

Satisfacción con los operadores de telecomunicaciones

R y Pepephone, los preferidos



Las empresas que más reclamaciones acumulan en la Asesoría de OCU son todas de telecomunicaciones. No obstante, en el sector hay algunos operadores que sí satisfacen a los usuarios: ellos lo cuentan.

Hoy por hoy todas las familias tienen algún contrato con un operador telefónico: si no es el teléfono fijo, es el móvil, o los dos, por no hablar de Internet en el *smartphone* y en la tableta, además del ordenador; la fibra óptica va entrando en los hogares, lo mismo que la televisión por cable. Desafortunadamente no es raro encontrarse con usuarios peleados con su operador, que se desesperan al teléfono contactando con el servicio de atención al cliente a la espera

NUESTRA ENCUESTA

En marzo de 2014 enviamos por email a una muestra de socios de OCU elegidos al azar una invitación para participar en esta encuesta. Al mismo tiempo, nuestros colegas de Bélgica, Italia y Portugal se pusieron en contacto con socios de sus organizaciones. Finalmente, se recibieron 51.866 cuestionarios rellenos, de los cuales 13.026 corresponden a usuarios españoles. De ellos, el 78% tiene una oferta combinada de al menos dos contratos (teléfono fijo, más móvil, más Internet...), el 19% contrata cada servicio por separado y un 3% no lo sabe.

¿CAMBIARÍA USTED DE PROVEEDOR?

Cuántos usuarios se plantearían cambiar del operador con el que están en la actualidad si alguien cercano les recomendase otra compañía.

TELÉFONO FIJO

- 20% R
- 20% ONO
- 24% EUSKALTEL
- 25% MOVISTAR
- 26% TELECABLE
- 35% JAZZTEL
- 41% VODAFONE
- 43% ORANGE

TELÉFONO MÓVIL

- 10% PEPEPHONE
- 14% TELECABLE
- 16% SIMYO
- 18% ONO
- 20% R
- 22% EROSKI MÓVIL
- 23% EUSKALTEL
- 26% MÁSMOVIL
- 26% MOVISTAR
- 28% YOIGO
- 33% TUENTI
- 33% AMENA
- 36% JAZZTEL
- 40% VODAFONE
- 42% ORANGE

INTERNET

- 12% PEPEPHONE
- 20% R
- 20% ONO
- 25% TELECABLE
- 25% EUSKALTEL
- 27% MOVISTAR
- 36% JAZZTEL
- 41% VODAFONE
- 44% ORANGE

TV DE PAGO

- 21% R
- 21% ONO
- 22% CANAL PLUS
- 23% EUSKALTEL
- 27% MOVISTAR TV
- 29% TELECABLE
- 30% GOL TV
- 42% ORANGE TV



Satisfacción con el teléfono fijo

COMPañÍA				SATISFACCIÓN
	Calidad del sonido	Atención al cliente	Facturación	
R	87	82	77	87
EUSKALTEL	82	77	69	82
ONO	82	66	69	82
TELECABLE	80	70	67	78
MOVISTAR	78	63	60	77
JAZZTEL	77	64	63	77
VODAFONE	72	58	56	70
ORANGE	71	54	55	70

Los mejores resultados Los peores resultados

"A pesar de que jamás instalaron la línea fija y no hubo servicio, Orange me exigió pagar las facturas"
Natalia Hamstrup, de Madrid



A Natalia el teléfono fijo con Orange le dio problemas desde el primer día. Es más, no llegaron a instalarle la línea y tuvo que contratar con otra operadora. Pasados unos meses le reclamaron el pago de unas facturas. Por mucho que Natalia insistía en que nunca tuvo línea, le amenazaron con pasar el asunto a la asesoría jurídica de Orange. Harta, decidió pagar para que le dejaran en paz, no sin antes exigirles que le dieran de baja inmediatamente en ese servicio inexistente. Estuvo un tiempo tranquila, hasta que le reclamaron el pago de 166,37 euros, de los cuales 90,75 correspondían al recargo por baja anticipada en ADSL. Puso el caso en manos de OCU y, por fin, el Servicio al Cliente de Orange accedió a anular las facturas y a verificar que los datos de Natalia no aparecieran por orden suya en ningún archivo de morosos.

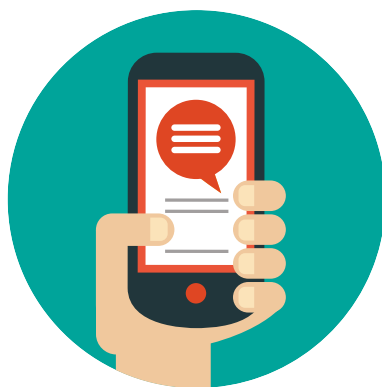


Orange, Vodafone, Jazztel y Movistar son los operadores que menos satisfacen a los usuarios

de una solución para su "incidencia". Tanto es así que en la Asesoría Jurídica de OCU las empresas que más reclamaciones de nuestros socios acumulan pertenecen todas al sector de las telecomunicaciones: en el primer puesto de este ránking negativo se sitúa Movistar (hasta 788 reclamaciones entre enero y junio de 2014), seguida de Orange (suma un total de 766 reclamaciones), Vodafone (626) y Jazztel (490).

El cuarteto que menos nos gusta

No es casualidad que sean estas mismas cuatro compañías las que menos satisfacen al conjunto de los consumidores, tal como podemos ver en los resultados de nuestra encuesta a 13.026 usuarios. Tanto en teléfono fijo como móvil e



Satisfacción con la telefonía móvil

COMPAÑÍA					SATISFACCIÓN
	Cobertura de la voz	Internet en el móvil	Atención al cliente	Facturación	
PEPEPHONE	86	77	89	91	85
SIMYO	78	69	76	83	77
MÁSMOVIL	78	68	73	74	76
R	79	69	81	77	75
EROSKI MÓVIL	79	63	70	77	75
TUENTI	81	71	71	74	74
TELECABLE	75	62	73	71	72
ONO	77	65	63	70	71
AMENA	73	64	49	71	70
YOIGO	74	62	70	74	70
EUSKALTEL	74	62	75	69	68
MOVISTAR	76	61	57	56	67
VODAFONE	73	59	55	55	64
JAZZTEL	69	57	60	61	63
ORANGE	68	56	52	55	62

Cuando Iñaki contrató la línea de teléfono móvil con Vodafone, se comprometió por escrito a una permanencia de 18 meses. Cumplido el periodo Iñaki quiso cambiar de operador pero Vodafone le exigía 24 meses de permanencia. Les envió el contrato por fax, pero decían que al ser una copia no se leía bien. En la tienda de Vodafone donde Iñaki firmó el contrato también enviaron un correo y un fax asegurando que el periodo de permanencia firmado era de 18 meses y, a pesar de ello, la operadora siguió en sus trece de que eran 24. Menos mal que a la Asesoría Jurídica de OCU hicieron más caso. Desactivaron el servicio y le devolvieron los 48,40 euros cobrados en concepto de cancelación anticipada del contrato.



“Vodafone echaba la culpa a la tienda y no me resolvía el problema de la permanencia con el teléfono móvil”
Iñaki Oliva Jáuregui,
de Markina-Xemein (Vizcaya)

Equivocaciones en las facturas y deficiente atención al cliente son problemas que los operadores deben resolver

Internet (e incluso televisión de pago), la satisfacción más baja en estos servicios corresponde a Orange, seguido muy de cerca de Vodafone. Las compañías Jazztel y Movistar se sitúan a continuación.

– Si observamos las valoraciones que los usuarios dan al teléfono fijo, la satisfacción general es bastante alta: un 70 sobre 100 en el peor de los casos (Orange y Vodafone); el escollo se encuentra en todas las equivocaciones que las empresas cometen en la facturación y la falta de efectividad de sus servicios de atención al cliente.

– En telefonía móvil, la nota que obtienen las cuatro peores compañías, esta vez acompañadas por Euskaltel, se mueve entre 62 y 68 sobre 100; además de los problemas generales de facturación y atención al cliente, el funcionamiento de

Internet en el móvil es muy mejorable en las empresas mencionadas y lo destacan también los usuarios de Yoigo, Amena, Telecable y Eroski Móvil.

– La satisfacción con Internet en el hogar es todavía más baja que en telefonía en el cuarteto de operadores de la cola. La velocidad baja y la falta de estabilidad de la línea penalizan la puntuación global, además de los clásicos problemas con la facturación y la atención al cliente. En Orange el aspecto mejor valorado por sus clientes es la estabilidad de la línea, ¡y no supera un 59 sobre 100! En términos globales, la satisfacción con Internet en casa es de un aprobado nada más en Orange (57 sobre 100) y Vodafone (59).

– En cuanto a la televisión de pago, Orange tv apenas satisface con un 55 sobre 100.



Comparador de telecomunicaciones

¿Está pensando en cambiar de operador? Con nuestro nuevo comparador averiguará cuál es la compañía que más se ajusta a sus necesidades y le ofrece mejores condiciones.

En caso de que tenga cláusula de permanencia y se dé de baja de forma anticipada, recuerde que la penalización debe ser proporcional al número de días que falten para cumplir el compromiso.

www.ocu.org/comparar-telefono-internet



Los españoles cambian de operador con más frecuencia que los belgas, italianos y portugueses

Los usuarios más contentos tienen contrato con R y Pepephone

Unas cuantas empresas más pequeñas, más locales, consiguen complacer a sus clientes.

En teléfono fijo es, sin duda, el operador gallego R quien más satisface en todos los aspectos y obtiene una valoración global alta, de 87 sobre 100. Euskaltel y Ono

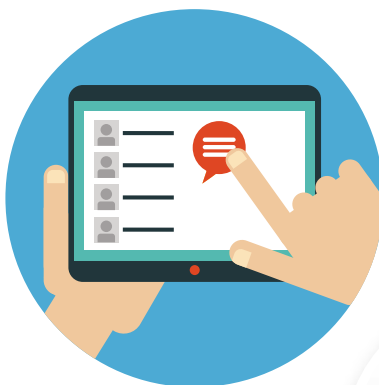
también son buenas opciones, a juzgar por la nota de 82 sobre 100 otorgada por los usuarios.

En telefonía móvil el rey es el operador móvil virtual Pepephone: sus clientes dan un sobresaliente a los apartados de facturación (91 sobre 100) y de atención al cliente (89 sobre 100), los grandes atolladeros de las compañías que

Satisfacción con internet en casa

COMPañÍA					SATISFACCIÓN
	Velocidad	Estabilidad de la línea	Atención al cliente	Facturación	
R	79	80	80	75	79
ONO	76	76	64	68	75
PEPEPHONE	74	75	82	88	75
TELECABLE	74	75	71	68	75
EUSKALTEL	74	75	74	68	74
MOVISTAR	61	67	59	58	63
JAZZTEL	61	65	60	62	63
VODAFONE	57	62	56	55	59
ORANGE	55	59	52	54	57

Los mejores resultados Los peores resultados



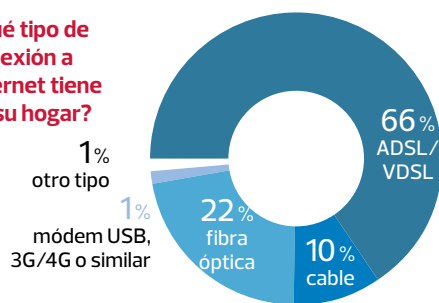
"En ningún momento Jazztel me dijo que la oferta tenía permanencia ni nada de penalización, más bien todo lo contrario"
Isabel Muñoz Domingo, de Alicante

Isabel tenía ADSL con Jazztel. Le llamaron del departamento de fidelización para ofrecerle un 70% de descuento sobre la cuota de ADSL, y aceptó. Pasado un tiempo se dio de baja para pasarse a otro operador y a continuación le llegó un recibo de 154,77 euros, que, según le dijeron en Atención al Cliente, correspondía a la penalización por incumplimiento de la permanencia pactada en la oferta contratada. Pidió a Jazztel que le remitieran la locución telefónica del momento en que contrató dicha oferta en la línea ADSL. Además, la Asesoría Jurídica de OCU entró a mediar entre Jazztel e Isabel. Finalmente, la empresa resolvió anular la penalización reclamada.

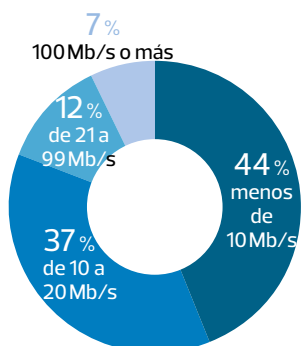
Satisfacción con la TV de pago

COMPañÍA	SATISFACCIÓN
ONO	69
R	68
EUSKALTEL	67
CANAL PLUS	67
GOL TV	66
TELECABLE	66
MOVISTAR TV	63
ORANGE TV	55

¿Qué tipo de conexión a Internet tiene en su hogar?

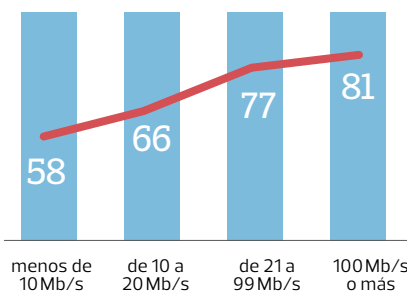


¿Cuál es su velocidad de acceso a Internet?



Cuanta más velocidad de conexión, más satisfechos

Satisfacción global en una escala sobre 100

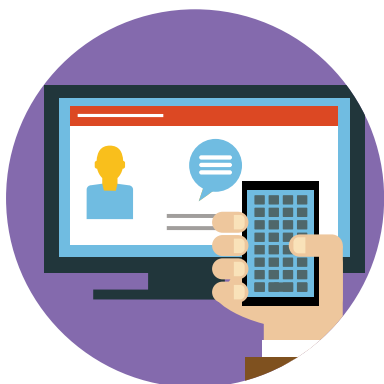


fracasan en satisfacción.

En cabeza de la satisfacción en Internet se sitúa nuevamente R, empresa que da todo su servicio por fibra óptica, por lo cual la velocidad de conexión es alta. También se muestran contentos con la velocidad los usuarios de Ono, Pepehona, Telecable y Euskaltel.

Otro indicativo de que los clientes de R y Pepehona se encuentran a gusto con sus proveedores lo encontramos en el hecho de que son los menos dispuestos a cambiarse de compañía (puede verlo en la pág. 18). Todo lo contrario a los usuarios de Orange...

En televisión de pago, Imagenio (Movistar tv) obtiene un 63 sobre 100 de satisfacción general; las demás empresas mejoran un poco la nota, sin que haya grandes diferencias.



José Luis tenía tres servicios contratados con Movistar: teléfono fijo, ADSL y televisión Imagenio. Decidió darse de baja de Imagenio y, por un error del personal de la empresa, también dieron de baja a la línea telefónica e internet. Reclamó, llamó a diario al 1004, pero no lo solucionaban. Un comercial le ofreció restaurar los servicios de la línea con un coste de 30 euros y sujeto a una nueva permanencia de 12 meses. Por supuesto, no lo aceptó.

La Asesoría Jurídica de OCU medió en nombre de José Luis y solicitó a Movistar que volvieran a darle línea y ADSL en las condiciones que tenía contratadas. Movistar prometió hacerlo, pero OCU tuvo que insistir para que fuera exactamente en las mismas condiciones, es decir, sin permanencia y con un bono de llamadas.

“Al cursar la baja de Imagenio me dejaron también sin línea”
José Luis Vega Pumarejo, de Bárcena de Cicero (Cantabria)



MEJOR EN OTROS PAÍSES

En España más de la mitad de los usuarios de teléfono móvil (53%) han cambiado de compañía, dato que va emparejado con la baja satisfacción del servicio (67 sobre 100). En Italia y Portugal la situación es un poco mejor. Los usuarios belgas son los más satisfechos.



PAÍS	SATISFACCIÓN			
	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Internet	TV de pago
BÉLGICA	81	76	74	72
ITALIA	77	71	67	71
PORTUGAL	72	72	67	66
ESPAÑA	77	67	65	66

PAÍS	Usuarios que han cambiado de compañía en los últimos 3 años			
	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Internet	TV de pago
BÉLGICA	19%	31%	18%	19%
ITALIA	39%	49%	40%	9%
PORTUGAL	29%	25%	29%	28%
ESPAÑA	42%	53%	44%	21%

¿Por qué conformarse si no está a gusto?

▶ En el sector de las telecomunicaciones no todo son quejas y problemas. En esta encuesta queda en evidencia que existen operadores cuyos clientes se encuentran satisfechos con el servicio y la atención que reciben. Si desafortunadamente no es su caso, si está usted dentro del numeroso grupo de usuarios insatisfechos con su operador, recuerde que cambiarse de compañía es muy fácil.

▶ En caso de que tenga algún problema con su operador, no se quede de brazos cruzados: plantee su queja al servicio de atención al cliente. Un pequeño consejo: pida al telefonista que toma nota de su queja o reclamación que la lea para que usted se asegure de que está de acuerdo. Si pasado un mes no recibe respuesta o no le dan la razón, puede acudir a la Junta Arbitral de Consumo dentro de un plazo de tres meses. En caso de que el operador no quiera someterse al arbitraje (es voluntario) o si usted mismo lo prefiere, acuda en el plazo de 3 meses a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones de la SETSI (tel. 901 336 699); también es posible presentar la reclamación por Internet en www.usuariosteleo.es. Si en esta instancia tampoco se soluciona, ya solo quedan los tribunales.