

FACUA sondea la opinión de los usuarios sobre la atención al cliente de los operadores de móvil

FACUA-Consumidores en Acción está realizando 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 telecomunicaciones móviles. Los usuarios pueden participar desde FACUA.org/atencionalcliente.

"¿Crees que la información sobre tarifas que te proporcionan los teleoperadores es clara y correcta?", "¿te han cobrado alguna vez un servicio o modalidad de tarifa que no habías solicitado?" o "¿te informaron correctamente de la cuantía de la penalización en caso de romper la permanencia?" son algunas de las preguntas planteadas.

El objetivo del estudio 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 y plantear la realización de acciones informativas y que los usuarios estén al tanto de sus derechos.

Otras de las cuestiones que aparecen en la encuesta de FACUA tienen que ver con las incidencias con el servicio, facturación, la presentación de reclamaciones o compromisos de permanencia.