



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, MÁSMOVIL, 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

La valoración media global de la atención al cliente se sitúa en 5,50 puntos sobre 10. Empeora levemente.

MOVISTAR lidera la clasificación con 6,45 puntos, la media se halla próxima a los 15% del primero. **JAZZTEL, ORANGE y MÁS MÓVIL**, los peores, están a más del 20% de diferencia.

MOVISTAR	ONO	EUSKALTEL	TELECABLE	VODAFONE	R	MÁSMÓVIL	ORANGE	JAZZTEL	MEDIA
6,45	5,82	5,68	5,63	5,50	5,16	5,12	5,08	5,06	5,50

El Servicio de Asistencia Técnica (SAT): La media es de 5,28 puntos, pero por debajo del aprobado hay cuatro operadores: R, JAZZTEL y ORANGE, con más de 4,5 puntos, a una distancia de entre el 27% y el 32%. MÁSMÓVIL con 4,27 está al 36% del mejor, MOVISTAR (6,67).

Mejora la asistencia técnica remota hasta el 58%, pero la asistencia a domicilio cae 33 puntos porcentuales hasta el 21%.

La resolución de incidencias supera las 81 horas de media, once más que en 2016. Los peores TELECOM y ORANGE, rondan los 5 días. EUSKALTEL supera los 4. El mejor, MOVISTAR, con poco más de 46 horas, le sigue ONO (47 horas).

La reiteración de llamadas por la misma incidencia es una práctica común, oscilando entre las 6 de R y las 2 de MOVISTAR, pasando por las 5 de EUSKALTEL y ORANGE.

El tiempo máximo de espera, otro lastre para la accesibilidad, lo ostenta MÁSMÓVIL con 19 minutos.

Persiste el cierre en falso de averías para no alterar las estadísticas de tiempo objetivo de resolución de incidencias.

MOVISTAR	ONO	EUSKALTEL	TELECABLE	VODAFONE	R	MÁSMÓVIL	ORANGE	JAZZTEL	MEDIA
6,67	6,17	5,28	5,41	5,43	4,87	4,27	4,56	4,87	5,28

Evaluación objetiva del Servicio de Atención Comercial (SAC): la media cae medio punto, hasta los 5,88. MOVISTAR, supera los 7 puntos, EUSKALTEL y TELECOM, los 6. El resto está por debajo de esa cota. Sólo R no llega al 5, a una distancia del 30% del primero.

La media de espera del SAC es de 130 segundos, es fruto de los registros de ONO y VODAFONE, 307 y 240 segundos respectivamente. ORANGE es el mejor con 54 segundos. El tiempo máximo de espera lo tiene ONO, 535 segundos.

MOVISTAR	ONO	EUSKALTEL	TELECABLE	VODAFONE	R	MÁSMÓVIL	ORANGE	JAZZTEL	MEDIA
7,12	5,83	6,41	6,05	5,98	4,96	5,59	5,46	5,48	5,88

La *identificación completa de los teleoperadores* se sitúa en el 35%. MÁSMÓVIL no llega ni al 2%. ONO roza el 80%.

En relación con la *información sobre la permanencia* la media es del 56%, pero con grandes diferencias. ORANGE solo alcanza el 7%. ONO y MOVISTAR superan el 80%. La información sobre *penalizaciones* es del 30%. VODAFONE presenta porcentajes próximos al 100% y EUSKALTEL, en el polo opuesto, no llega al 2%.

Se registraron 1577 *ofertas de velocidad*, el 42% se corresponden a velocidades de 50 o más Mbps. El 14% aproximadamente corresponde a velocidades entre 10 y 30 Mbps. El 44% están referidas al móvil. Las *ofertas de servicios* se sitúan en 1047. El 44% son convergencias de 4 servicios y un 30% lo son de cinco.

De las casi 4000 *promociones informadas*, el 89% se refiere a los servicios: llamadas a fijos y a móviles, los Gb de banda ancha móvil y los minutos de llamadas desde el móvil, promociones sobre canales, etc. El 11% están ligadas al precio (primeras cuotas...). La información *sobre el plazo de las promociones* se sitúa en el 67%, aunque en algunos casos resultan poco fiables, ya que se flexibilizan a criterio del teleoperador para presionar la contratación.

Crece la presión comercial ejercida a través de un alto índice de *devolución de llamadas al usuario*, superior al 400% en el caso de MÁSMÓVIL. JAZZTEL rondan el 200% y VODAFONE supera el 100%.

La media de *plazos de instalación* informados es superior a tres. Pero lo relevante es que la diferencia entre el promedio de plazos informados y el declarado a la SETSI o en la web es de 16 días, por ejemplo, con ORANGE.

Cuantas más *formas de acceder al contrato* se informan (cuatro en el caso de JAZZTEL) menor es el porcentaje de teleoperadores que ofrecen la misma información, 11% en el citado supuesto.

Aspectos subjetivos del SAC: El *trato correcto* y la *cooperación* caminan por sendas divergentes. Sube el primero hasta el 89% y desciende la cooperación, en 9 puntos porcentuales, hasta el 12%. JAZZTEL y VODAFONE son los que presentan peores resultados en ambos capítulos. R, el mejor en cooperación está por debajo del 20%.

En ocasiones la falta de tacto puede provocar tensiones innecesarias, como cuando se vierten comentarios inadecuados: "si no quiere contratar para que llama".

MOVISTAR	ONO	EUSKALTEL	TELECABLE	VODAFONE	R	MÁSMÓVIL	ORANGE	JAZZTEL	MEDIA
5,55	5,46	5,34	5,44	5,10	5,64	5,50	5,22	4,84	5,34

Atención en línea: se echan en falta en MÁSMÓVIL, JAZZTEL y ONO herramientas como un chat o una comunidad como canales de atención (aunque en los dos últimos pueden entenderse asumidos por ORANGE y VODAFONE), ya que son los que emplean con más frecuencia los usuarios. Otros, como las RR.SS tienen una naturaleza diferente cuya finalidad primordial es facilitar información del operador, publicidad del mismo, alertas, etc.

La *alta presencia en línea* se sustenta, por supuesto, en la página web, la presencia en diferentes RR.SS y blogs. También disponen los operadores de aplicaciones propias para consultas, cambios de condiciones comerciales, etc.

Los *tiempos medios de respuesta en los foros y comunidades* oscilan entre los 141 minutos de MOVISTAR y los 630 de ORANGE, pasando por los 330 de R, los 208 de TELECABLE y los alrededor de 180 minutos de EUSKALTEL y VODAFONE. Es decir, entre las dos horas y veinte minutos de MOVISTAR y las casi 11 horas de ORANGE.

TELECABLE restringe su *chat* a la asistencia para incidencias de Internet y a 5 horas de actividad.

Desde las páginas de inicio de las Webs, MÁSMÓVIL es el operador con más presencia en redes (6), añadiendo TUMBRL e INSTAGRAM a GOOGLE+, FACEBOOK, TWITTER y YOUTUBE (sólo ORANGE no dispone de este último canal). Desde su blog también incorpora LINKEDIN, WHATSAPP y PINTEREST. También en 6 se halla MOVISTAR, que añade a las cuatro generales TUENTI E INSTAGRAM.

Todos los operadores prestan atención desde la web en castellano, pero R, EUSKALTEL y ONO ofrecen una lengua autonómica. El inglés está disponible con ORANGE.

Desde nuestro punto de vista este modelo de atención al cliente, basado en una estructura colaborativa que permite resolver asuntos con el conocimiento y la experiencia de otros usuarios, no debe evitar respuestas precisas del operador, bajo su responsabilidad y en un tiempo prudencial.





Asignaturas pendientes:

El X Estudio evidencia una serie de asignaturas pendientes,

Es preciso, *facilitar información homogénea y veraz* sobre la permanencia, penalizaciones y plazos (más relevante aun cuando se promocionan ofertas que incorporan productos con permanencia, como el terminal móvil), los plazos de instalación, las formas de acceso al contrato, etc.

El *Servicio Técnico* es un elemento relevante de la prestación y por ello, los operadores deberían de informar sobre el tipo de asistencia que ofrecen, el tiempo medio de resolución de averías y los costes asociados a este Servicio.

Es preciso eliminar la reiteración de rutinas en la asistencia técnica y comercial (volver a contar, volver a hacer), facilitar el acceso, disminuir el tiempo de espera y el tiempo de reparación de incidencias.

De igual modo es necesario facilitar el acceso a canales humanos y mejorar los sistemas de opciones automáticos para que el usuario pueda seleccionar lo que más se adecúe a sus necesidades.

Debe atenuarse la presión comercial, ejercida a través de un muy alto índice de llamadas al usuario después de la solicitud de información.

En las *ofertas o promociones que incluyen móviles* falta información relevante sobre la red (operador que soporta el servicio, cobertura y velocidad de la misma, al menos en el municipio del usuario) y también sobre la velocidad que soporta el terminal que incluye la oferta.

La atención en la red, bajo fórmulas en las que los propios usuarios participan, no debe sustituir las respuestas precisas del operador bajo su responsabilidad y en un tiempo prudencial, y debe equipararse a las condiciones de prestación de otro canal de atención.

Sigue siendo necesario mejorar la cooperación de los teleoperadores para que puedan entender las necesidades del usuario y, en consecuencia, mejorar su experiencia, en las diversas materias que requieren contacto con el operador: reclamaciones, asistencia técnica y comercial

La UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE, denuncia que el “nuevo” sistema para reclamar las cláusulas suelo, sin resultado hasta la fecha



Hace dos meses que el Gobierno aprobó el mecanismo extrajudicial que los consumidores pueden usar para reclamar a su entidad la anulación de la cláusula suelo de su hipoteca y la devolución de las cantidades que haya pagado de más por su aplicación.

Ya informamos en su día que, lo que podría ser **un sistema** ágil y eficaz para resolver esta controversia y evitar el colapso de los juzgados, **se ha convertido en una coraza** que, fundamentalmente, **protege a las entidades financieras**. Y el tiempo nos está dando la razón.

De momento, **no hemos obtenido ni una sola respuesta positiva a las reclamaciones presentadas**, bien porque algunas entidades niegan la posibilidad de que algunos usuarios usen este sistema, sin explicar en ningún momento las razones de dicha negativa, bien porque tratan de dilatar aún más los plazos para alcanzar una resolución.

Desde la Unión de Consumidores de Euskadi no entendemos que nuestras reclamaciones, que incluyen todos los datos necesarios para que la entidad pueda saber de

qué préstamo se trata, quién en su titular y qué solicita, haciendo referencia específicamente, además, a que nos acogemos en su nombre al sistema aprobado por el Real Decreto-Ley 1/2017, **sean rechazados por determinadas entidades**, que nos obligan a usar sus propios formularios que, en ocasiones, ni tan siquiera existían cuando se interpusieron las primeras denuncias.

Hacemos un llamamiento, por tanto, **a las entidades financieras, para que traten de resolver este conflicto de buena fe** y den respuesta motivada y rápida a las reclamaciones que legítimamente presentan sus clientes, y a las autoridades competentes, para que vigilen muy estrechamente el cumplimiento de la normativa legal en la materia.

Y, por supuesto, **recordamos a los ciudadanos que es fundamental un asesoramiento adecuado antes de aceptar ninguna propuesta** que provenga de nuestra entidad.

Los consumidores tienen derecho a que se les devuelva todo el dinero –más los intereses legales- tanto de la cláusula suelo, como por los gastos de la formalización de sus hipotecas. De no reconocer este derecho, **CAUCE continuará presentando, reclamaciones judiciales.**

UCE reclamará a sus socios la devolución de los gastos de formalización de sus hipotecas

A finales de 2015 una Sentencia del Tribunal Supremo consideró que son nulas las cláusulas que imponen al consumidor **TODOS** los gastos de formalización y constitución de hipotecas (Notaría y Registro) y el pago de los tributos que le corresponden al banco (Impuestos de Transmisiones y Actos Jurídicos Documentados).

La hipoteca, es la garantía real y preferente con la que cuenta el banco en caso de impago. La constitución de hipoteca a favor del banco se realiza ante notario, se inscribe en el registro de la propiedad y está sujeta al pago de Impuestos sobre Actos Jurídicos Documentados. Es la entidad bancaria quién se beneficia de su formalización, aunque son los consumidores quién paga los gastos.

El Tribunal Supremo afirma que son nulas las cláusulas que “imponen al consumidor **todos** los costes derivados de la concertación del contrato como consecuencia de la intervención notarial y registral y el pago de los tributos en los que el sujeto pasivo es el banco, como sucede en determinados hechos imposables

del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados”.

Desde la Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, advertimos que es el consumidor, igual que ocurre con la cláusula suelo, **el que tiene que solicitar al banco la devolución de estas cantidades**, de negarse la entidad a su devolución, tendría que acudir a la vía judicial.

UCE reclamará judicialmente, a todos los socios, los gastos de constitución de las hipotecas. Hasta el día de hoy, todos los casos que hemos judicializado en relación a la cláusula suelo, hemos obtenido una sentencia favorable para los consumidores.

Si eres consumidor, y tienes una hipoteca y quieres conocer si el banco está obligado a devolverte los gastos de constitución, puedes poner en contacto con nosotros en el teléfono 943201987 o en cualquiera de nuestras oficinas, y te reclamaremos la devolución de las cantidades que los bancos han cobrado de forma abusiva, para ello nos tendrás que aportar la escritura hipotecaria y

las facturas que abonaste en su día.

EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE

NORTZUK GARA?

Hiru probintzi elkartetanoinarritutako autonomi alorreko Federazio bat gara. Hiru elkarteok zerbitzuen prestatzaileak dira eta Euskal Herriko Elkarte Autonomoko hiru lurralde historikoetan kokaturik daude.

Erakundearen ezaugarriak:

- Izaera pribatu du.
- Botere publiko, ekonomiko eta sozialen aurrean da.
- irabazi-asmorik gabekoa.

HELBURUAK

- Hiritarren bizi kalitatea hobetzea, kontsumitzaile eta erabiltzaile moduan.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskaerak bildu eta bideratzea, hiritarren bizi kalitatea era aurrekoian hobetzeko borrokan.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen banako eta taldeko interesak defenditu eta bultzatzea.
- Berauei argibideak eta informazioa ematea.
- Berauen ordezkari lanak egitea, bai ondare eta zerbitzuei, produktuei eta bai ekintza jakinei dagokienean.
- Berauen presentzia bultzatzea erakunde ofizial, autonomo, estatal eta europear guztietan.

¿QUIÉNES SOMOS?

Una Federación de ámbito Autonómico basada en tres Asociaciones provinciales que son las prestadoras de los servicios y siyuadas en cada uno de los tres Territorios históricos de la comunidad Autónoma del País Vasco.

Características de la Organización

- De carácter privado.
- Independiente ante los poderes públicos, económicos y sociales.
- Sin ánimo de lucro.

OBJETIVOS

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, como consumidores y usuarios.
- Recoger y servir de cauce de las reivindicaciones del conjunto de consumidores y usuarios en la lucha de una progresiva mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Defender y promover los intereses y derechos individuales y colectivos de los consumidores y usuarios.
- Formar e informar a éstos.
- Su representación, bien con carácter general, bien en relación a los bienes y servicios, productos o actividades específicas.

- Elkartekideen ordezkaritza bereganatzea eta beharrezko ekintzak gauzatzea edonolako prozedura administratibo eta zuzenbidezkoetan berorien defentsan.

ZERBITZUAK

Onuradunak

- Euskadian bizi diren bazkideak. Bazkidearen ezkontidea (edo, bestela, beroren etxean ezkontide gisa bizi den pertsona).
- Bazkidearen etxean bizi diren eta bi aurrekoen ondorengoak diren adingabekoak.

Prestazioak

Zure esku Kkontsumo teknikari eta abokatu talde zabal bat jarri dugu.

Berauek honako zerbitzu hauen prestazioak bermatzen dituzte:

- Nahi beste aldiz erabiltzea **zuzenbide**

informazioko eta kontsulta harrerako zerbitzua.

- **Kontsumitzailearen aldeko zerbitzuaren** onuraduna izatea, beronen baitan ondokoa egonik: Kontsumoko Batzorde Arbitralaren aurrean eta bide estrajudizialez, erreklamazioez aholkatzea eta izapidea ematea, era berean, beharrezko erakundearen aurrean salaketak eta kexak azaltzea
- Promover su presencia en todos los organismos oficiales, autonómicos, estatales y europeos.

- Asumir la representación de sus asociados y ejecutar la correspondientes acciones en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales en defensa de los mismos.

SERVICIOS

Beneficiarios:

- Socios residentes en Euskadi.
- Cónyuge del socio (o, en su caso, la persona que conviva en el domicilio de éste). Descendientes de ambos menores de edad que convivan en el domicilio del socio.

Prestaciones

Ponemos a su disposición un amplio equipo de técnicos de consumo y abogados que garantizan la prestación de los siguientes servicios:

- utilizar cuantas veces se desee el **servicio de información jurídica y atención de consultas.**

- Ser beneficiario del **Servicio de defensa del consumidor**, consistente en el asesoramiento y tramitación de declaraciones por vía extrajudicial

y ante la Junta Arbitral de Consumo, así como la interposición de demandas judiciales.

BAZKIDEN KOTZAKA - FICHA DE SOCIO

IZENA EMATEAREN URTEKO Euskal herriko Kontsumitzaileen Batasunaren bazkide bezala 60 euro da. Argibide gehiago jaso nahi baduzu, formulario hau bete helbide hona bidali ezazu

La cuota anual de inscripción de socio de la Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE es de 60 euros. Si desea recibir más información, rellene este formulario y envíenoslo a la siguiente dirección:

José de Lejarreta, 49 bis – 01003 VITORIA-GASTEIZ

N.A.N./D.N.I.....Izena/Nombre.....
Abizenak/Apellidos.....
Helbidea/Dirección.....
Herria/Ciudad.....Telf./Tel.....
Email.....
Kontuaren zenbakia / número de cuenta.....

Iz:Fdo: