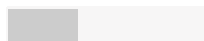

Sí, y me agilizó la atención a mi queja: 6% (165)


Sí, y demoró innecesariamente la atención a mi queja: 15% (397)

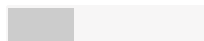

Sí, demoró la atención y además tuve que volver a darle los mismos datos al teleoperador: 70% (1819)

¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2497



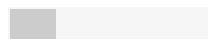
Sí: 51% (1277)



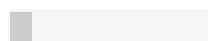
No: 49% (1220)

¿Te dieron respuesta a la reclamación? ¿En qué plazo?

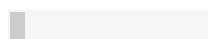
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2493



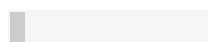
No: 34% (850)



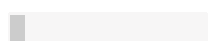
Sí, ese mismo día: 18% (442)



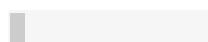
En 48 horas: 11% (272)



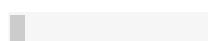
Entre 3 y 7 días: 12% (307)



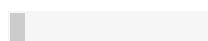
Entre 8 y 15 días: 6% (148)



Entre 16 y 30 días: 5% (120)



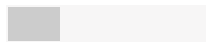
Más de un mes: 7% (181)



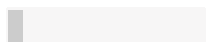
Más de dos meses: 7% (173)

¿Cómo lo hicieron?:

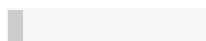
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2460



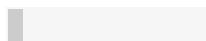
Por teléfono: 40% (986)



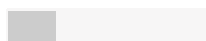
Por SMS: 10% (255)



Por carta o correo electrónico: 9% (222)



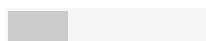
Por teléfono y también por carta o correo electrónico: 4% (106)



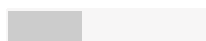
No me contestaron: 36% (891)

¿Solucionaron el problema?:

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2458



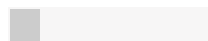
Sí: 45% (1112)



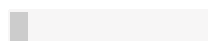
No: 55% (1346)

Si has intentado darte de baja de alguna compañía, ¿te pusieron problemas?

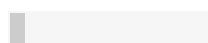
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han intentado darse de baja alguna vez: 1889



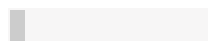
Lo hice por teléfono y me la aceptaron sin problemas: 31% (588)



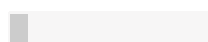
Lo hice por teléfono y me dijeron que la aceptaban, pero siguieron pasándome recibos irregularmente: 21% (393)



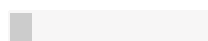
Lo hice por email y me la aceptaron sin problemas: 2% (30)



Lo hice por email, pero me siguieron pasando recibos irregularmente: 2% (39)



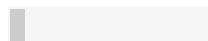
Me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, pero tras hacerlo siguieron pasándome recibos irregularmente: 21% (391)



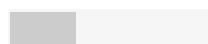
Me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, y tras hacerlo no me han pasado más recibos: 24% (448)

¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

Total de votos a esta pregunta: 3467



Sí, protegen bien nuestros derechos: 2% (80)



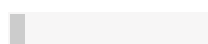
Protegen poco nuestros derechos: 35% (1198)



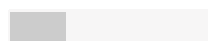
No protegen nada nuestros derechos: 63% (2189)

La tarifa de voz que tienes con tu compañía es...

Total de votos a esta pregunta: 3467



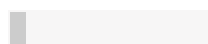
La más barata del mercado: 5% (157)



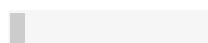
Una de las más baratas del mercado: 30% (1038)



No está ni entre las más baratas ni las más caras del mercado.: 53% (1833)



Una de las más caras del mercado: 10% (352)



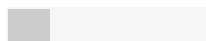
La más cara del mercado: 3% (87)

¿Estás con tu compañía después de una portabilidad de tu número desde tu anterior operador?

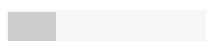
Total de votos a esta pregunta: 3467



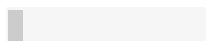
No: 42% (1473)



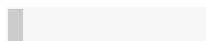
Sí, y la portabilidad se produjo sin ningún problema: 23% (806)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad haciéndome una contraoferta: 26% (911)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad planteando problemas injustificados: 6% (200)



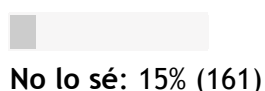
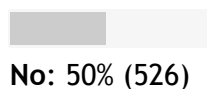
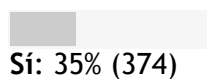
Sí, pero cuando se completó la portabilidad mi número no podía recibir o realizar determinadas llamadas: 2% (77)

Resultados de la encuesta:

Usuarios de prepago

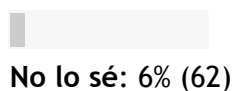
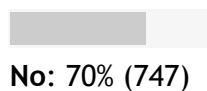
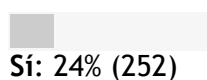
¿La publicidad de tu compañía es clara y se ajusta a la realidad?

Total de votos a esta pregunta: 1061



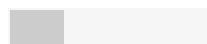
¿Consideras que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores es clara y correcta?

Total de votos a esta pregunta: 1061



¿Crees que en alguna factura te han cobrado llamadas no realizadas?

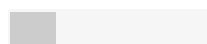
Total de votos a esta pregunta: 1061



Sí: 29% (311)



No: 46% (488)



No lo sé: 25% (262)

¿Te han facturado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habías solicitado?

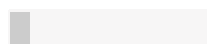
Total de votos a esta pregunta: 1061



Sí: 38% (408)



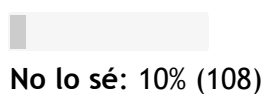
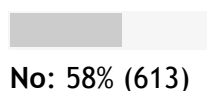
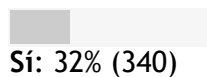
No: 50% (529)



No lo sé: 12% (124)

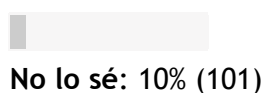
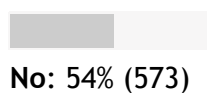
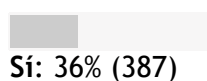
¿Solicitaste una tarifa o promoción y cuando recibiste la factura no te la habían aplicado?

Total de votos a esta pregunta: 1061



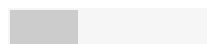
¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que te facilitó el teleoperador cuando la contrataste?

Total de votos a esta pregunta: 1061



¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a su publicidad?

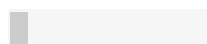
Total de votos a esta pregunta: 1061



Sí: 36% (386)



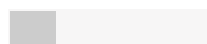
No: 53% (560)



No lo sé: 11% (115)

¿Tienes problemas frecuentes de cobertura?

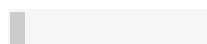
Total de votos a esta pregunta: 1061



Sí: 25% (270)



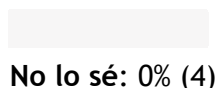
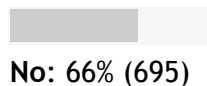
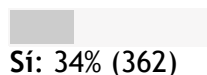
No: 73% (772)



No lo sé: 2% (19)

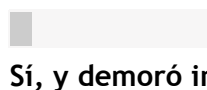
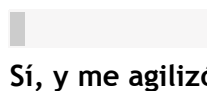
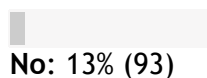
¿Has presentado alguna reclamación en los últimos seis meses?

Total de votos a esta pregunta: 1061



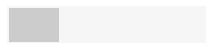
En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 695

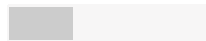


¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 645



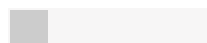
Sí: 44% (287)



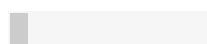
No: 56% (358)

¿Te dieron respuesta a la reclamación? ¿En qué plazo?

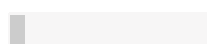
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 633



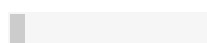
No: 35% (224)



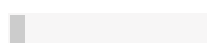
Sí, ese mismo día: 18% (113)



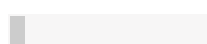
En 48 horas: 10% (63)



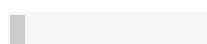
Entre 3 y 7 días: 12% (74)



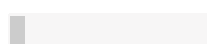
Entre 8 y 15 días: 7% (45)



Entre 16 y 30 días: 4% (28)



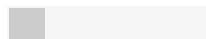
Más de un mes: 6% (41)



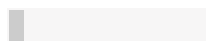
Más de dos meses: 7% (45)

¿Cómo lo hicieron?

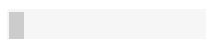
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 614



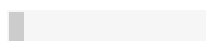
Por teléfono: 35% (215)



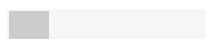
Por SMS: 14% (86)



Por carta o correo electrónico: 9% (56)



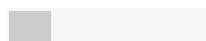
Por teléfono y también por carta o correo electrónico: 3% (21)



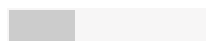
No me contestaron: 38% (236)

¿Solucionaron el problema?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 617



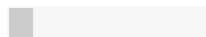
Sí: 39% (241)



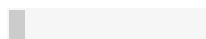
No: 61% (376)

Si has intentado darte de baja de alguna compañía, ¿te pusieron problemas?

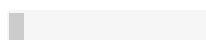
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han intentado darse de baja alguna vez: 508



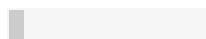
Lo hice por teléfono y me la aceptaron sin problemas: 30% (152)



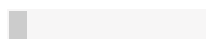
Lo hice por teléfono y me dijeron que la aceptaban, pero siguieron pasándome recibos irregularmente: 20% (104)



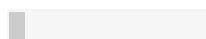
Lo hice por email y me la aceptaron sin problemas: 3% (13)



Lo hice por email, pero me siguieron pasando recibos irregularmente: 3% (14)



Me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, pero tras hacerlo siguieron pasándome recibos irregularmente: 23% (116)



Me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, y tras hacerlo no me han pasado más recibos: 21% (109)

¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

Total de votos a esta pregunta: 1061


Sí, protegen bien nuestros derechos: 2% (23)


Protegen poco nuestros derechos: 36% (386)


No protegen nada nuestros derechos: 61% (652)

La tarifa de voz que tienes con tu compañía es...

Total de votos a esta pregunta: 1061


La más barata del mercado: 6% (64)


Una de las más baratas del mercado: 30% (323)



No está ni entre las más baratas ni las más caras del mercado: 43% (454)

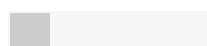

Una de las más caras del mercado: 16% (165)

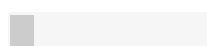

La más cara del mercado: 5% (55)

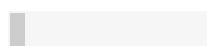
¿Estás con tu compañía después de una portabilidad de tu número desde tu anterior operador?

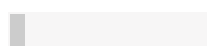
Total de votos a esta pregunta: 1061


No: 57% (608)


Sí, y la portabilidad se produjo sin ningún problema: 22% (235)


Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad haciéndome una contraoferta: 14% (147)


Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad planteando problemas injustificados: 5% (50)

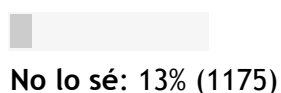
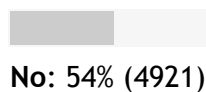
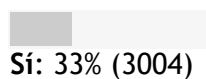

Sí, pero cuando se completó la portabilidad mi número no podía recibir o realizar determinadas llamadas: 2% (21)

Resultados de la encuesta:

Usuarios con contrato de pospago mensual

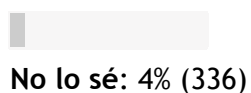
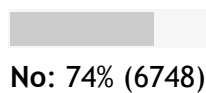
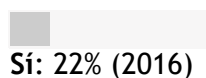
¿La publicidad de tu compañía es clara y se ajusta a la realidad?

Total de votos a esta pregunta: 9100



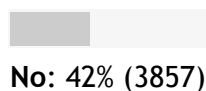
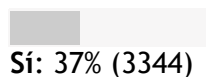
¿Consideras que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores es clara y correcta?

Total de votos a esta pregunta: 9100



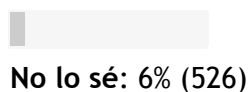
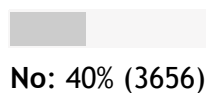
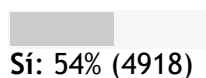
¿Crees que en alguna factura te han cobrado llamadas no realizadas?

Total de votos a esta pregunta: 9100



¿Te han facturado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habías solicitado?

Total de votos a esta pregunta: 9100



¿Solicitaste una tarifa o promoción y cuando recibiste la factura no te la habían aplicado?

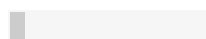
Total de votos a esta pregunta: 9100



Sí: 43% (3918)



No: 52% (4742)



No lo sé: 5% (440)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que te facilitó el teleoperador cuando la contrataste?

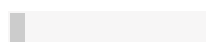
Total de votos a esta pregunta: 9100



Sí: 48% (4376)



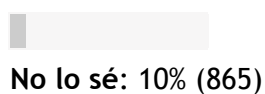
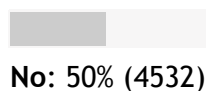
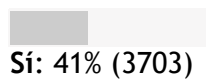
No: 47% (4252)



No lo sé: 5% (472)

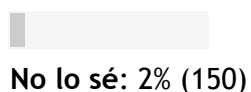
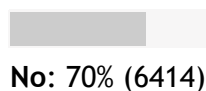
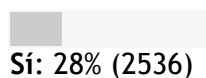
¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a su publicidad?

Total de votos a esta pregunta: 9100




¿Tienes problemas frecuentes de cobertura?


Total de votos a esta pregunta: 9100

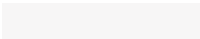


¿Has presentado alguna reclamación en los últimos seis meses?

Total de votos a esta pregunta: 9100



Sí: 49% (4426)


No: 51% (4643)


No lo sé: 0% (31)


En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 6906


No: 9% (652)

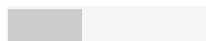

Sí, y me agilizó la atención a mi queja: 7% (497)


Sí, y demoró innecesariamente la atención a mi queja: 16% (1127)

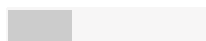

Sí, demoró la atención y además tuve que volver a darle los mismos datos al teleoperador: 67% (4630)

¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 6670



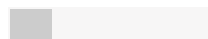
Sí: 53% (3555)



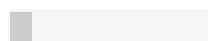
No: 47% (3115)

¿Te dieron respuesta a la reclamación? ¿En qué plazo?

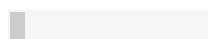
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 6621



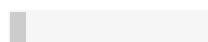
No: 32% (2125)



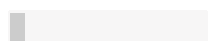
Sí, ese mismo día: 17% (1154)



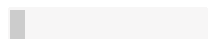
En 48 horas: 11% (753)



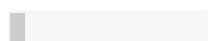
Entre 3 y 7 días: 13% (892)



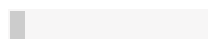
Entre 8 y 15 días: 7% (436)



Entre 16 y 30 días: 5% (321)



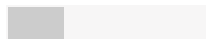
Más de un mes: 6% (413)



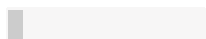
Más de dos meses: 8% (527)

¿Cómo lo hicieron?

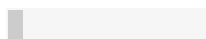
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 6563



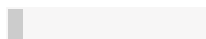
Por teléfono: 41% (2706)



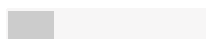
Por SMS: 11% (698)



Por carta o correo electrónico: 9% (595)



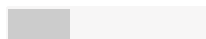
Por teléfono y también por carta o correo electrónico: 5% (319)



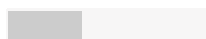
No me contestaron: 34% (2245)

¿Solucionaron el problema?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 6558



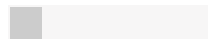
Sí: 46% (3009)



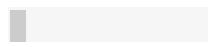
No: 54% (3549)

Si has intentado darte de baja de alguna compañía, ¿te pusieron problemas?

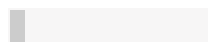
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han intentado darse de baja alguna vez: 5117



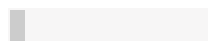
Lo hice por teléfono y me la aceptaron sin problemas: 32% (1637)



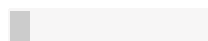
Lo hice por teléfono y me dijeron que la aceptaban, pero siguieron pasándome recibos irregularmente: 19% (950)



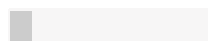
Lo hice por email y me la aceptaron sin problemas: 2% (126)



Lo hice por email, pero me siguieron pasando recibos irregularmente: 2% (97)



Me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, pero tras hacerlo siguieron pasándome recibos irregularmente: 22% (1130)



Me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, y tras hacerlo no me han pasado más recibos: 23% (1177)

¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

Total de votos a esta pregunta: 9100


Sí, protegen bien nuestros derechos: 2% (224)


Protegen poco nuestros derechos: 34% (3131)


No protegen nada nuestros derechos: 63% (5745)

La tarifa de voz que tienes con tu compañía es...

Total de votos a esta pregunta: 9100


La más barata del mercado: 6% (546)


Una de las más baratas del mercado: 33% (2986)

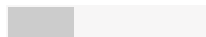

No está ni entre las más baratas ni las más caras del mercado: 49% (4470)


Una de las más caras del mercado: 10% (902)

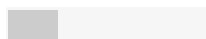

La más cara del mercado: 2% (196)

¿Estás con tu compañía después de una portabilidad de tu número desde tu anterior operador?

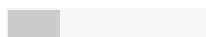
Total de votos a esta pregunta: 9100



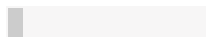
No: 35% (3229)



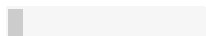
Sí, y la portabilidad se produjo sin ningún problema: 27% (2470)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad haciéndome una contraoferta: 28% (2535)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad planteando problemas injustificados: 7% (632)



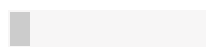
Sí, pero cuando se completó la portabilidad mi número no podía recibir o realizar determinadas llamadas: 3% (234)


Resultados de la encuesta:

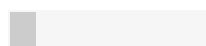
Usuarios de Movistar

¿La publicidad de tu compañía es clara y se ajusta a la realidad?

Total de votos a esta pregunta: 3238

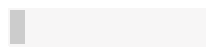

Sí: 12% (392)



No: 73% (2366)

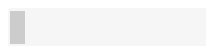

No lo sé: 15% (480)

¿Consideras que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores es clara y correcta?

Total de votos a esta pregunta: 3238

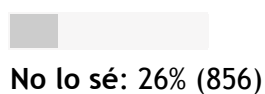
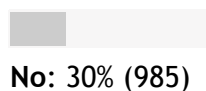
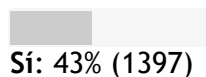

Sí: 8% (263)


No: 88% (2859)


No lo sé: 4% (116)

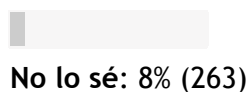
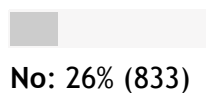
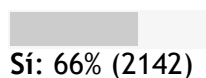
¿Crees que en alguna factura te han cobrado llamadas no realizadas?

Total de votos a esta pregunta: 3238



¿Te han facturado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habías solicitado?

Total de votos a esta pregunta: 3238



¿Solicitaste una tarifa o promoción y cuando recibiste la factura no te la habían aplicado?

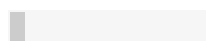
Total de votos a esta pregunta: 3238



Sí: 54% (1742)



No: 40% (1291)



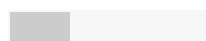
No lo sé: 6% (205)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que te facilitó el teleoperador cuando la contrataste?

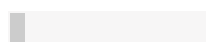
Total de votos a esta pregunta: 3238



Sí: 61% (1991)



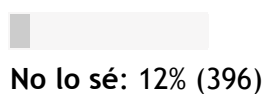
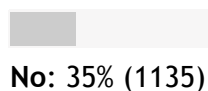
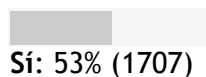
No: 32% (1022)



No lo sé: 7% (225)

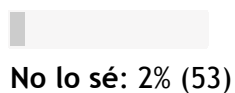
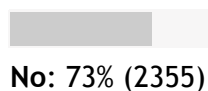
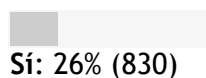
¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a su publicidad?

Total de votos a esta pregunta: 3238




¿Tienes problemas frecuentes de cobertura?


Total de votos a esta pregunta: 3238

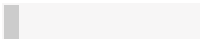


¿Has presentado alguna reclamación en los últimos seis meses?

Total de votos a esta pregunta: 3238



Sí: 57% (1857)


No: 42% (1363)

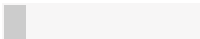

No lo sé: 1% (18)


En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2729


No: 7% (189)


Sí, y me agilizó la atención a mi queja: 7% (179)


Sí, y demoró innecesariamente la atención a mi queja: 15% (406)

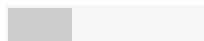

Sí, demoró la atención y además tuve que volver a darle los mismos datos al teleoperador: 72% (1955)

¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2666



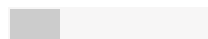
Sí: 59% (1566)



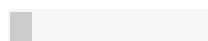
No: 41% (1100)

¿Te dieron respuesta a la reclamación? ¿En qué plazo?

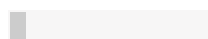
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2660



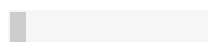
No: 32% (859)



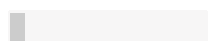
Sí, ese mismo día: 16% (424)



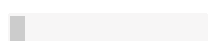
En 48 horas: 12% (308)



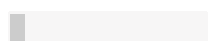
Entre 3 y 7 días: 13% (334)



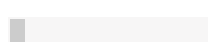
Entre 8 y 15 días: 7% (195)



Entre 16 y 30 días: 5% (133)



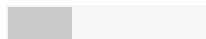
Más de un mes: 7% (197)



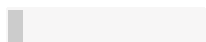
Más de dos meses: 8% (210)

¿Cómo lo hicieron?

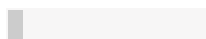
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2633



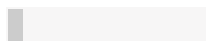
Por teléfono: 42% (1115)



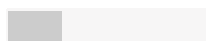
Por SMS: 9% (241)



Por carta o correo electrónico: 8% (218)



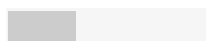
Por teléfono y también por carta o correo electrónico: 5% (133)



No me contestaron: 35% (926)

¿Solucionaron el problema?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2626



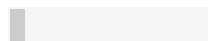
Sí: 45% (1172)



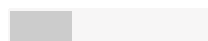
No: 55% (1454)

¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

Total de votos a esta pregunta: 3238



Sí, protegen bien nuestros derechos: 2% (61)



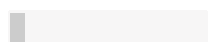
Protegen poco nuestros derechos: 33% (1056)



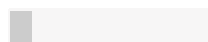
No protegen nada nuestros derechos: 66% (2121)

La tarifa de voz que tienes con tu compañía es...

Total de votos a esta pregunta: 3238



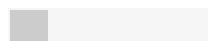
La más barata del mercado: 2% (56)



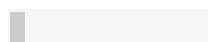
Una de las más baratas del mercado: 13% (418)



No está ni entre las más baratas ni las más caras del mercado: 58% (1869)



Una de las más caras del mercado: 21% (691)



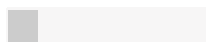
La más cara del mercado: 6% (204)

¿Estás con tu compañía después de una portabilidad de tu número desde tu anterior operador?

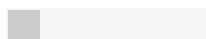
Total de votos a esta pregunta: 3238



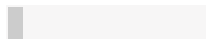
No: 56% (1827)



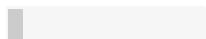
Sí, y la portabilidad se produjo sin ningún problema: 17% (563)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad haciéndome una contraoferta: 18% (589)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad planteando problemas injustificados: 6% (188)



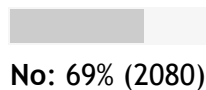
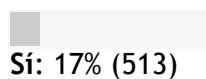
Sí, pero cuando se completó la portabilidad mi número no podía recibir o realizar determinadas llamadas: 2% (71)

Resultados de la encuesta:

Usuarios de Vodafone

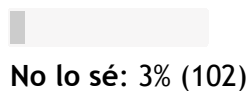
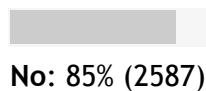
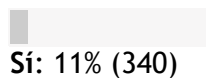
¿La publicidad de tu compañía es clara y se ajusta a la realidad?

Total de votos a esta pregunta: 3029



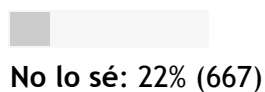
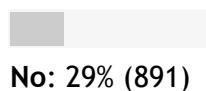
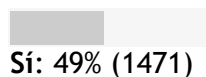
¿Consideras que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores es clara y correcta?

Total de votos a esta pregunta: 3029



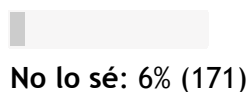
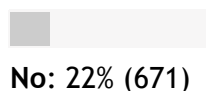
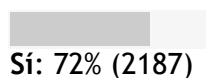
¿Crees que en alguna factura te han cobrado llamadas no realizadas?

Total de votos a esta pregunta: 3029



¿Te han facturado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habías solicitado?

Total de votos a esta pregunta: 3029



¿Solicitaste una tarifa o promoción y cuando recibiste la factura no te la habían aplicado?

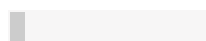
Total de votos a esta pregunta: 3029



Sí: 53% (1605)



No: 40% (1218)



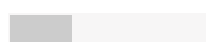
No lo sé: 7% (206)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que te facilitó el teleoperador cuando la contrataste?

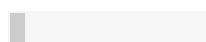
Total de votos a esta pregunta: 3029



Sí: 61% (1841)



No: 33% (996)



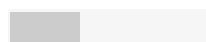
No lo sé: 6% (192)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a su publicidad?

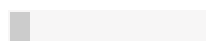
Total de votos a esta pregunta: 3029



Sí: 51% (1546)



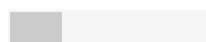
No: 37% (1131)



No lo sé: 12% (352)

¿Tienes problemas frecuentes de cobertura?

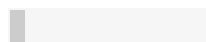
Total de votos a esta pregunta: 3029



Sí: 28% (851)




No: 70% (2129)

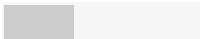


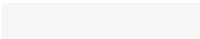
No lo sé: 2% (49)

¿Has presentado alguna reclamación en los últimos seis meses?

Total de votos a esta pregunta: 3029



Sí: 63% (1901)


No: 37% (1120)


No lo sé: 0% (8)


En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2590


No: 5% (134)

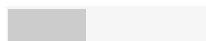

Sí, y me agilizó la atención a mi queja: 5% (121)


Sí, y demoró innecesariamente la atención a mi queja: 17% (435)


Sí, demoró la atención y además tuve que volver a darle los mismos datos al teleoperador: 73% (1900)

¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2545



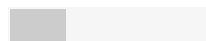
Sí: 48% (1228)



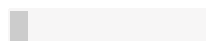
No: 52% (1317)

¿Te dieron respuesta a la reclamación? ¿En qué plazo?

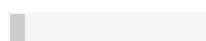
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2532



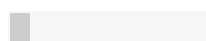
No: 35% (895)



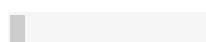
Sí, ese mismo día: 13% (332)



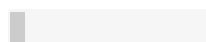
En 48 horas: 10% (260)



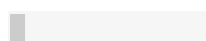
Entre 3 y 7 días: 15% (369)



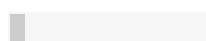
Entre 8 y 15 días: 7% (171)



Entre 16 y 30 días: 5% (121)



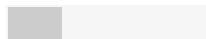
Más de un mes: 6% (159)



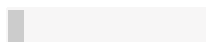
Más de dos meses: 9% (225)

¿Cómo lo hicieron?

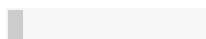
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2516



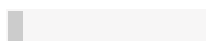
Por teléfono: 35% (876)



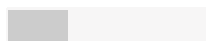
Por SMS: 13% (317)



Por carta o correo electrónico: 10% (243)



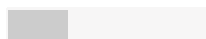
Por teléfono y también por carta o correo electrónico: 5% (121)



No me contestaron: 38% (959)

¿Solucionaron el problema?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 2517



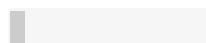
Sí: 39% (983)



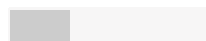
No: 61% (1534)

¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 3029



Sí, protegen bien nuestros derechos: 2% (46)



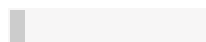
Protegen poco nuestros derechos: 32% (956)



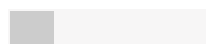
No protegen nada nuestros derechos: 67% (2027)

La tarifa de voz que tienes con tu compañía es...

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 3029



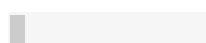
La más barata del mercado: 2% (52)



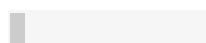
Una de las más baratas del mercado: 24% (718)



No está ni entre las más baratas ni las más caras del mercado: 65% (1961)



Una de las más caras del mercado: 9% (265)



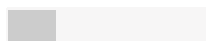
La más cara del mercado: 1% (33)

¿Estás con tu compañía después de una portabilidad de tu número desde tu anterior operador?

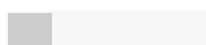
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 3029



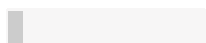
No: 41% (1243)



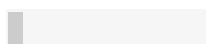
Sí, y la portabilidad se produjo sin ningún problema: 26% (786)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad haciéndome una contraoferta: 24% (735)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad planteando problemas injustificados: 6% (179)



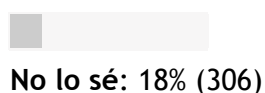
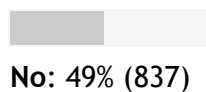
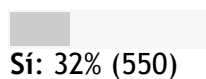
Sí, pero cuando se completó la portabilidad mi número no podía recibir o realizar determinadas llamadas: 3% (86)

Resultados de la encuesta:

Usuarios de Orange

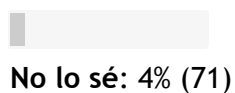
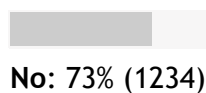
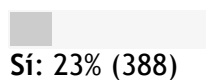
¿La publicidad de tu compañía es clara y se ajusta a la realidad?

Total de votos a esta pregunta: 1693



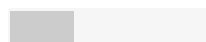
¿Consideras que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores es clara y correcta?

Total de votos a esta pregunta: 1693



¿Crees que en alguna factura te han cobrado llamadas no realizadas?

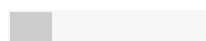
Total de votos a esta pregunta: 1693



Sí: 34% (573)



No: 44% (738)



No lo sé: 23% (382)

¿Te han facturado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habías solicitado?

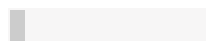
Total de votos a esta pregunta: 1693



Sí: 45% (759)



No: 47% (799)



No lo sé: 8% (135)

¿Solicitaste una tarifa o promoción y cuando recibiste la factura no te la habían aplicado?

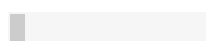
Total de votos a esta pregunta: 1693



Sí: 39% (656)



No: 56% (949)



No lo sé: 5% (88)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que te facilitó el teleoperador cuando la contrataste?

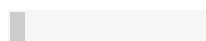
Total de votos a esta pregunta: 1693



Sí: 41% (699)



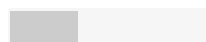
No: 52% (885)



No lo sé: 6% (109)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a su publicidad?

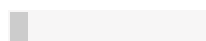
Total de votos a esta pregunta: 1693



Sí: 36% (611)



No: 53% (903)



No lo sé: 11% (179)

¿Tienes problemas frecuentes de cobertura?

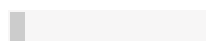
Total de votos a esta pregunta: 1693



Sí: 41% (700)



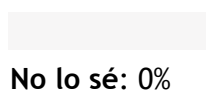
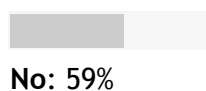
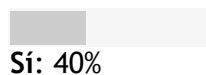
No: 57% (962)



No lo sé: 2%

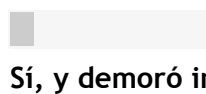
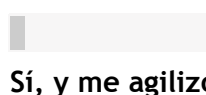
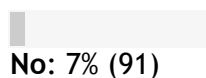
¿Has presentado alguna reclamación en los últimos seis meses?

Total de votos a esta pregunta: 1693



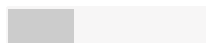
En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 1250

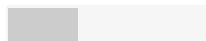


¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 1216



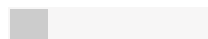
Sí: 48% (586)



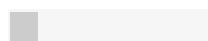
No: 52% (630)

¿Te dieron respuesta a la reclamación? ¿En qué plazo?

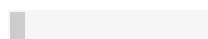
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 1197



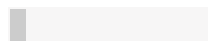
No: 30% (362)



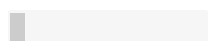
Sí, ese mismo día: 22% (263)



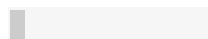
En 48 horas: 12% (144)



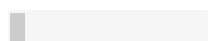
Entre 3 y 7 días: 14% (170)



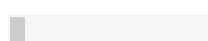
Entre 8 y 15 días: 6% (75)



Entre 16 y 30 días: 5% (55)



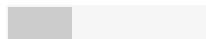
Más de un mes: 5% (55)



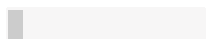
Más de dos meses: 6% (73)

¿Cómo lo hicieron?

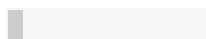
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 1183



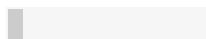
Por teléfono: 48% (568)



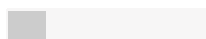
Por SMS: 11% (135)



Por carta o correo electrónico: 7% (80)



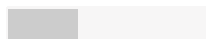
Por teléfono y también por carta o correo electrónico: 4% (42)



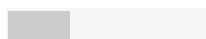
No me contestaron: 30% (358)

¿Solucionaron el problema?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 1184



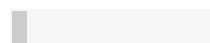
Sí: 52% (620)



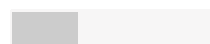
No: 48% (564)

¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

Total de votos a esta pregunta: 1693



Sí, protegen bien nuestros derechos: 2% (37)



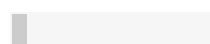
Protegen poco nuestros derechos: 35% (592)



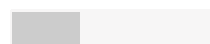
No protegen nada nuestros derechos: 63% (1064)

La tarifa de voz que tienes con tu compañía es...

Total de votos a esta pregunta: 1693



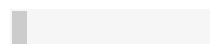
La más barata del mercado: 4% (68)



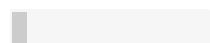
Una de las más baratas del mercado: 36% (605)



No está ni entre las más baratas ni las más caras del mercado: 53% (904)



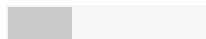
Una de las más caras del mercado: 6% (105)



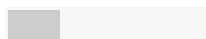
La más cara del mercado: 1% (11)

¿Estás con tu compañía después de una portabilidad de tu número desde tu anterior operador?

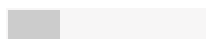
Total de votos a esta pregunta: 1693



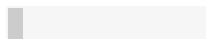
No: 34% (574)



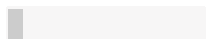
Sí, y la portabilidad se produjo sin ningún problema: 28% (482)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad haciéndome una contraoferta: 28% (467)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad planteando problemas injustificados: 8% (127)



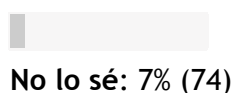
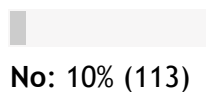
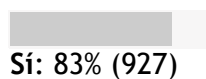
Sí, pero cuando se completó la portabilidad mi número no podía recibir o realizar determinadas llamadas: 3% (43)

Resultados de la encuesta:

Usuarios de Yoigo

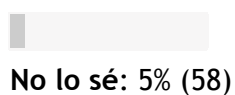
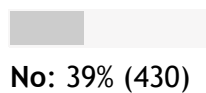
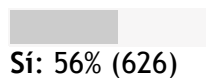
¿La publicidad de tu compañía es clara y se ajusta a la realidad?

Total de votos a esta pregunta: 1114



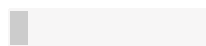
¿Consideras que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores es clara y correcta?

Total de votos a esta pregunta: 1114



¿Crees que en alguna factura te han cobrado llamadas no realizadas?

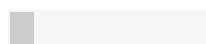
Total de votos a esta pregunta: 1114



Sí: 11% (126)



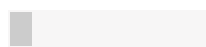
No: 74% (829)



No lo sé: 14% (159)

¿Te han facturado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habías solicitado?

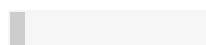
Total de votos a esta pregunta: 1114



Sí: 13% (142)



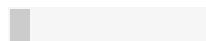
No: 83% (922)



No lo sé: 4% (50)

¿Solicitaste una tarifa o promoción y cuando recibiste la factura no te la habían aplicado?

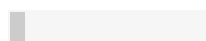
Total de votos a esta pregunta: 1114



Sí: 12% (137)



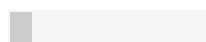
No: 86% (956)



No lo sé: 2% (21)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que te facilitó el teleoperador cuando la contrataste?

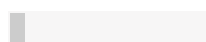
Total de votos a esta pregunta: 1114



Sí: 13% (141)



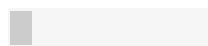
No: 85% (951)



No lo sé: 2% (22)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a su publicidad?

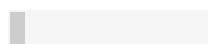
Total de votos a esta pregunta: 1114



Sí: 13% (142)



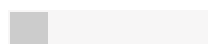
No: 84% (938)



No lo sé: 3% (34)

¿Tienes problemas frecuentes de cobertura?

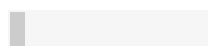
Total de votos a esta pregunta: 1114



Sí: 21% (231)



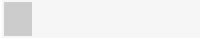
No: 77% (862)




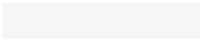
No lo sé: 2% (21)

¿Has presentado alguna reclamación en los últimos seis meses?

Total de votos a esta pregunta: 1114



Sí: 16% (176)


No: 84% (935)


No lo sé: 0% (3)

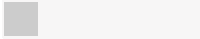
En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 520


No: 25% (129)

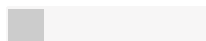

Sí, y me agilizó la atención a mi queja: 15% (80)


Sí, y demoró innecesariamente la atención a mi queja: 20% (104)

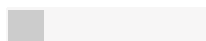

Sí, demoró la atención y además tuve que volver a darle los mismos datos al teleoperador: 40% (207)

¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 454



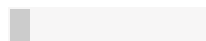
Sí: 50% (227)



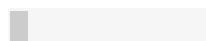
No: 50% (227)

¿Te dieron respuesta a la reclamación? ¿En qué plazo?

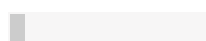
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 445



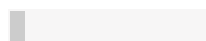
No: 31% (136)



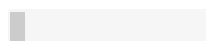
Sí, ese mismo día: 28% (126)



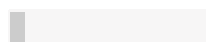
En 48 horas: 10% (43)



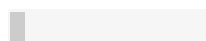
Entre 3 y 7 días: 9% (42)



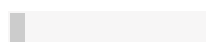
Entre 8 y 15 días: 5% (21)



Entre 16 y 30 días: 4% (19)



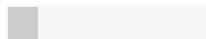
Más de un mes: 6% (27)



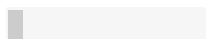
Más de dos meses: 7% (31)

¿Cómo lo hicieron?

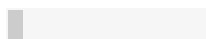
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 433



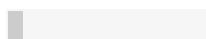
Por teléfono: 44% (189)



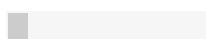
Por SMS: 13% (56)



Por carta o correo electrónico: 9% (39)



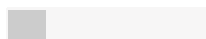
Por teléfono y también por carta o correo electrónico: 3% (12)



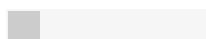
No me contestaron: 32% (137)

¿Solucionaron el problema?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 436



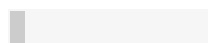
Sí: 53% (231)



No: 47% (205)

¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

Total de votos a esta pregunta: 1114



Sí, protegen bien nuestros derechos: 6% (67)



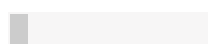
Protegen poco nuestros derechos: 39% (433)



No protegen nada nuestros derechos: 55% (614)

La tarifa de voz que tienes con tu compañía es...

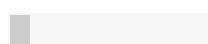
Total de votos a esta pregunta: 1114



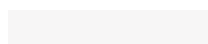
La más barata del mercado: 11% (125)



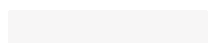
Una de las más baratas del mercado: 76% (844)



No está ni entre las más baratas ni las más caras del mercado: 12% (139)



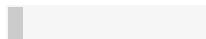
Una de las más caras del mercado: 0% (3)



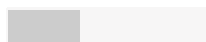
La más cara del mercado: 0% (3)

¿Estás con tu compañía después de una portabilidad de tu número desde tu anterior operador?

Total de votos a esta pregunta: 1114



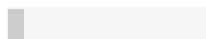
No: 7% (80)



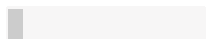
Sí, y la portabilidad se produjo sin ningún problema: 38% (420)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad haciéndome una contraoferta: 43% (482)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad planteando problemas injustificados: 10% (106)




Sí, pero cuando se completó la portabilidad mi número no podía recibir o realizar determinadas llamadas: 2% (26)

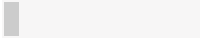
Resultados de la encuesta:

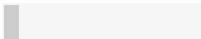
Usuarios de Simyo

¿La publicidad de tu compañía es clara y se ajusta a la realidad?

Total de votos a esta pregunta: 513



Sí: 92% (471)

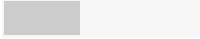

No: 5% (26)

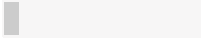

No lo sé: 3% (16)

¿Consideras que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores es clara y correcta?

Total de votos a esta pregunta: 513

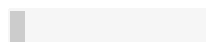

Sí: 55% (281)


No: 40% (204)


No lo sé: 5% (28)

¿Crees que en alguna factura te han cobrado llamadas no realizadas?

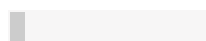
Total de votos a esta pregunta: 513



Sí: 8% (43)



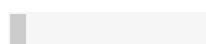
No: 83% (424)



No lo sé: 9% (46)

¿Te han facturado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habías solicitado?

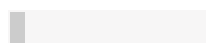
Total de votos a esta pregunta: 513



Sí: 10% (49)



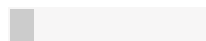
No: 87% (447)



No lo sé: 3% (17)

¿Solicitaste una tarifa o promoción y cuando recibiste la factura no te la habían aplicado?

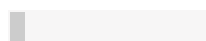
Total de votos a esta pregunta: 513



Sí: 14% (73)



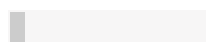
No: 84% (429)



No lo sé: 2% (11)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que te facilitó el teleoperador cuando la contrataste?

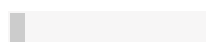
Total de votos a esta pregunta: 513



Sí: 9% (47)



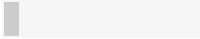
No: 88% (452)




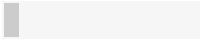
No lo sé: 3% (14)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a su publicidad?

Total de votos a esta pregunta: 513



Sí: 8% (43)



No: 90% (462)

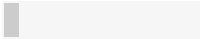

No lo sé: 2% (8)

¿Tienes problemas frecuentes de cobertura?

Total de votos a esta pregunta: 513

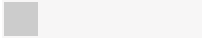

Sí: 26% (131)



No: 73% (373)

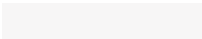

No lo sé: 2% (9)

¿Has presentado alguna reclamación en los últimos seis meses?

Total de votos a esta pregunta: 513



Sí: 19% (100)


No: 80% (412)

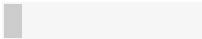

No lo sé: 0% (1)

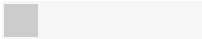
En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 267


No: 31% (84)

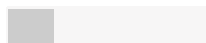

Sí, y me agilizó la atención a mi queja: 12% (31)


Sí, y demoró innecesariamente la atención a mi queja: 21% (55)

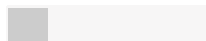

Sí, demoró la atención y además tuve que volver a darle los mismos datos al teleoperador: 36% (97)

¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 241



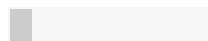
Sí: 54% (130)



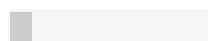
No: 46% (111)

¿Te dieron respuesta a la reclamación? ¿En qué plazo?

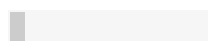
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 236



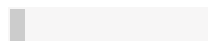
No: 29% (68)



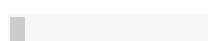
Sí, ese mismo día: 29% (69)



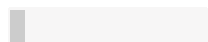
En 48 horas: 12% (28)



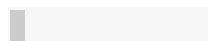
Entre 3 y 7 días: 12% (28)



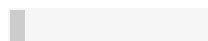
Entre 8 y 15 días: 3% (7)



Entre 16 y 30 días: 3% (6)



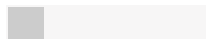
Más de un mes: 3% (6)



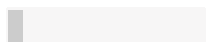
Más de dos meses: 10% (24)

¿Cómo lo hicieron?

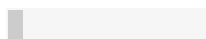
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 233



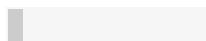
Por teléfono: 44% (103)



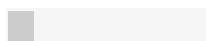
Por SMS: 7% (16)



Por carta o correo electrónico: 12% (28)



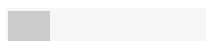
Por teléfono y también por carta o correo electrónico: 5% (11)



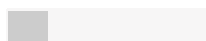
No me contestaron: 32% (75)

¿Solucionaron el problema?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 233



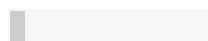
Sí: 51% (119)



No: 49% (114)

¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

Total de votos a esta pregunta: 513



Sí, protegen bien nuestros derechos: 4% (22)



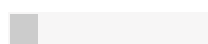
Protegen poco nuestros derechos: 44% (225)



No protegen nada nuestros derechos: 52% (266)

La tarifa de voz que tienes con tu compañía es...

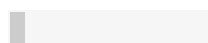
Total de votos a esta pregunta: 513



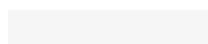
La más barata del mercado: 16% (83)



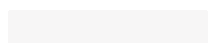
Una de las más baratas del mercado: 80% (411)



No está ni entre las más baratas ni las más caras del mercado: 4% (18)



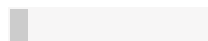
Una de las más caras del mercado: 0% (1)



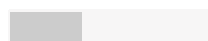
La más cara del mercado: 0% (0)

¿Estás con tu compañía después de una portabilidad de tu número desde tu anterior operador?

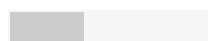
Total de votos a esta pregunta: 513



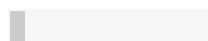
No: 11% (56)



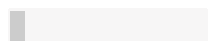
Sí, y la portabilidad se produjo sin ningún problema: 38% (194)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad haciéndome una contraoferta: 39% (198)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad planteando problemas injustificados: 9% (47)



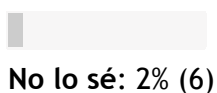
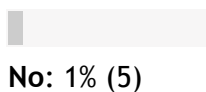
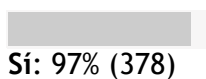
Sí, pero cuando se completó la portabilidad mi número no podía recibir o realizar determinadas llamadas: 4% (18)

Resultados de la encuesta:

Usuarios de Pepephone

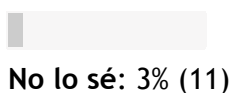
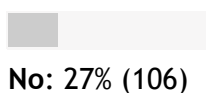
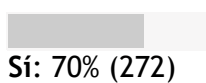
¿La publicidad de tu compañía es clara y se ajusta a la realidad?

Total de votos a esta pregunta: 389



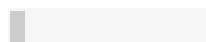
¿Consideras que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores es clara y correcta?

Total de votos a esta pregunta: 389



¿Crees que en alguna factura te han cobrado llamadas no realizadas?

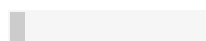
Total de votos a esta pregunta: 389



Sí: 3% (13)



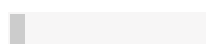
No: 89% (347)



No lo sé: 7% (29)

¿Te han facturado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habías solicitado?

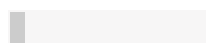
Total de votos a esta pregunta: 389



Sí: 5% (21)



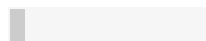
No: 93% (363)



No lo sé: 1% (5)

¿Solicitaste una tarifa o promoción y cuando recibiste la factura no te la habían aplicado?

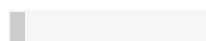
Total de votos a esta pregunta: 389



Sí: 5% (20)



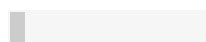
No: 92% (359)



No lo sé: 3% (10)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que te facilitó el teleoperador cuando la contrataste?

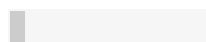
Total de votos a esta pregunta: 389



Sí: 6% (22)



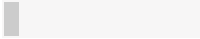
No: 93% (361)




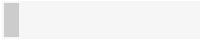
No lo sé: 2% (6)

¿Te han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a su publicidad?

Total de votos a esta pregunta: 389



Sí: 4% (16)



No: 95% (368)

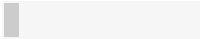

No lo sé: 1% (5)

¿Tienes problemas frecuentes de cobertura?

Total de votos a esta pregunta: 389

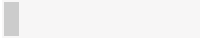

Sí: 5% (21)



No: 93% (363)

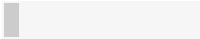

No lo sé: 1% (5)

¿Has presentado alguna reclamación en los últimos seis meses?

Total de votos a esta pregunta: 389

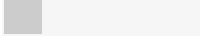

Sí: 7% (29)


No: 92% (358)


No lo sé: 1% (2)

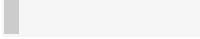
En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 141


No: 57% (80)

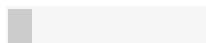

Sí, y me agilizó la atención a mi queja: 13% (19)


Sí, y demoró innecesariamente la atención a mi queja: 6% (8)

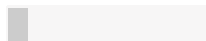

Sí, demoró la atención y además tuve que volver a darle los mismos datos al teleoperador: 24% (34)

¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 100



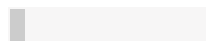
Sí: 55% (55)



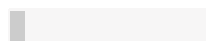
No: 45% (45)

¿Te dieron respuesta a la reclamación? ¿En qué plazo?

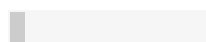
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 98



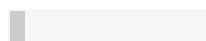
No: 18% (18)



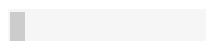
Sí, ese mismo día: 33% (32)



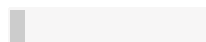
En 48 horas: 16% (16)



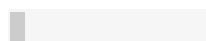
Entre 3 y 7 días: 9% (9)



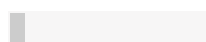
Entre 8 y 15 días: 6% (6)



Entre 16 y 30 días: 7% (7)



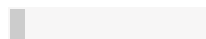
Más de un mes: 5% (5)



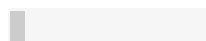
Más de dos meses: 5% (5)

¿Cómo lo hicieron?

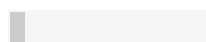
Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 92



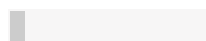
Por teléfono: 38% (35)



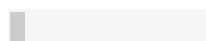
Por SMS: 12% (11)



Por carta o correo electrónico: 23% (21)



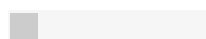
Por teléfono y también por carta o correo electrónico: 11% (10)



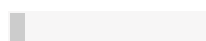
No me contestaron: 16% (15)

¿Solucionaron el problema?

Total de votos a esta pregunta de usuarios que sí han puesto una reclamación alguna vez: 93



Sí: 67% (62)



No: 33% (31)

¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?:

Total de votos a esta pregunta: 389


Sí, protegen bien nuestros derechos: 3% (11)


Protegen poco nuestros derechos: 45% (174)



No protegen nada nuestros derechos: 52% (204)

La tarifa de voz que tienes con tu compañía es...

Total de votos a esta pregunta: 389


La más barata del mercado: 47% (184)


Una de las más baratas del mercado: 51% (200)

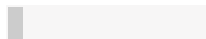

No está ni entre las más baratas ni las más caras del mercado: 1% (5)


Una de las más caras del mercado: 0% (0)


La más cara del mercado: 0% (0)

¿Estás con tu compañía después de una portabilidad de tu número desde tu anterior operador?

Total de votos a esta pregunta: 389



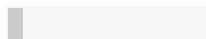
No: 5% (18)



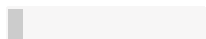
Sí, y la portabilidad se produjo sin ningún problema: 46% (180)



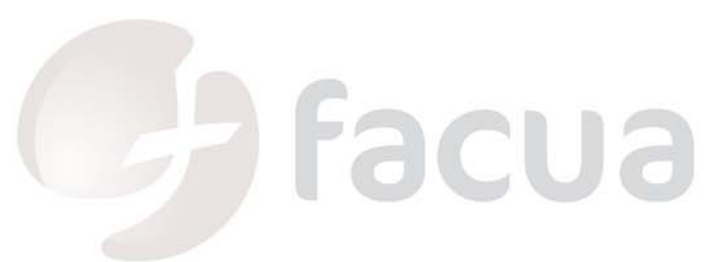
Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad haciéndome una contraoferta: 42% (163)



Sí, pero mi anterior compañía intentó frenar la portabilidad planteando problemas injustificados: 6% (22)



Sí, pero cuando se completó la portabilidad mi número no podía recibir o realizar determinadas llamadas: 2% (6)



Consumidores en Acción



Consumidores en Acción