

La UNIÓN DE CONSUMIDORES FIRMA UN ACUERDO DE COOPERACIÓN CON ADECES PARA LA DIFUSIÓN DE ESTUDIOS DE INTERÉS MUTUO

MOVISTAR OFRECE EL MEJOR SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

A casi un punto ONO y JAZZTEL. VODAFONE y ORANGE no llegan al cinco, el resto apenas lo supera

- **Asistencia técnica: entre la ineficacia telefónica y las excusas para no acudir al domicilio**
MOVISTAR y ONO repiten posiciones. R y EUSKALTEL también aprueban. Suspenden el resto
- **Atención comercial: la información debe mejorar más para evitar conflictos futuros. Déficit generalizado en cooperación. Prácticas preocupantes en el trato de algunos teleoperadores**

En el marco del acuerdo celebrado con ADECES (Asociación Pro Derechos Civiles Económicos y Sociales) para la difusión de informes de interés recíproco para la defensa de los derechos de los consumidores, la Unión de Consumidores reproduce el estudio que por sexto año ha realizado la citada asociación sobre los servicios de Atención al Cliente de los operadores de telecomunicaciones, en su parte comercial y técnica. Para su realización, ADECES efectuó un total de 847 llamadas, 106 llamadas de media por operador.

Valoración Global¹

La **media de la valoración global de la atención al cliente** es de 5,17 puntos sobre 10, incluye atención comercial, asistencia técnica y percepción sobre el servicio. MOVISTAR lidera la clasificación con 6,20 puntos. ORANGE, con menos de 4 puntos, permanece en zona de suspenso, también VODAFONE (4,92). La diferencia entre el mejor y el peor es de 36 puntos porcentuales y con la media de 17.

PUNTUACIÓN	MOVISTAR	ONO	JAZZTEL	R	TELECABLE	EUSKALTEL	VODAFONE	ORANGE	MEDIA
GLOBAL	6,2	5,4	5,35	5,29	5,14	5,08	4,92	3,95	5,17

Atención Comercial: nacen prácticas preocupantes en el trato, déficit de cooperación con el cliente y necesidad de mejorar la información para evitar conflictos futuros

La **puntuación media de los parámetros objetivos² del Servicio de Atención Comercial** es de 4,90 puntos. Aprueban MOVISTAR (5,75) JAZZTEL (5,38) y ONO (5,16). El resto se mueve entre el 4,12 de ORANGE y el 4,86 de R. El mejor supera al peor en 28 puntos porcentuales y a la media en 15.

PUNTUACIÓN	MOVISTAR	JAZZTEL	ONO	R	TELECABLE	VODAFONE	EUSKALTEL	ORANGE	MEDIA
Atención Comercial	5,75	5,38	5,16	4,86	4,76	4,62	4,56	4,12	4,9

La **puntuación media de los parámetros subjetivos³ de la Atención Comercial** se queda en 5,37 puntos. Se registran valores entre los 5,95 de MOVISTAR y los 4,36 de ORANGE que es el único que no alcanza el 5. El mejor supera al peor en 27 puntos porcentuales y a la media en 10.

1 Global: Servicio de Atención Técnica + Servicio de Atención Comercial + Aspectos Subjetivos

2 Atención Comercial. Examina: tiempo medio de espera, información sobre precios, permanencia, ofertas, penalizaciones, etc.

3 Aspectos Subjetivos. Analiza: cooperación y trato al cliente, valoración de los teleoperadores y del servicio.

PUNTUACIÓN	MOVISTAR	JAZZTEL	TELECABLE	EUSKALTEL	R	VODAFONE	ONO	ORANGE	MEDIA
Valoración AA. Subjetivos	5,95	5,72	5,71	5,43	5,38	5,28	5,15	4,36	5,37

En este capítulo es preciso señalar que en cooperación con el cliente se produce un suspenso general: ni hay un esfuerzo para entender lo que quiere ni para ayudarlo a describir un problema técnico que, además, habrá que volver a contar en cada comunicación.

Sin embargo, mejora el trato de los teleoperadores, aunque aparecen *prácticas preocupantes*:

1.- *Información o usos incorrectos para forzar la contratación*: “la promoción finaliza hoy” o “no necesita consultar a su familia”.

2.- *Respuestas desproporcionadas* que lesionan la imagen de la entidad: pedir el DNI para dar información o enviar al cliente a una tienda para que se la den.

3.- *Falta de información o formación suficiente* sobre un servicio que oferta el operador, como la banda ancha móvil, para responder a las dudas del usuario sobre qué red soporta el servicio, la cobertura 4G en el territorio o la velocidad que oferta la compañía para la que presta servicios.

En la *valoración de los teleoperadores y del servicio*, aprueban las personas y suspende la empresa, que es la responsable de la falta de formación, de cooperación, etc. Respecto al servicio sólo se registran cuatro aprobados raspados: MOVISTAR, JAZZTEL, EUSKALTEL y TELECABLE.

La *identificación completa de los teleoperadores* (nombre y un apellido, al menos) logra una media del 61%. Los porcentajes oscilan entre el 94% de MOVISTAR y el 11% de ORANGE. Para ADECES, la no identificación lesiona los derechos del usuario y no es recíproca a su obligación de identificarse.

La información tiene que seguir mejorando para evitar conflictos futuros y no malgastar recursos en los que nunca debieron surgir: sigue habiendo *ofertas de velocidades técnicamente inalcanzables*, la información sobre los *precios precisos y con impuestos* es de un escaso 56%.

En el 79% de las ocasiones se informa sobre el *compromiso de permanencia* y en el 51% sobre *penalizaciones*. En esta materia, ADECES critica la proliferación de ofertas que combinan productos sin y con permanencia de hasta 24 meses, porque elimina la ventaja que la no permanencia otorga al usuario.

Asistencia técnica: entre la ineficacia telefónica y las excusas para no acudir al domicilio

La **media de valoración de la asistencia técnica** es de 5,22 puntos. Es un aspecto muy relevante del servicio. MOVISTAR (6,89) es el mejor en este apartado. Le siguen a más de un punto ONO, R y EUSKALTEL, que también aprueban. El resto suspenden con notas desde los 4,96 de JAZZTEL a los 3,37 de ORANGE. El mejor supera al peor en 51 puntos porcentuales y a la media en 24.

PUNTUACIÓN	MOVISTAR	ONO	R	EUSKALTEL	JAZZTEL	TELECABLE	VODAFONE	ORANGE	MEDIA
Asistencia Técnica	6,89	5,88	5,64	5,26	4,96	4,94	4,85	3,37	5,22

La puntuación del SAT está lastrada por la pérdida de eficacia de la Asistencia Telefónica que baja al 33%; por las técnicas obstruccionistas para ofertar la asistencia a domicilio en las averías que siguen abiertas (“es del equipo”, “las pruebas dicen que la velocidad es correcta”), sólo MOVISTAR lo ofrece en el 100% de los casos; y por la falta de transparencia porque no siempre se advierte del coste del servicio a domicilio. También penaliza al SAT el *cierre en falso de averías* antes del fin de semana, para mantener las estadísticas de resolución de las mismas en tiempo objetivo.

El tiempo medio empleado en la resolución de incidencias se acerca a las 68 horas, con grandes diferencias: ONO, MOVISTAR Y EUKALTEL, resuelven en poco más de 40 horas; ORANGE supera los 4 días, VODAFONE se aproxima y JAZZTEL y TELECABLE superan los 3 días.

ADECES entiende que el SAT es un aspecto relevante de la prestación. Por ello, reitera que los operadores deberían estar obligados a facilitar información sobre el tipo de asistencia que ofrecen, el tiempo medio de resolución de averías y los costes asociados a este Servicio.