
NOTA DE PRENSA

Sondeo sobre telecomunicaciones de AVACU

La conexión a internet se consolida y la televisión de pago crece de manera sustancial en los hogares españoles

Tarifas mal aplicadas e interrupciones del servicio, principales problemas señalados por los usuarios

Valencia, 2 de octubre de 2018 – 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.

Algunas de las respuestas más relevantes de este sondeo han sido:

1. **Con respecto a los servicios contratados**, se mantiene la disponibilidad de línea fija y se incrementan ligeramente los que disponen de teléfono móvil e internet, pero crece significativamente el porcentaje de los que tienen televisión de pago, pasando de un 31,5% hace tres años* a un 56%. Las principales compañías con las que los usuarios han contratado estos servicios son Movistar, Vodafone/Ono y Orange, acumulando entre las tres el 90,1% del total de encuestados.

2. Algo más del 80% de los usuarios preguntados **no ha cambiado o contratado algún servicio con una compañía nueva en los últimos 6 meses**, lo que hace destacar la fidelidad de los usuarios hacia su compañía. Para los que sí que han cambiado de operador o contratado algún servicio nuevo, los principales motivos para hacerlo han sido el precio, seguido, muy de lejos, por un mal servicio prestado o para conseguir una mejora en el servicio actual.

3. Para poco más de un 32% **no le es sencillo contactar con el servicio de atención al cliente** de su compañía a la hora de realizar alguna gestión, poner una queja...

4. Un 46% de los preguntados asegura **haber sufrido algún problema con su compañía en el último año**, incrementándose este porcentaje con respecto al sondeo realizado por AVACU en 2015 (33,52%). Los principales problemas giran en torno a tarifas mal aplicadas, interrupciones del servicio y modificaciones unilaterales del contrato. Por compañías, los usuarios han señalado que con quien menos problemas han tenido ha sido con Movistar, seguido de Orange y Yoigo.

5. Algo más del 60% **reclamaron ante su compañía por el problema sufrido**, principalmente a través del Servicio de Atención al Cliente de la propia compañía (77,54%), seguido de las asociaciones de consumidores o las oficinas municipales de información al consumidor (16%).

6. Para casi un 73% de los encuestados **se han cumplido las condiciones ofertadas y contratadas**, pero destaca el porcentaje de algo más del 18% que afirma lo contrario.

7. Más de un 76% afirma haber recibido **llamadas comerciales** de alguna compañía en las últimas semanas, incumpliendo en algunos casos los criterios establecidos en la legislación vigente y las limitaciones que esta contiene.

Estos y otros resultados del sondeo sobre usuarios de las telecomunicaciones realizado por AVACU se pueden encontrar en www.avacu.es