

ACTIVIDADES 2017

13.1.-REVISTA KONTSUMITZAILEAK

La Unión de Consumidores de Euskadi-UCE, ha editado dos números de su revista informativa que lleva el título de Kontsumitzaile/Consumidor que está dirigida a:

- Socios
- AA.CC. y OMICs.
- Medios de Comunicación
- Ikastolas y centros escolares
- Universidad
- Euskaltegis
- Bibliotecas
- Centros de documentación
- Acción Exterior G.V.
- Autonomías UCE y provincias

Ha servido también como medio de comunicación con nuestros asociados informándoles de las actuaciones de la Unión de Consumidores de Euskadi, así como, de las Asociaciones provinciales



Unión Consumidores Euskadi KONTSUMITZALE CONSUMIDOR

Zb.-Nº 65

X estudio de los servicios de Atención al Cliente de los operadores de telecomunicaciones

MOVISTAR ENCABEZA LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON 6,45 PUNTOS
ORANGE y JAZZTEL, en el umbral del aprobado, y MÁSMÓVIL, a más del 20% de diferencia

- MÁSMÓVIL a 36% del líder en atención técnica y ORANGE y JAZZTEL a 23% en atención comercial
- En asistencia técnica R, MÁSMÓVIL, ORANGE y JAZZTEL no logran 5 puntos. En la comercial R se queda al borde
- La resolución de incidencias supera las 81 horas de media. TELECABLE y ORANGE se aproximan a los 5 días
- La devolución de llamadas al usuario para cerrar la contratación pueden superar el 400%
- Asignaturas pendientes: mejorar la información, facilitar la accesibilidad al servicio técnico. Evitar la petición de reiteraciones. Atenuar la presión comercial, reduciendo las llamadas al usuario
- Atención en línea, útil si no se restringen los asuntos y los tiempos de respuesta son equilibrados con otros canales



Fruto del acuerdo de colaboración con ADECES, la UCE da a conocer el X estudio de los servicios de Atención al Cliente de los operadores de telecomunicaciones



Unión **C**onsumidores **E**uskadi
KONTSUMITZALE
CONSUMIDOR

Zb.-Nº 66

III ESTUDIO DE BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL

MOVISTAR lidera la Banda Ancha en España con 7,49 puntos

- Encabeza tanto la BAF (8,25) como la BAM (6,72), sustentado esta posición en la calidad
- La media global es de 6,19 puntos a -17% del primero. En el último puesto, ORANGE, con 4,94 puntos está a una distancia de -34%.

En BAF, ORANGE (5,67) es último, a -31% del mejor. Otros están entre -20% y -25%.

BAM: por debajo del 5, R, VODAFONE, EUSKALTEL y ORANGE, entre -30% y -40%



El III *ESTUDIO DE BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL*, bajo el título: *LA CALIDAD SUSTENTA LA DIFERENCIA* constata, de facto, que la calidad aporta un factor diferencial entre operadores al dotar su valoración de estabilidad frente a la volatilidad de los precios, de la que también se hace

13.2.-ESTUDIOS

- **LAS COMISIONES BANCARIAS**

En la actualidad la banca está tratando de compensar la reducción de los ingresos provenientes de su negocio clásico de intermediación, debido a la estrechez de márgenes, por el de las comisiones, las cuales se vienen incrementando continuamente.

Las comisiones bancarias se siguen encareciendo y además las entidades las cobran por “casi todo”; el panorama para las personas consumidoras desde este punto de vista es bastante desolador ya que con informar al cliente es suficiente, dando la impresión de que mientras no le cobren dos veces por el mismo servicio son libres de aplicar los importes que quieran.

En realidad, muchas de las tarifas o precios de las comisiones bancarias son libres, el Banco de España no puede denegar el cobro de comisiones, ni limitar sus importes, salvo en contadas operaciones donde están controladas por la ley como sucede en la cancelación de la amortización de los créditos hipotecarios o de un crédito al consumo.

En este contexto el BCE (Banco Central Europeo) se cuestiona la validez de un modelo bancario basado en las comisiones dudando de que esto se traduzca en una mayor estabilidad financiera, y abogando por otro tipo de operaciones que sanee y fortalezca el negocio bancario.

La subida de comisiones aplicadas por un banco inmediatamente causan revuelo en el resto de entidades, pero no pasará mucho tiempo sin que éstas reaccionen imitando procesos similares. El cobro de los servicios prestados es la norma general, por mucho que, de momento, la estrategia comercial de atracción de clientes basada en la gratuidad de las comisiones siga formando parte de las herramientas de diferenciación de algunas entidades, pero mucho nos tememos que no cundirá el ejemplo.

Teniendo en cuenta que cada entidad financiera tiene potestad de aplicar la política de comisiones que considere más adecuada, las cuotas a pagar para la persona consumidora varían de unas a otras entidades, por ello creemos interesante la realización de este estudio que permita comparar las comisiones que cobran las principales entidades en Euskadi, los conceptos por los que se cobran, las diferentes tipologías y los requisitos para la bajada o anulación de las citadas comisiones; en este proceso de verán las ventajas o desventajas de trabajar con la banca on line de cara a la

reducción de este concepto y su cuantía, dentro del nuevo mercado de la banca electrónica.

En este sentido, la información que se presenta se encuentra estructurada en base a los diferentes tipos de comisiones existentes en cada uno de los productos y servicios bancarios ofrecidos a las personas consumidoras.

- **LA CELEBRACIÓN DE LAS COMUNIONES SUPERA LOS 8.000 EUROS**
- **ESTUDIOS DE TELEFONÍA**
- II estudio de Banda ancha fija y móvil.
- XIV Observatorio calidad-precio de los operadores de telecomunicaciones fijo y móvil.
- IX estudio de Atención al Cliente, en su parte comercial y técnica
- I Estudio Operadores y Televisión

13.3.-ACTIVIDADES CON OTRAS ASOCIACIONES

CAMPAÑA CON AFELMA

Mejorar las exigencias básicas de seguridad de los edificios en caso de incendio.

- Alegaciones al Ministerio de Fomento.
- Envío de alegaciones a:

Diputados del Congreso.
Consejero de Vivienda. Iñaki Arriola
Alcaldes de las principales ciudades de Euskadi

. CAMPAÑA CON AEGA

Instalaciones desatendidas para suministro a vehículos en Euskadi.

Recogida de firmas. 18 de Octubre de 2017.-

1 diciembre de 2017.- En Cebek, para seguimiento campaña recogida de firmas

- Reuniones con el Viceconsejero de Industria.
- Difusión de la campaña