

## Vodafone es la compañía de móvil peor valorada por sus clientes, según la última encuesta de FACUA

Vodafone es el operador móvil peor valorado por sus clientes. Es una de las conclusiones de la 6ª Encuesta a los usuarios sobre la calidad de las compañías de telecomunicaciones móviles realizada por FACUA-Consumidores en Acción ([ver tabla](#)).

Sólo el 2% de los encuestados cree que las autoridades protegen bien sus derechos ante los abusos y fraudes de las compañías de móviles. Frente al 65% que considera que no los protegen nada y el 34% que opina que lo hacen poco.

FACUA recuerda que se trata del sector más denunciado por los consumidores españoles desde hace más de una década y 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.

El 47% de los usuarios encuestados denuncia que su operador les ha cobrado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habían contratado.

Nada menos que el 43% de los usuarios afirma haberse quejado de algún problema al servicio de atención al cliente de su compañía en los últimos seis meses.

Más de la mitad de las reclamaciones que plantean los usuarios a su compañía de móvil, el 51%, no recibe una respuesta o solución satisfactoria y en el 27% de los casos, ni siquiera se molestan en contestar.

### Casi 7.000 encuestados

6.589 usuarios de toda España han participado en la encuesta, realizada entre el 30 de octubre y el 12 de diciembre.

De ellos, 1.871 son clientes de Movistar, 1.660 de Vodafone, 1.329 de Orange, 764 de Yoigo, 476 de Pepephone, 348 de Simyo y 141 de otros operadores móviles virtuales

Se trata de 5.963 clientes con contratos de postpago y 626 con tarjetas de prepago

### Servicios no solicitados

El 47% 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 66% en los clientes de Vodafone encuestados y al 62% en los de Movistar. En el caso de Orange, dicen haberla sufrido el 32% de los usuarios, mientras que el porcentaje baja al 13% en Yoigo, el 8% en Simyo y el 5% en Pepephone.

### Cobro de llamadas no realizadas

El 32% 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 46% en los clientes de Vodafone y al 40% en los de Movistar, se sitúa en el 32% en los de Orange y baja al 13% en los de Yoigo, el 8% en Simyo y el 5% 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, más de la mitad, el 54%, había 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 30% de los encuestados se queja de problemas frecuentes de cobertura. En el caso de Orange, el 46% de los clientes encuestados afirma sufrir estos problemas, mientras que en los Vodafone se sitúa en el 32%, en los de Yoigo en el 31% y en los de Movistar en el 24%.

### Publicidad engañosa

El 48% de los usuarios opina que la publicidad de su compañía no es clara ni se ajusta a la realidad.

El porcentaje se eleva al 65% tanto en los clientes de Vodafone como en los de Movistar y al 56% de los de Orange. Sólo el 16% de clientes de Yoigo piensan que su publicidad suele ser engañosa, el 5% de los de Simyo y el 2% de los de Pepephone.

Además, el 37% 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 porcentaje es mucho mayor en los clientes de Movistar y Vodafone, el 48% en ambos casos. En los de Orange se sitúa en el 40%, en los de Yoigo en el 16%, en los de Simyo en el 7% y en los de Pepephone en el 4%.

### **Atención al cliente**

El 70% valora que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores no es clara ni correcta. De hecho, al 45% le han aplicado una tarifa o promoción que no se ajustaba a la información que le facilitó el teleoperador cuando la contrató.

Asimismo, el 40% de los encuestados indica que solicitó una tarifa o promoción y cuando recibió la factura no se la habían aplicado.

### **Reclamaciones**

El 43% de los encuestados señala que tuvo que presentar una reclamación en los últimos seis meses. El porcentaje se eleva al 56% en los clientes de Vodafone y al 55% en los de Movistar.

El 51% de los clientes denuncia que la compañía no solucionó el problema, irregularidad o fraude que planteó en su última reclamación. Esta desatención al cliente alcanza el 55% en los de Vodafone y Orange, el 49% en Yoigo, el 48% en Movistar, el 37% en Simyo y el 35% en Pepephone.

Además, el 27% asegura que su reclamación nunca recibió respuesta, porcentaje que sube al 30% en los clientes de Vodafone y Orange.

El 11% de los encuestados indica que la respuesta a su reclamación tardó más de un mes. El 20% señala que tuvo contestación el mismo día que la puso y al 14% 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 59% de los usuarios que han formulado una reclamación advierte que los teleoperadores no le facilitaron ese dato.