

## Vodafone repite como operador móvil peor valorado por sus clientes, según la #encuestamóvil 2013 de FACUA

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 ([ver tabla](#)).

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 postpago 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 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 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.