



Encuesta sobre la atención al cliente en el servicio de **TELECOMUNICACIONES MÓVILES**



Consumidores en Acción

ÍNDICE

Presentación

Objetivos

Ficha técnica

Conclusiones de la encuesta

Análisis mediante gráficas

PRESENTACIÓN

FACUA-Consumidores en Acción ha realizado una encuesta a nivel nacional para conocer cuál es la opinión de los consumidores sobre la calidad de la atención al cliente de las compañías de las telecomunicaciones móviles.

El sector de las telecomunicaciones ha sido el más denunciado por los consumidores españoles desde hace más de una década. Esta situación se debe, entre otros elementos, a la abismal bajada de calidad del servicio de atención al cliente que tienen las operadoras de telefonía móvil.

Un déficit en la atención al cliente ocasionado por la información insuficiente o incorrecta que ofrecen los operadores a los usuarios cuando consultan sus dudas a los teleoperadores, la ínfima capacidad de resolución de los problemas que se les plantean, así como por los continuos procedimientos automatizados que debe atravesar el consumidor contestando durante varios minutos a una máquina y pasando por varios departamentos que no solucionan sus dudas al ponerse en contacto con los teléfonos de atención al cliente.

Las deficiencias se extienden además al terreno regulatorio y es que aún no ha visto la luz la normativa anunciada por los dos últimos gobiernos y que pretendía regular los servicios de atención al cliente. A ello se le une que ni el Gobierno central ni las comunidades autónomas adoptan medidas eficaces para controlar el mercado y sancionar las irregularidades de las operadoras.

Y en esta situación, los consumidores son los más perjudicados ante esta falta de control y sanciones por parte de las administraciones. Por ello, se hace necesario atender a la opinión de los consumidores sobre este servicio y reclamar a las autoridades que impongan medidas que garanticen la calidad de la atención al cliente en este sector.



OBJETIVOS

El objetivo del estudio acerca de la calidad de estos servicios es sondear el grado de satisfacción y el conocimiento de los usuarios en relación con la atención al cliente de los operadores móviles para reivindicar mejoras a las autoridades.

El uso de este tipo de tecnología de comunicación se ha extendido cada vez más entre los usuarios y se ha ampliado la oferta de servicios que ofrece al consumidor, con el uso de Internet en los móviles.

Debido al alto número de consumidores que poseen este tipo de comunicación, se hace necesario plantear la realización de acciones informativas y que los usuarios estén al tanto de sus derechos en esta materia.

En el caso de la atención al cliente, los usuarios se enfrentan a problemas tan básicos como que la información que reciben por parte de los operadores es en ocasiones confusa e insuficiente, con lo que la solución a sus dudas no se produce o incluso genera más conflictos. Asimismo, cuando esta información sí que se ofrece, los consumidores se quejan de que los operadores no tienen un consenso en la respuesta a su problema y cada uno les dice una solución que contradice al anterior.

Además, la derivación a otros medios u operadores de las consultas de los consumidores afectados por una incidencia empeora la calidad del servicio de atención al cliente y deja el asesoramiento de la compañía hacia el usuario en unos niveles muy por debajo de lo que cabría esperar de una empresa de telecomunicaciones móviles.

Esta bajada de la calidad del servicio de atención al cliente se traduce a menudo en la dificultad que tienen los usuarios para encontrar los teléfonos de contacto en las páginas web de las compañías, y llegando más allá, el desconocimiento en su mayoría el coste de las llamadas que realizan a dichos números.

Las operadoras suelen ofrecer alguna numeración de alto coste para los servicios de información o reclamaciones e incidencias. Por ello, los consumidores deben saber el coste real de las llamadas que hagan cuando tengan que marcar, por ejemplo, un 902, pues este tipo de números no entran en las tarifas planas que tengan contratadas.

La opinión de los usuarios, que son los que reciben la atención al cliente, se vuelve así en fundamental para mejorar la calidad de estos servicios y evitar, gracias a sus reclamaciones y denuncias, los posibles fraudes o abusos cometidos por parte de las operadoras de telefonía móvil.



FICHA TÉCNICA

Objeto del estudio: Conocer la opinión de los consumidores sobre la atención al cliente de los operadores de móvil.

Ámbito: España.

Número de usuarios encuestados: 5147 personas.

Datos recogidos: Respuesta de los usuarios a veintiocho cuestiones sobre la satisfacción de los consumidores sobre la atención al cliente en los servicios de telefonía móvil.

Metodología: La encuesta se ha publicitado en la página web, así como las redes sociales y a través de la inserción de publicidad en soportes digitales. El cuestionario consistente en veintiocho preguntas acerca de la calidad de los servicios de atención al cliente se ha enviado también por correo electrónico a los socios de FACUA.

Las cuestiones planteadas a los usuarios incluyen un par de preguntas tienen en cuenta el sexo y el tramo de edad (menos de 18 años, 18-25, 26-40, 41-60, y más de 60 años) que tienen los participantes en la encuesta.

Los datos obtenidos tras el período de duración de la encuesta se han analizado y las conclusiones se han expuesto en una nota de prensa de FACUA.

Fecha de toma de datos: Del 26 de noviembre y al 13 de diciembre de 2013.



CONCLUSIONES

Vodafone repite este año como el operador móvil peor valorado por sus clientes. Es una de las conclusiones de la 7ª Encuesta a los usuarios sobre la calidad de las compañías de telecomunicaciones móviles, realizada por FACUA-Consumidores en Acción.

De los resultados se destacan datos como que la mitad de los usuarios que se dieron de alta por teléfono nunca recibió el contrato por escrito o que el 50% de los encuestados con compromiso de permanencia niega que le informaran de la cuantía de la penalización vinculada.

Menos del 1% de los encuestados cree que las autoridades protegen bien sus derechos ante los abusos y fraudes de las compañías de móviles, frente al 57% que considera que no los protegen nada y el 43% que opina que lo hacen poco.

FACUA recuerda que el de las telecomunicaciones ha sido el sector más denunciado por los consumidores españoles desde hace más de una década. Pese a ello, tanto el Gobierno central como las comunidades autónomas eluden claramente sus obligaciones de controlar el mercado y sancionar las irregularidades de las operadoras.

Nada menos que el 42% de los usuarios afirma haber presentado una reclamación al servicio de atención al cliente de su compañía en los últimos seis meses. Otros resultados arrojan que el 37% de los usuarios encuestados denuncia el cobro de servicios o modalidades tarifarias que no habían contratado.

Más de 5.000 encuestados

5.146 usuarios de toda España han participado en la encuesta, realizada entre el 26 de noviembre y el 13 de diciembre de 2013.

De ellos, 1.093 son clientes de Movistar, 897 de Vodafone, 1.002 de Orange, 470 de Yoigo, 546 de Pepephone, 294 de Simyo y 844 de otros operadores móviles virtuales. Se trata de 4.844 clientes con contratos de pospago y 302 con tarjetas de prepago.

Atención al cliente

El 79% valora que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores no es clara ni correcta. De estos, más de la mitad (58%) considera que no lo es en absoluto, y el resto cree que la información aportada debería ser más clara.

De hecho, al 42% le han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que le facilitó el teleoperador cuando la contrató.

Asimismo, el 34% de los encuestados indica que solicitó una tarifa o promoción y cuando recibió la factura no se la habían aplicado.

Contratación

La mitad de los usuarios que contrataron una tarifa por teléfono nunca recibió el contrato por escrito. Sólo el 34% recibió el contrato directamente, mientras que al 12% se le facilitó un enlace a un contrato colgado en la web de la compañía.

FACUA recomienda a los usuarios que exijan el envío de un contrato que se ajuste a las condiciones de tarifas, compromisos de permanencia y penalizaciones asociadas que le ofrecieron durante la llamada telefónica.

En caso de que lo recogido por escrito no coincida con lo ofertado, FACUA recuerda que los consumidores tienen derecho a exigir una copia de la grabación de voz en la que se recojan todas estas condiciones, que son las únicas que deben aplicarse.

Servicios no solicitados

El 37% de los encuestados denuncia que su compañía le ha facturado alguna vez un servicio que no había solicitado.

Una grave irregularidad que se dispara al 64% en los clientes de Vodafone encuestados y al 55% en los de Movistar. En el caso de Orange, dicen haberla sufrido el 46% de los usuarios, mientras que el porcentaje baja al 16% en Yoigo, el 5% en Simyo y el 2% en Pepephone.

Cobro de llamadas no realizadas

El 22% de los usuarios encuestados cree que en alguna ocasión le han cobrado llamadas no realizadas. 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 37% en los clientes de Vodafone y al 31% en los de Movistar, se sitúa en el 30% en los de Orange y baja al 9% en los de Yoigo, el 3% en Simyo y el 1% en Pepephone.

Permanencias

Un 63% de los consumidores encuestados está sometido a un compromiso de permanencia. Entre estos, el periodo más extendido es el de 24 meses, aplicado en más de la mitad de estos contratos (54%). Un 44% corresponde a los que tienen un periodo de 12 meses.

Uno de cada dos encuestados con compromiso de permanencia niega que le informaran de la cuantía de la penalización en caso de romperlo, mientras que un 22% considera que podían haber sido más claros a la hora de especificarlo.

El descontento de los usuarios con los compromisos de permanencia es tal que el 62% rechaza someterse a un terminal u oferta sujetos a esta condición en un futuro. Sólo el 22% reconoce que lo haría si le ofrecen un buen móvil o promoción.

Bajas

Tres de cada diez usuarios que han solicitado la baja en una compañía denuncia que ha seguido recibiendo facturas posteriormente (31%).

De estos, el 42% había enviado un fax, correo postal o electrónico para solicitarla y el resto indica que los teleoperadores le habían aceptado la solicitud de baja por teléfono.

Cobertura y problemas con la conexión de datos

Dos de cada diez encuestados aseguran que sufren problemas frecuentes de cobertura, una incidencia ocasional para el 58% de los encuestados.

En el caso de Orange, el 56% de los clientes encuestados afirma sufrir a menudo estos problemas, mientras que en los de Yoigo la cifra se sitúa en el 25%, en los de Vodafone en el 24%, y en los de Movistar en el 20%.

La mitad de los encuestados asegura sufrir problemas con la conexión de datos móvil de su compañía. De estos, el 40% denuncia que la velocidad recibida no es la prometida, mientras que el 24% padece constantes desconexiones.

Reclamaciones

El 42% de los encuestados señala que tuvo que presentar una reclamación en los últimos seis meses. El porcentaje se eleva al 58% en los clientes de Vodafone, al 57% los de Orange y al 50% en los de Movistar.

Seis de cada diez usuarios que presentaron una reclamación por teléfono tuvieron que pasar por un menú automatizado antes de hablar con un operador. De estos, el 60% denuncia que después tuvieron que darle los mismos datos al agente telefónico, algo que demoró aún más su atención.

Sólo uno de cada tres usuarios que presentaron reclamación recibieron una respuesta por escrito, ya fuera por carta, correo electrónico o SMS (el 33%). El 23% asegura que su reclamación nunca recibió respuesta, porcentaje que sube al 30% en los clientes de Orange y 24% a los de Vodafone.

El 8% de los encuestados indica que la respuesta a su reclamación tardó más de un mes. El 11% 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 29% de los usuarios que han formulado una reclamación alerta de que los teleoperadores no le facilitaron ese dato.

Publicidad engañosa

El 74% de los usuarios opina que la publicidad de su compañía no es clara y precisa ni se ajusta a la realidad. De estos, la mitad considera que no lo es en absoluto y el resto que debería ser más clara.

El porcentaje se eleva al 94% tanto en los clientes de Vodafone como en los de Orange, al 92% de los de Movistar y al 64% en los de Yoigo. Sólo el 26% de clientes de Simyo piensan que su publicidad suele ser engañosa y de los de Pepephone, el 7%.

Además, el 36% del total de encuestados denuncian que en alguna ocasión le han aplicado una tarifa o promoción que no se adecuaba a lo prometido en su publicidad.

El porcentaje es mucho mayor en los clientes de Vodafone, un 53%; Orange, el 51%; y Movistar, 49%. En los de Yoigo, el porcentaje se sitúa en el 14%, El 4% en los de Simyo y el 2% en los de Pepephone.



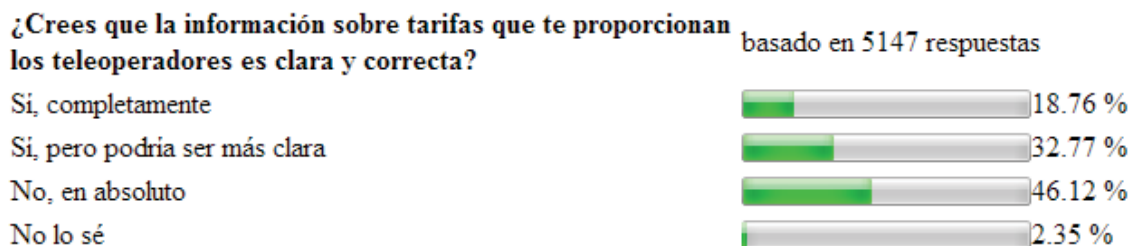
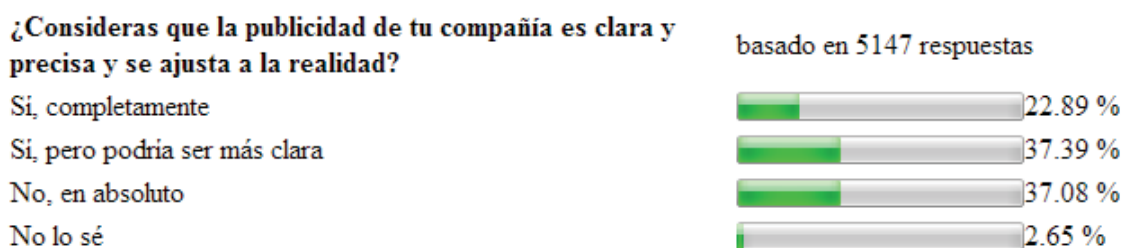
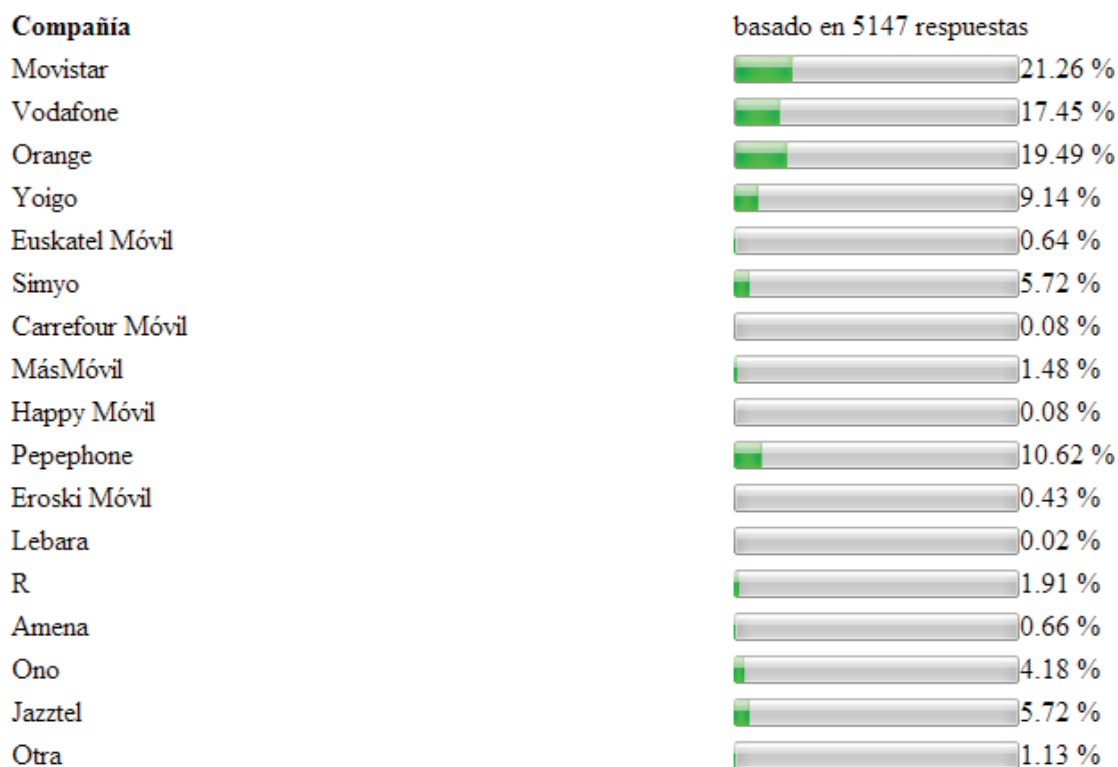
GRÁFICAS

Las gráficas que se muestran a continuación se corresponden con cada una de las preguntas realizadas a los 5.146 consumidores encuestados.

7ª Encuesta nacional sobre la calidad de las compañías de telecomunicaciones móviles	2006	2007	2009	2010	2011	2012	2013	Resultados por compañías 2013					
								Movistar	Vodafone	Orange	Yoi go	Sim yo	Pepephone
La publicidad de mi compañía no es clara ni se ajusta a la realidad	50 %	53 %	60 %	56 %	54 %	48 %	74 %	92 %	94 %	94 %	64 %	26 %	7 %
La información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores no es clara y correcta	69 %	70 %	76 %	76 %	74 %	70 %	79 %	93 %	96 %	95 %	71 %	46 %	25 %
Creo que en alguna factura me han cobrado llamadas no realizadas	29 %	29 %	30 %	35 %	36 %	32 %	22 %	31 %	37 %	30 %	9 %	3 %	1 %
Alguna vez me han facturado un servicio que no había solicitado	30 %	33 %	41 %	46 %	52 %	47 %	37 %	55 %	64 %	46 %	16 %	5 %	2 %
Solicité un servicio y cuando recibí la factura no me lo habían aplicado	31 %	33 %	35 %	40 %	42 %	40 %	34 %	49 %	54 %	46 %	10 %	3 %	2 %
Me han aplicado una tarifa que no se ajustaba a la información que me dio el teleoperador	29 %	31 %	41 %	45 %	47 %	45 %	42 %	57 %	59 %	57 %	17 %	5 %	3 %

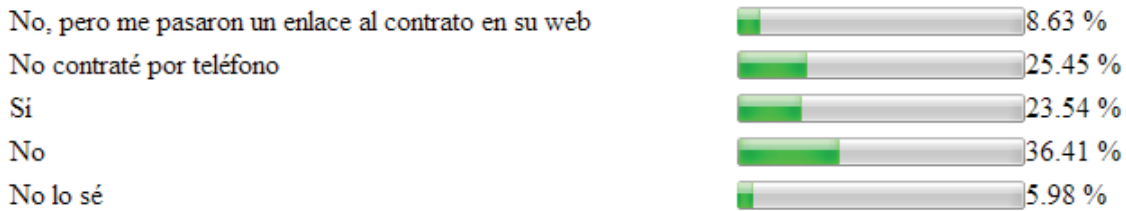
Me han aplicado una tarifa que no se ajustaba a su publicidad	29 %	30 %	37 %	40 %	40 %	37 %	36 %	49%	53%	51%	14 %	4%	2%
Tengo problemas frecuentes de cobertura	35 %	32 %	28 %	28 %	28 %	30 %	21 %	20%	24%	56%	25 %	8%	3%
He presentado alguna reclamación en los últimos seis meses	35 %	39 %	45 %	47 %	47 %	43 %	42 %	50%	58%	57%	24 %	10%	5%
En mi última reclamación, no me facilitaron un código para identificarla	78 %	74 %	56 %	36 %	48 %	59 %	29 %	22%	28%	37%	41 %	20%	17%
No me dieron respuesta a la reclamación que presenté	36 %	42 %	40 %	34 %	32 %	27 %	23 %	21%	24%	30%	26 %	10%	7%
Después de solicitar la baja en una compañía, siguieron pasándome facturas	39 %	39 %	42 %	41 %	43 %	43 %	31 %	---	---	---	---	---	---
Creo que las autoridades protegen poco o nada los derechos de los usuarios de telecomunicaciones	---	---	---	97 %	98 %	98 %	99 %	---	---	---	---	---	---

Encuesta realizada a 5.146 usuarios de toda España entre el 26 de noviembre y el 13 de diciembre de 2013.



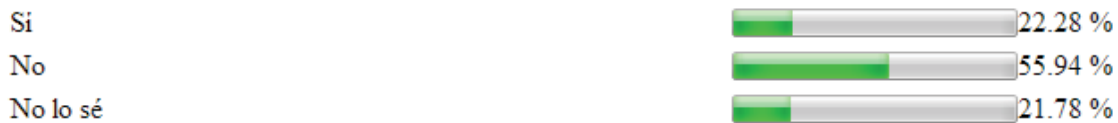
¿Te enviaron copia del contrato tras contratar una tarifa por teléfono?

basado en 5147 respuestas



¿Te han facturado alguna vez llamadas no realizadas?

basado en 5147 respuestas



¿Te han cobrado alguna vez un servicio o modalidad de tarifa que no habías solicitado?

basado en 5147 respuestas



¿Pediste una tarifa o promoción y cuando te llegó la factura no te la habían aplicado?

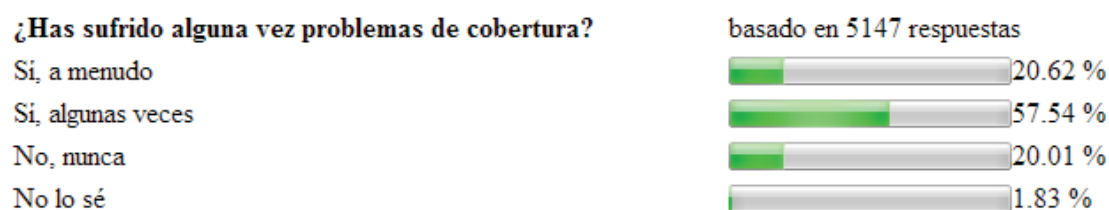
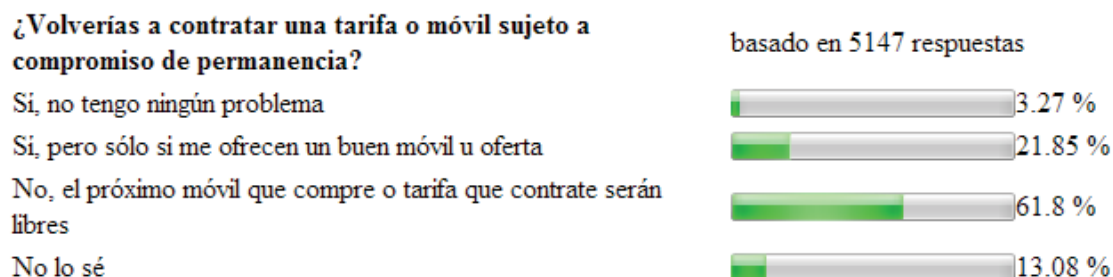
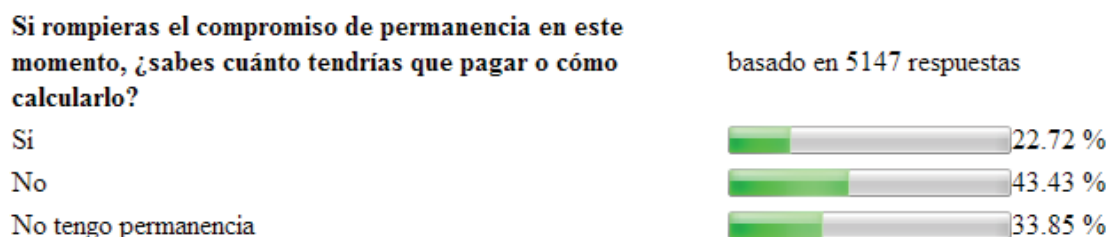
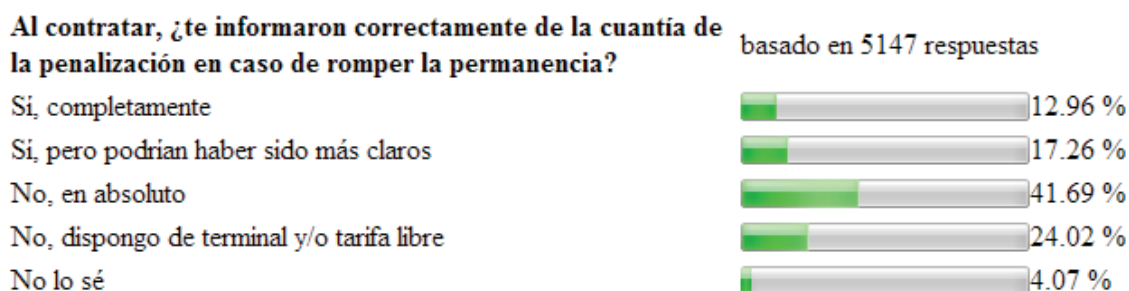
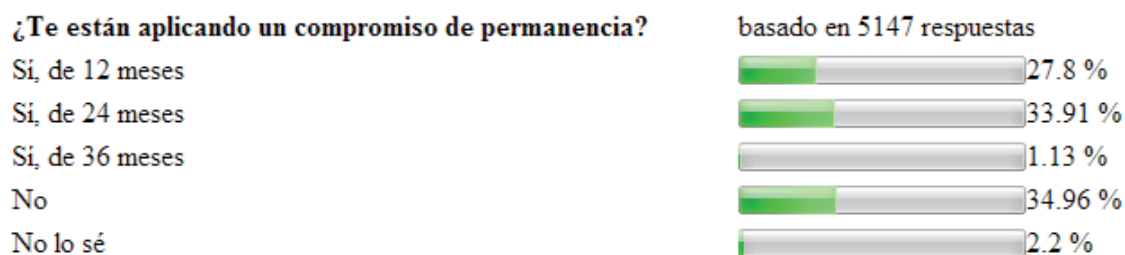
basado en 5147 respuestas



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

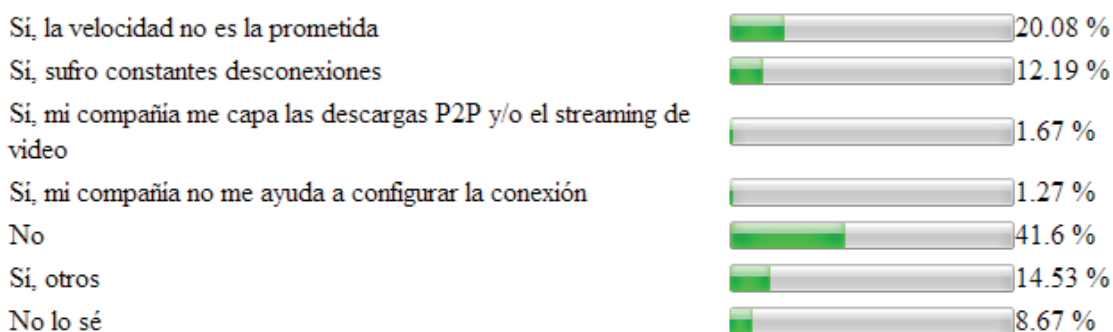
basado en 5147 respuestas





¿Tienes problemas con tu conexión de datos a internet?

basado en 5147 respuestas



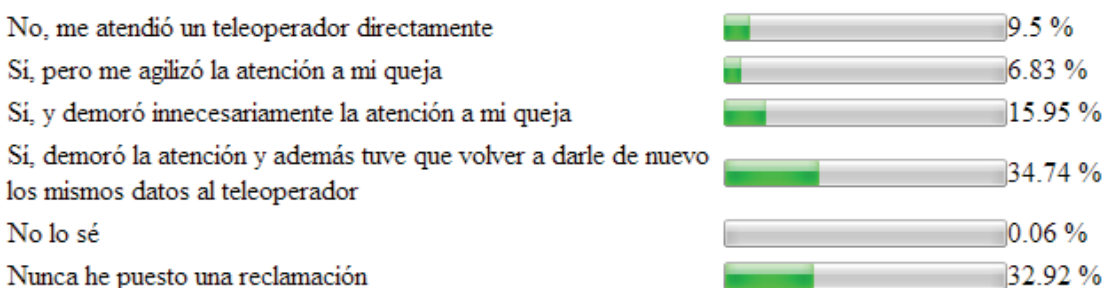
¿Has tenido que presentar alguna reclamación en los últimos seis meses?

basado en 5147 respuestas



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

basado en 5147 respuestas



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

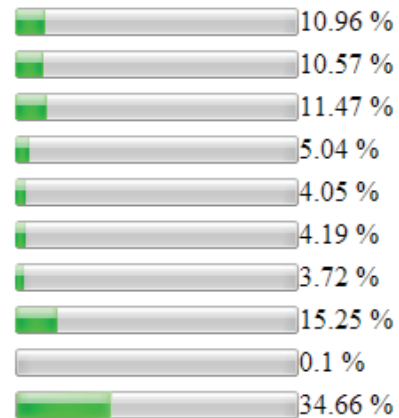
basado en 5147 respuestas



¿Cuánto tiempo tardó la compañía en dar respuesta a tu reclamación?

- Si, ese mismo día
- En 48 horas
- Entre 3 y 7 días
- Entre 8 y 15 días
- Entre 16 y 30 días
- Más de un mes
- Más de dos meses
- Nunca me dio respuesta
- No lo sé
- Nunca he puesto una reclamación

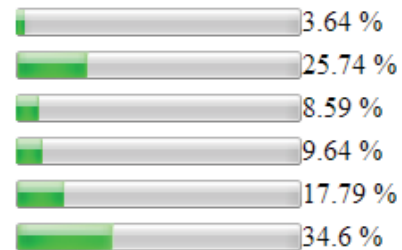
basado en 5147 respuestas



¿Cómo lo hicieron?

- Por teléfono y también por carta o correo electrónico
- Por teléfono
- Por SMS
- Por carta o correo electrónico
- No me contestaron
- Nunca he puesto una reclamación

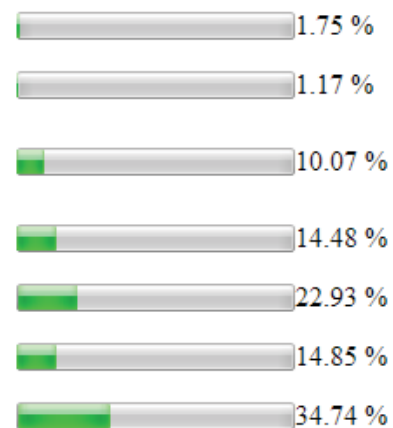
basado en 5147 respuestas



¿Te pusieron problemas para darte de baja en alguna compañía?

- No, lo hice por email y me la aceptaron sin problemas
- Sí, lo hice por email, pero me siguieron pasando recibos irregularmente
- No, me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, y tras hacerlo no me han pasado más recibos
- Sí, me dijeron que sólo podía por fax o correo postal, pero tras hacerlo siguieron pasándome recibos irregularmente
- No, lo hice por teléfono y me la aceptaron sin problemas
- Sí, lo hice por teléfono y me dijeron que la aceptaban, pero siguieron pasándome recibos irregularmente
- Nunca he intentado darme de baja

basado en 5147 respuestas



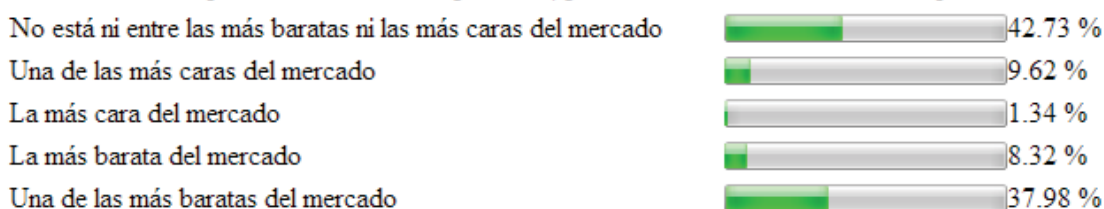
¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

basado en 5147 respuestas



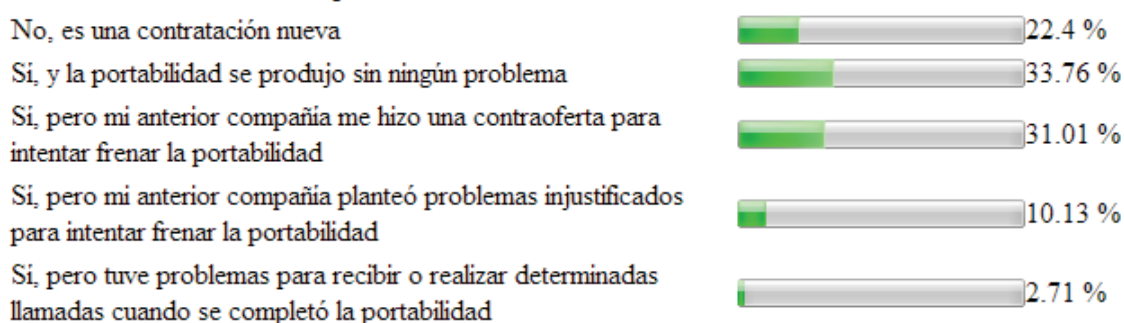
La tarifa de voz que tienes con tu compañía es, para ti...

basado en 5147 respuestas



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

basado en 5147 respuestas



El compromiso de permanencia, ¿está asociado a un descuento en un terminal o en una tarifa?

basado en 5147 respuestas





Consumidores en Acción

Patrocina



**Esta campaña ha sido subvencionada por el
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales
e Igualdad / Instituto Nacional del
Consumo, siendo su contenido
responsabilidad de FACUA**

[FACUA.org/atencionalcliente](https://www.facua.org/atencionalcliente)