



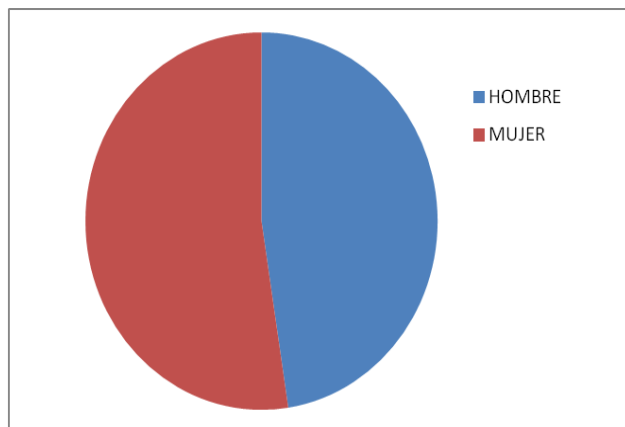
Sondeo telecomunicaciones

La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha realizado un sondeo a cerca de un millar de familias españolas para conocer algunos aspectos y hábitos de los consumidores en este ámbito, como pueden ser los problemas que hayan podido tener con la compañía que le presta los servicios, si reclamaron por los mismos, si se solucionaron, etc.

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

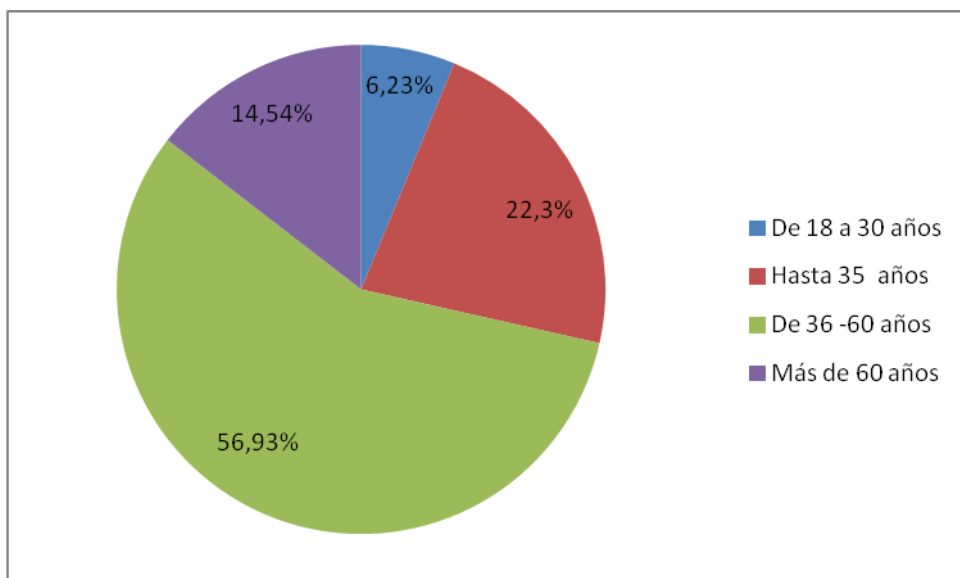
1. SEXO

Hombre	47,57
Mujer	52,43



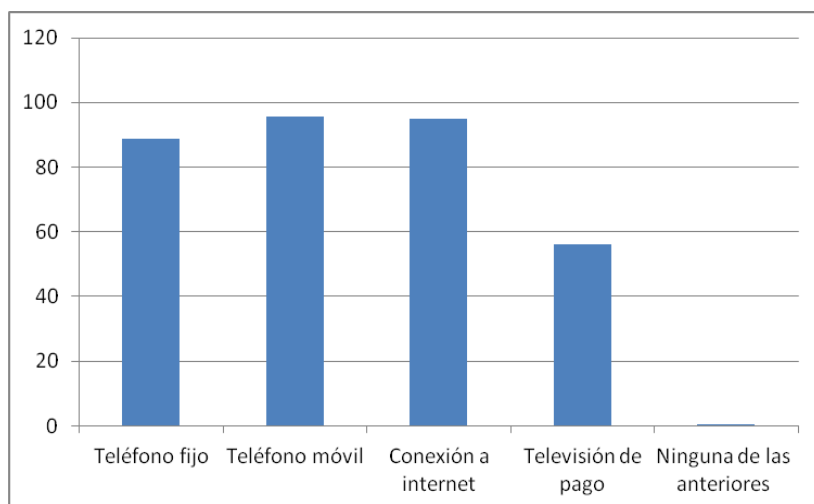
2. EDAD

De 18 a 30 años	6,23
Hasta 35 años	22,30
De 36 -60 años	56,93
Más de 60 años	14,54



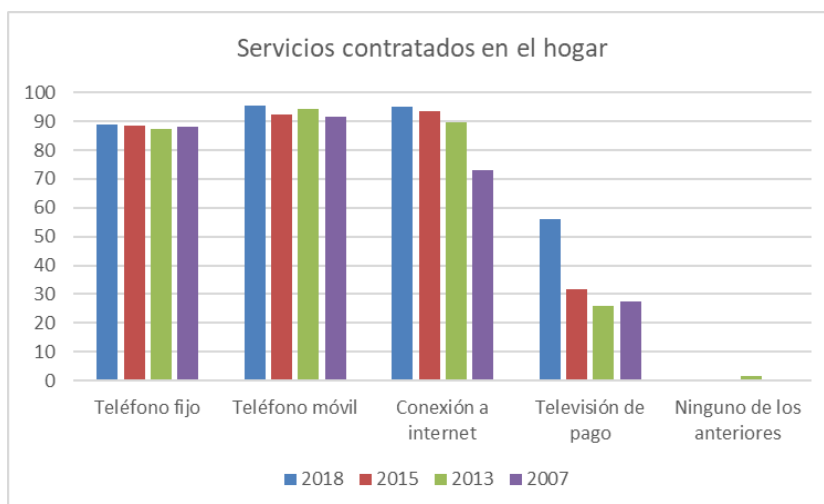
3. ¿QUÉ SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES TIENE CONTRATADOS EN SU HOGAR?

Teléfono fijo	88,92
Teléfono móvil	95,57
Conexión a internet	95,01
Televisión de pago	56,09
Ninguna de las anteriores	0,42



En la siguiente gráfica podemos ver la evolución que, desde el año 2007, ha tenido la contratación de estos servicios:

En casa tiene... (se permite más de una respuesta)	2018	2015	2013	2007
Teléfono fijo	88,92	88,49	87,25	88,15
Teléfono móvil	95,57	92,25	94,45	91,71
Conexión a internet	95,01	93,32	89,76	73,06
Televisión de pago	56,09	31,54	25,76	27,51
Ninguno de los anteriores	0,42	0,28	1,67	0



En este punto hemos de destacar, por un lado, que se mantiene estable la contratación de telefonía fija por parte de los usuarios encuestados y continua siendo creciente la contratación de telefonía móvil e internet, aunque sin duda el mayor crecimiento lo experimenta la televisión de pago, lo que refleja que los encuestados reflejan cada día más un especial interés por la televisión a la carta, es decir, contratar los canales o paquetes que más se acercan a sus hábitos como telespectadores.

5. ¿CON QUÉ COMPAÑÍA TIENE CONTRATADOS LOS DIFERENTES SERVICIOS?

1. Movistar
2. Vodafone / Ono
3. Orange
4. Jazztel
5. Yoigo
6. Pepephone

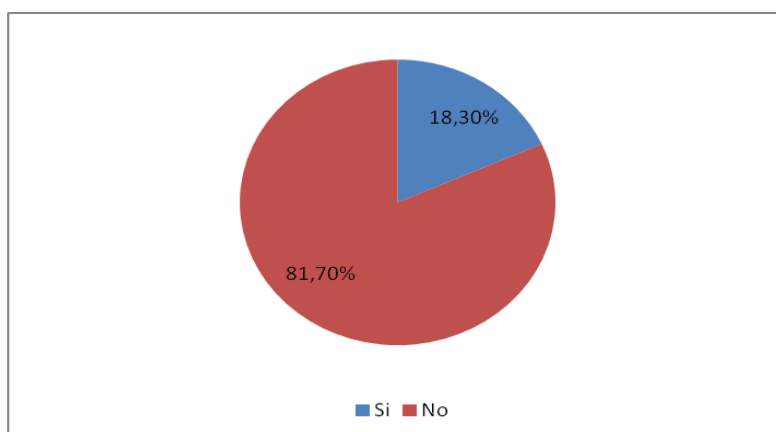
OTRAS

R	Zafiro Telecom
Simyo	Valenciacable
Masmóvil	Oceans
Lowi	WifiByte
PTV Telecom	Lycamobile
Euskaltel	CloudWifi
Eticom – Som Connexió	Svint
Tuenti	M
Netflix	Wirered
Quattro	

Es importante destacar el liderazgo de Movistar seguido de Vodafone y Orange: entre las 3 compañías cuentan con el 90,14% del total de encuestados.

6. ¿HA CAMBIADO DE COMPAÑÍA O CONTRATADO ALGÚN SERVICIO CON UNA NUEVA EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES?

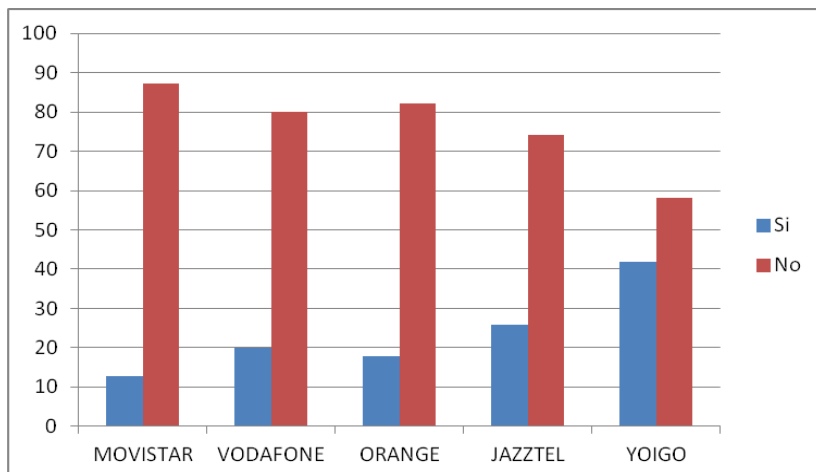
Si	18,30
No	81,70



Algo más del 80% de los encuestados no ha cambiado o contratado algún servicio con una compañía nueva en los últimos 6 meses.

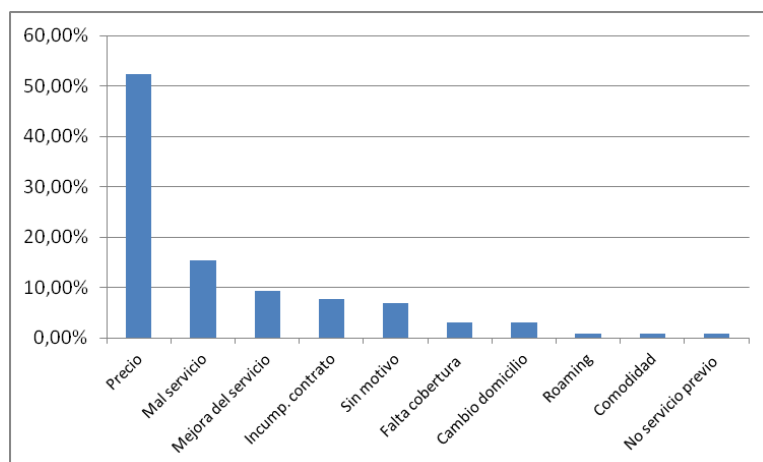
Si hacemos una comparativa en función de a la compañía que pertenecen, vemos variaciones significativas:

	MOVISTAR	VODAFONE	ORANGE	JAZZTEL	YOIGO
Sí	12,81	20	17,76	25,81	41,86
No	87,19	80	82,24	74,19	58,14



7. ¿POR QUÉ?

Precio	52,31
Mal servicio	15,38
Mejora del servicio	9,23
Falta de cobertura fibra o móvil	3,08
Cambio domicilio	3,08
Sin motivo	6,92
Roaming	0,77
Incumplimiento contrato	7,69
Comodidad	0,77
No tenía servicio previamente	0,77



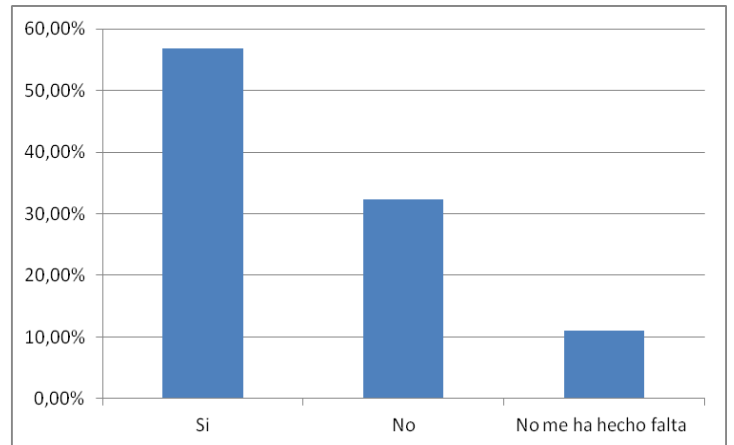
Es evidente que a los consumidores nos sigue costando mucho cambiar de suministrador en los diferentes productos y servicios y aquí se constata que también esto ocurre en el sector de las telecomunicaciones, donde en los últimos meses menos del 20% de los encuestados ha cambiado de compañía. No obstante, estos datos de cambios también van experimentando crecimientos bastantes constantes.

Las causas que principalmente provocan el cambio de una compañía por otra son:

- Precio (52,31%)
- Mal servicio (15,38%)
- Mejora del servicio (9,23%)

8. ¿LE ES SENCILLO CONTACTAR CON EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SU(S) COMPAÑÍA(S)?

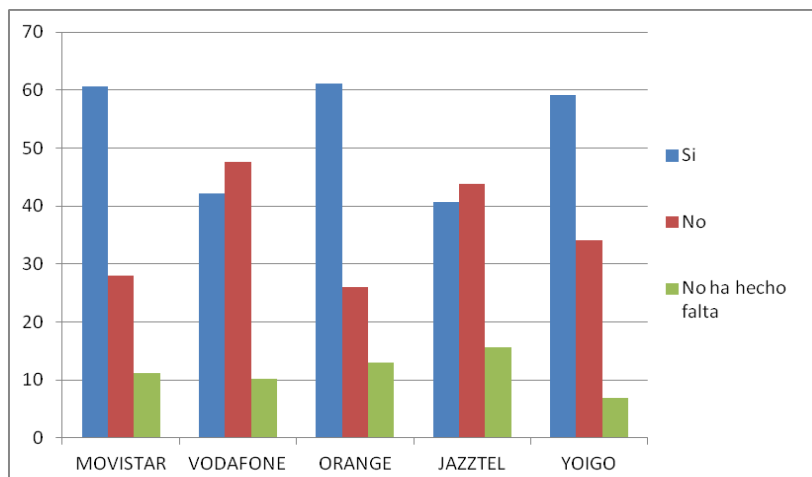
Si	56,74%
No	32,30%
No me ha hecho falta hasta ahora	10,96%



Resulta inadmisibles que a más del 32% de las personas encuestadas les sea problemático poder contactar con los departamentos de atención al cliente de sus compañías.

Por compañías, se detectan algunas diferencias:

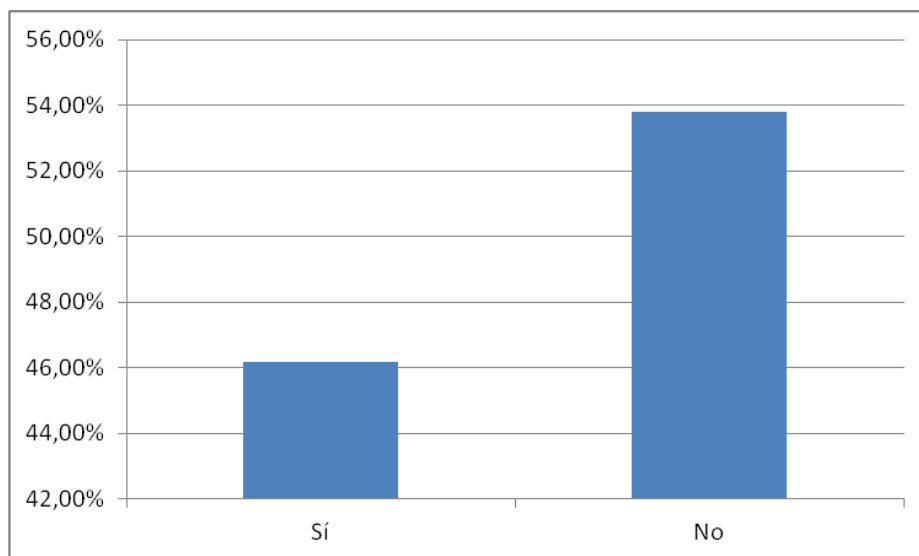
	MOVISTAR	VODAFONE	ORANGE	JAZZTEL	YOIGO
Sí	60,7	42,21	61,11	40,63	59,09
No	28,07	47,54	25,93	43,75	34,09
No ha hecho falta	11,23	10,25	12,96	15,63	6,82



Orange, en primer lugar, seguido de cerca por Movistar, en segundo lugar, y Yoigo, en tercero, son las compañías que en mayor porcentaje afirman los encuestados tener facilidad de acceso a sus departamentos de atención al cliente.

9. ¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA CON SU(S) COMPAÑÍA(S) EN EL ÚLTIMO AÑO?

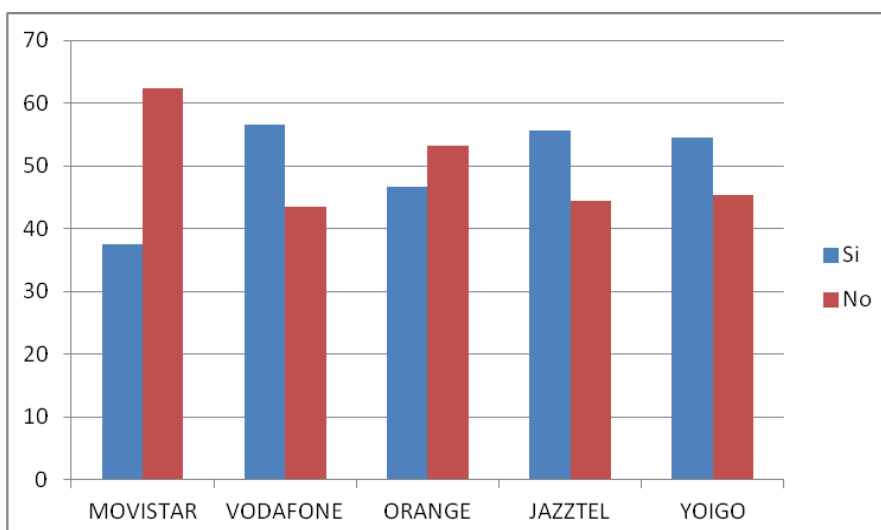
Sí	46,19
No	53,81



Es preocupante el incremento con respecto a los datos que tenemos del año 2015, en cuanto al incremento de familias que han tenido problemas de diversa índole con su compañía, pasando de un 33,52% en 2015 a un 46,19% en 2018.

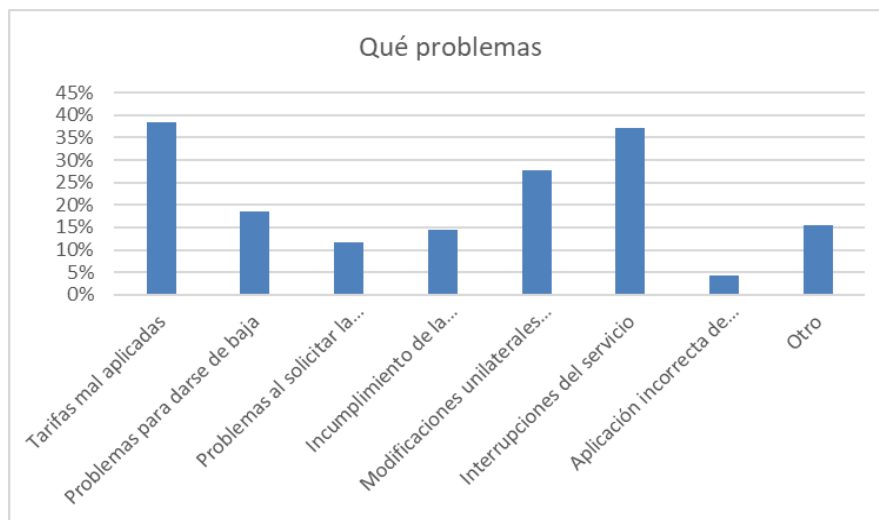
Por compañías, vemos las siguientes diferencias:

	MOVISTAR	VODAFONE	ORANGE	JAZZTEL	YOIGO
Sí	37,59	56,5	46,73	55,56	54,55
No	62,41	43,5	53,27	44,44	45,45



10. ¿QUÉ PROBLEMAS?

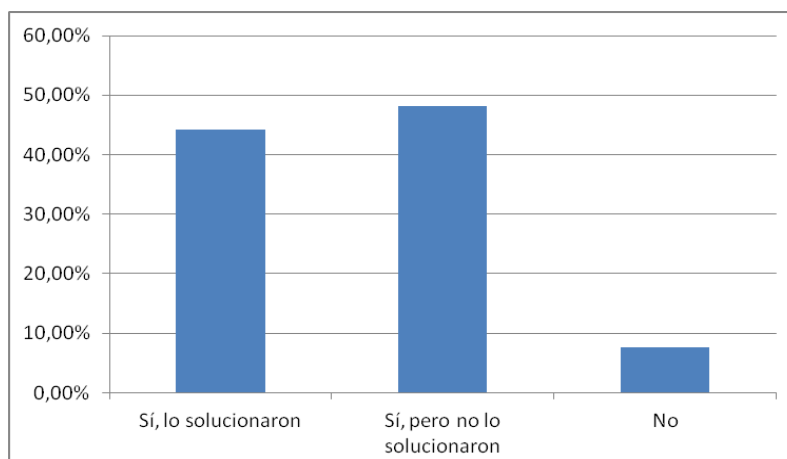
Tarifas mal aplicadas	38,32
Problemas para darse de baja	18,56
Problemas al solicitar la portabilidad	11,68
Incumplimiento de la publicidad	14,37
Modificaciones unilaterales del contrato	27,84
Interrupciones del servicio	37,13
Aplicación incorrecta de penalizaciones por permanencia	4,19
Otro	15,57



Tarifas mal aplicadas (facturas erróneas), interrupciones del servicio y modificaciones unilaterales del contrato son, por este orden, los principales problemas que los encuestados afirman haber tenido con su compañía durante el último año.

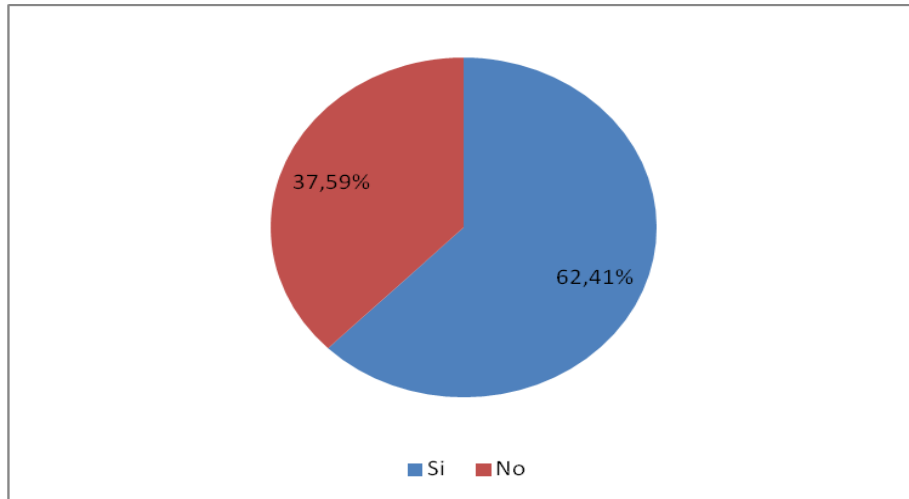
11. ¿CONTACTÓ CON SU COMPAÑÍA PARA QUE LE SOLUCIONARAN EL PROBLEMA?

Sí, y me lo solucionaron	44,26
Sí, pero no me lo solucionaron	48,09
No	7,65



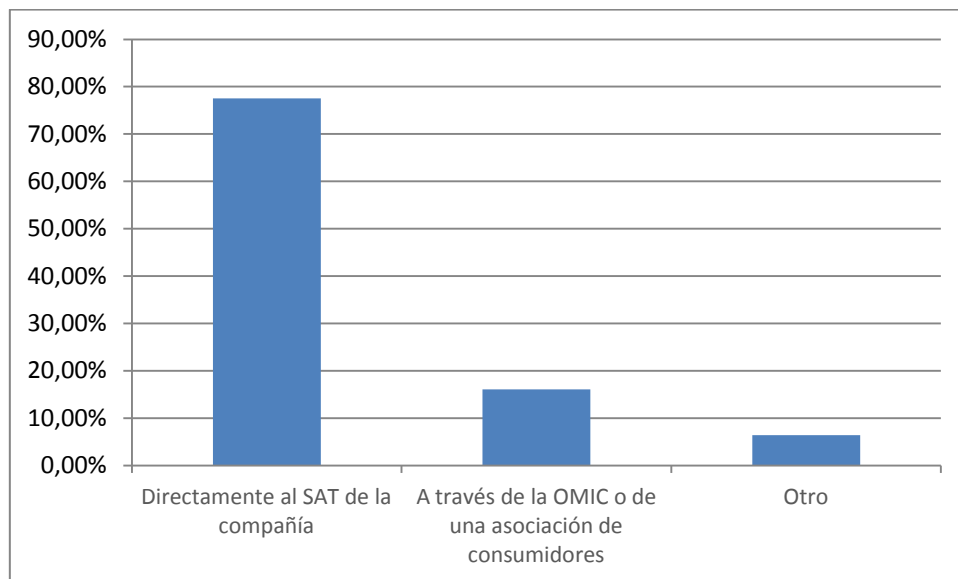
12. ¿RECLAMÓ POR EL PROBLEMA SUFRIDO?

Si	62,41
No	37,59



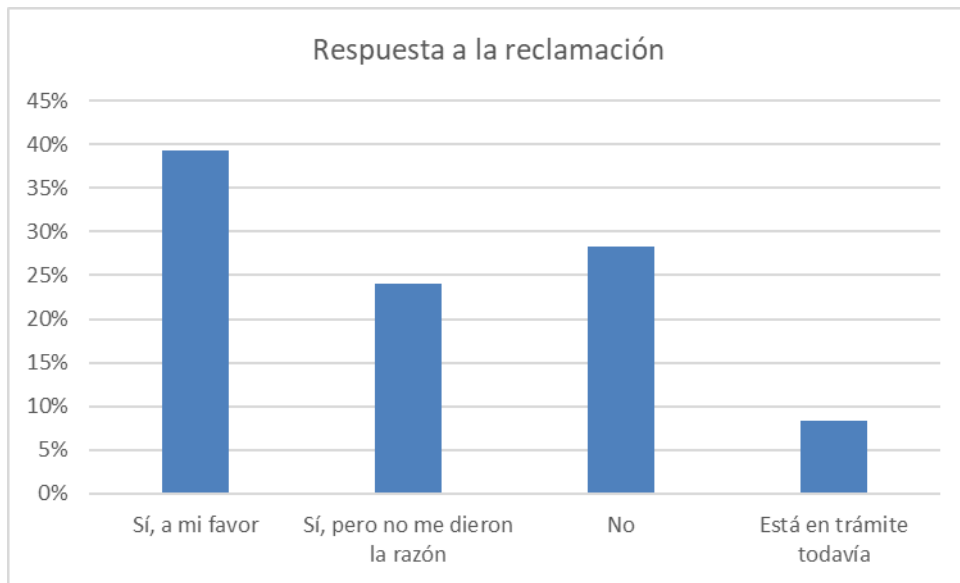
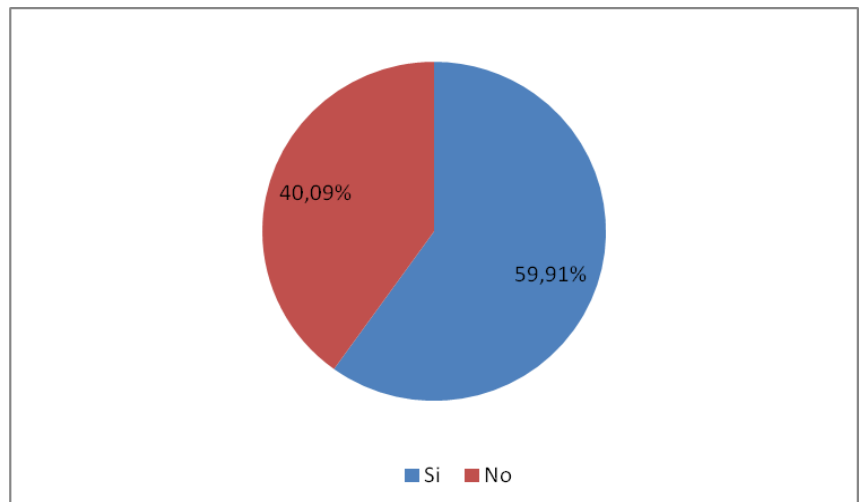
13. ¿CÓMO PRESENTÓ SU RECLAMACIÓN?

Directamente al SAT de la compañía	77,54
A través de la OMIC o de una asociación de consumidores	16,04
Otro	6,42



14. ¿OBTUVO RESPUESTA DE SU RECLAMACIÓN?

Sí, a mi favor	39,27
Sí, pero no me dieron la razón	24,08
No	28,27
Está en trámite todavía	8,38

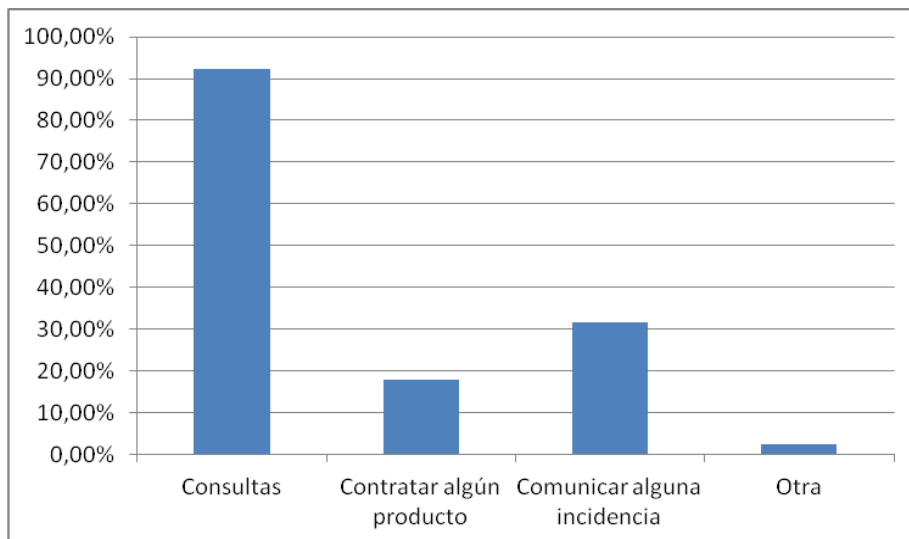
**15. ¿TIENE PERFIL ABIERTO EN EL ÁREA DE CLIENTE DE SU(S) COMPAÑÍA(S)?**

Sí	59,91
No	40,09

Cada vez son más los usuarios que aprovechan las plataformas de Internet para realizar sus gestiones y prueba de ello es que casi 60% de los encuestados afirma tener un perfil abierto en el área de cliente de sus compañías. Pero ¿cuáles son las gestiones que más realizan?

16. ¿QUÉ GESTIONES REALIZA A TRAVÉS DE SU ÁREA DE CLIENTE?

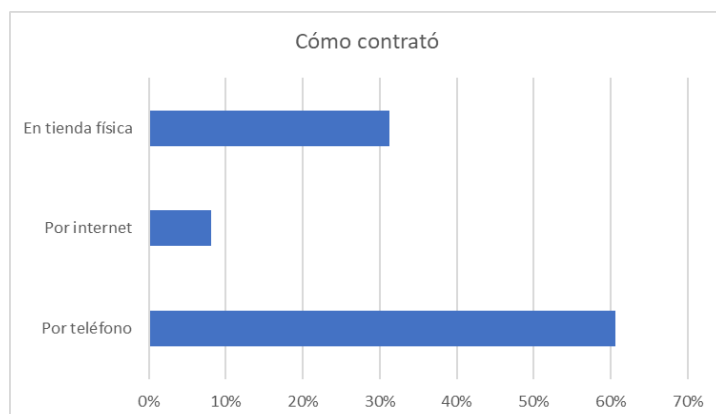
Consultas	92,29
Contratar algún producto	17,84
Comunicar alguna incidencia	31,50
Otra	2,42



Las consultas son las gestiones que más realizan los usuarios a través del área de cliente que las compañías ponen a disposición de los clientes en sus portales web, en segundo lugar aunque con menos frecuencia, la comunicación de incidencias o la contratación de productos.

17. ¿CÓMO REALIZÓ LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS CON SU(S) COMPAÑÍA(S)?

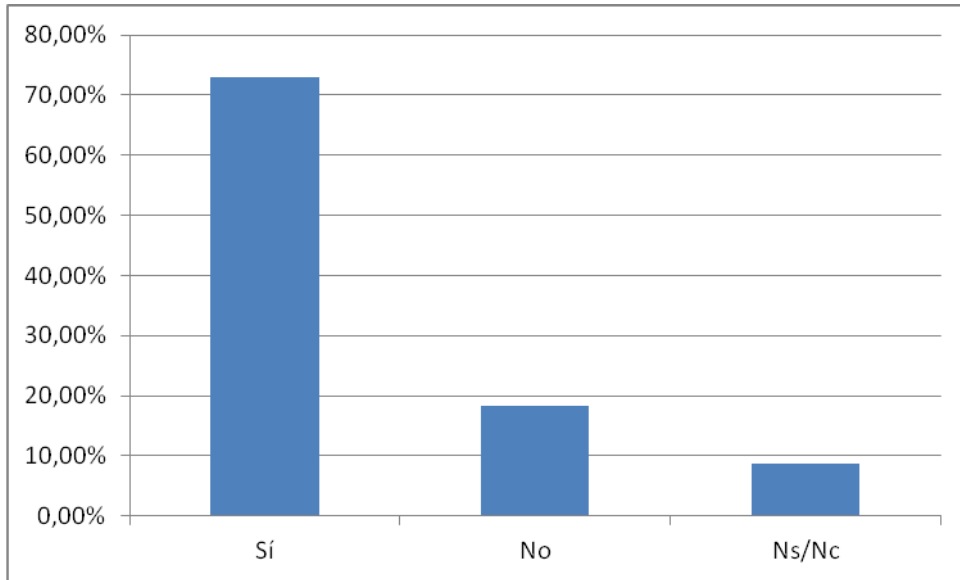
Por teléfono	60,62
Por internet	8,07
En tienda física	31,30



Se mantiene el hábito de realizar la contratación de servicio a través, principalmente del teléfono, seguido de la contratación a través de tienda física e internet respectivamente.

18. ¿SE HA CUMPLIDO LO OFERTADO Y CONTRATADO?

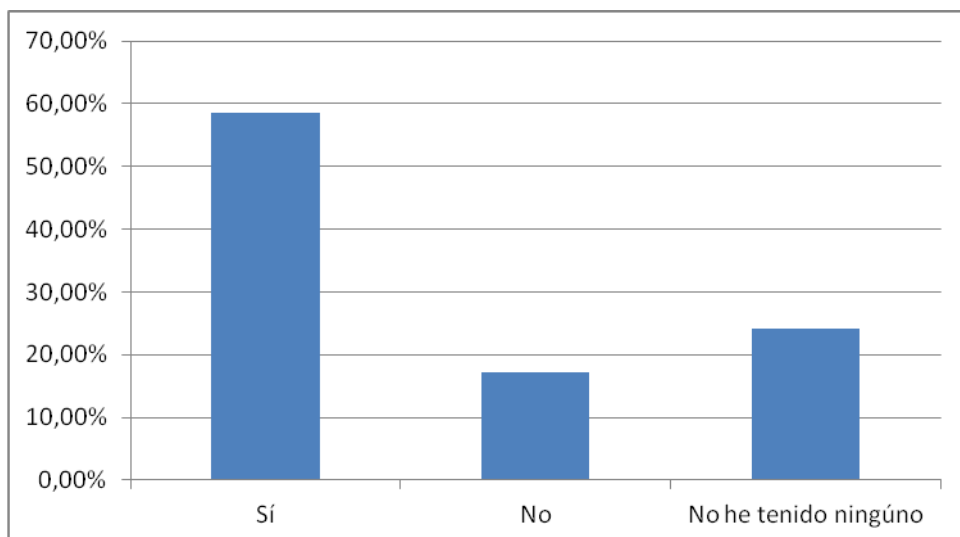
Sí	72,91
No	18,30
Ns/Nc	8,79



Casi un 73% de los encuestados afirma que se cumplieron las condiciones de lo contratado por parte de las compañías, pero destaca que más de un 18% afirme lo contrario.

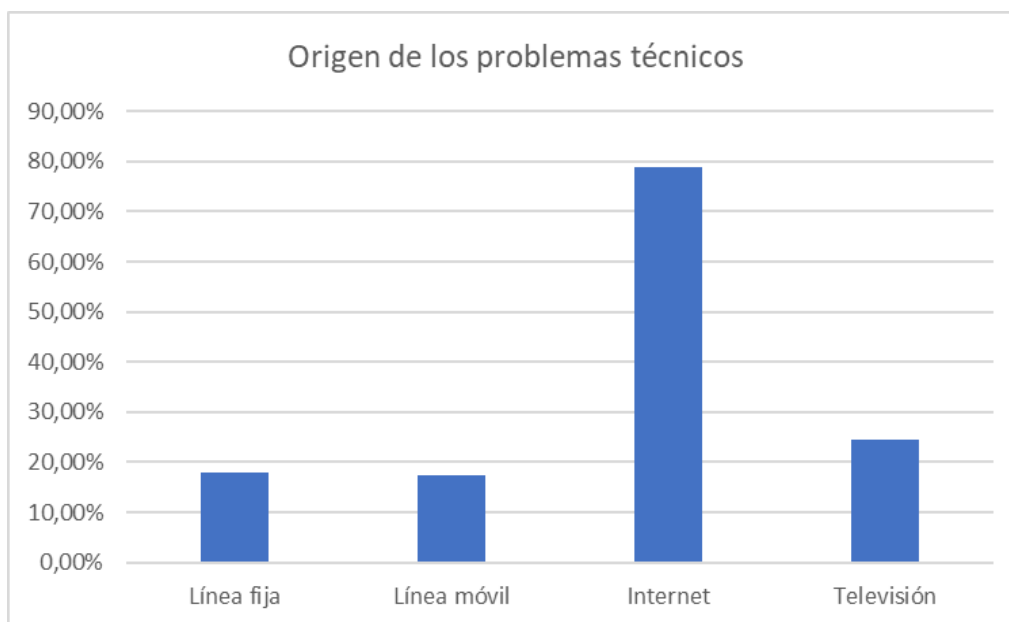
19. EN EL CASO DE HABER TENIDO UN PROBLEMA TÉCNICO, ¿LE HA SIDO SENCILLO CONTACTAR CON LA ASISTENCIA TÉCNICA DE SU(S) COMPAÑÍA(S)?

Sí	58,58
No	17,16
No he tenido ningún problema técnico	24,26



20. ¿CON QUÉ SERVICIO HA TENIDO PROBLEMAS TÉCNICOS?

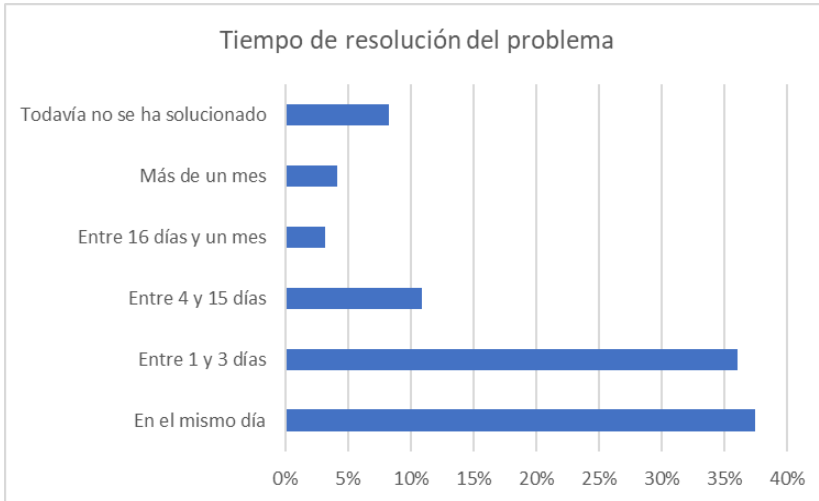
Línea fija	18,06
Línea móvil	17,46
Internet	78,77
Televisión	24,40



Internet continúa siendo el servicio que más problemas genera a los clientes, con un espectacular porcentaje que casi llega al 80%, frente a la televisión, con menos de un 25%. Sin duda alguna, la velocidad de acceso, el continuo incremento del Smartphone, tabletas, etc. para conectarnos a la red y el creciente tamaño de los archivos y exigencia de las aplicaciones descargadas son algunos de los motivos más habituales.

21. ¿CUÁNTO TIEMPO TARDÓ EN SOLUCIONAR LA INCIDENCIA?

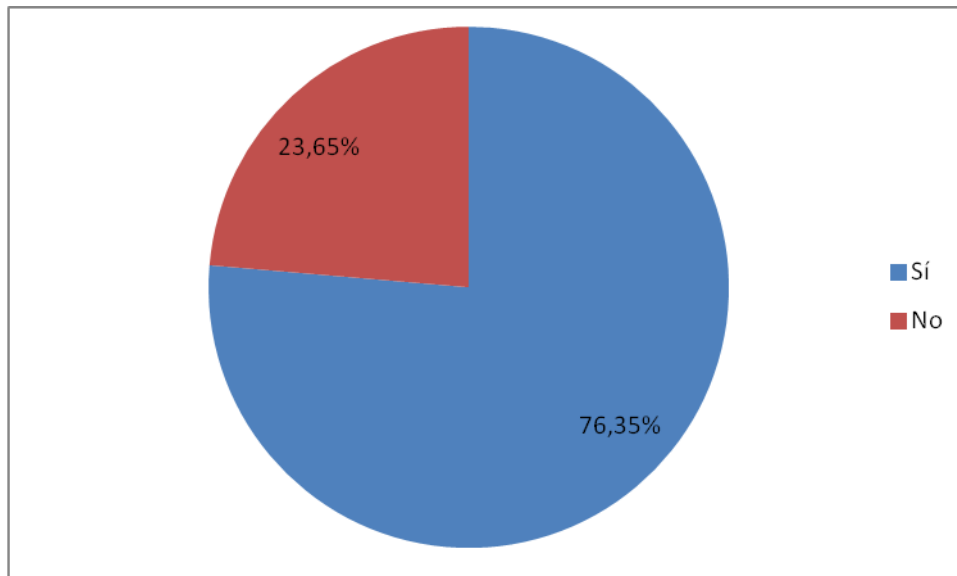
En el mismo día	37,48
Entre 1 y 3 días	36,09
Entre 4 y 15 días	10,85
Entre 16 días y un mes	3,16
Más de un mes	4,14
Todavía no se ha solucionado	8,28



Aunque **más del 70% de los problemas se suelen resolver en menos de 72 horas**, este es un plazo excesivamente largo para las expectativas y necesidades de servicios de los usuarios, puesto que la agilidad e inmediatez del servicio no admite soluciones que no sean inferiores a las 24 horas. Y aquí sólo entraría el 37,48% de los problemas solucionados.

22. EN LA ÚLTIMAS SEMANAS, ¿HA RECIBIDO LLAMADAS COMERCIALES DE ALGUNA COMPAÑÍA?

Sí	76,35
No	23,65



Continúa siendo excesivo el número de llamadas comerciales que recibimos los consumidores y usuarios en materia de telecomunicaciones, inclusive a pesar de los cambios legislativos que tuvimos hace un par de años. Todavía es ingente la cantidad de llamadas que nos hacen estos departamentos comerciales, así como los horarios en los que se materializan las llamadas, incumpliendo en muchos casos los protocolos establecidos en la legislación vigente y las limitaciones claramente contenidas en la citada legislación.

23. ¿QUÉ ELEMENTOS POSITIVOS DESTACARÍA DE SU COMPAÑÍA?

1. Calidad del producto
2. Precios
3. Rapidez en la resolución de conflictos
4. Facilidad para contratar
5. Comodidad de uso

25. ¿QUÉ ELEMENTOS NEGATIVOS DESTACARÍA DE SU COMPAÑÍA?

1. Precios
2. Interrupciones del servicio
3. Problemas para darse de baja
4. Tarifas o facturas mal aplicadas
5. Incumplimiento de la publicidad