

# 3ER ESTUDIO

**servicios de atención comercial y técnica de los operadores de telecomunicaciones**

Mayo 2010

## Las conclusiones

- **Suspende el Servicio de Atención Comercial de 5 de los 10 operadores**
- **Aumenta la distancia entre el mejor, Telefónica, y el peor Ya, hasta un 59% por la asistencia técnica en domicilio y la gratuidad de la telefónica**
- **La desinformación una práctica lamentable de algunos operadores y un riesgo para el cliente y para la confianza del mercado**
- **Privilegios de tarifas para los clientes que solicitan la baja en perjuicio del resto**
- **ADECES reclama a los operadores que informen al cliente sobre el tipo de asistencia técnica y el tiempo de resolución de averías antes de la contratación**
- La información sobre el precio final después de las promociones sólo se ofrece en 6 de cada 10 veces
- El tipo de asistencia técnica y el tiempo medio de resolución de averías: grandes lagunas informativas
- Ceremonia de la confusión: se facilitan precios con y sin IVA
- La información sobre la penalización por incumplimiento de la permanencia es muy escasa, sólo en 27 de cada 100 ocasiones
- La información sobre el plazo de instalación no se ofrece de forma espontánea y es incompleta
- Ya supera los 6 días para solventar una avería, R se aproxima a los 3 y Telecable y Vodafone están en las proximidades de los 4. Orange sigue disparado por encima de los 10 días

- La asistencia técnica telefónica solventa menos del 50% de las incidencias y no todos los operadores ofrecen asistencia a domicilio

**En la puntuación global<sup>1</sup> Telefónica logra 3,56 puntos sobre 5. Le sigue Euskaltel con 3,34. Jazztel obtiene 2,72. Suspenden Ya, Orange, Tele2 y Vodafone con valoraciones que van desde el 1,89 a los 2,29.**

---

<sup>1</sup> La valoración global integra: atención comercial (SAC), atención técnica (SAT) y aspectos subjetivos de la relación con los teleoperadores. En el estudio completo puede verse las valoraciones globales y específicas.

ÍNDICE	Página
<b>Introducción</b>	5
<b>Objetivos</b>	6
<b>Ficha del Tercer Estudio</b>	6
<b>Metodología</b>	8
<b>1.-Valoraciones globales</b>	9
1.1 El Servicio de Atención Comercial suspende	10
1.2 Empeora la valoración de la Asistencia Técnica	11
1.3 Satisfacción con los teleoperadores y con el servicio	12
1.4 Una visión panorámica	14
<b>2 Funcionamiento del Servicio de Atención Comercial</b>	
Llamadas fallidas	
Tiempo medio y máximo de espera	
Información sobre requisitos de contratación	
Información sobre compromiso permanencia	
Información sobre penalización	15-27
Ofertas informadas	
Número de promociones informadas	
Información sobre plazo promociones	
Información sobre precio final después de promociones	
Precisión en la información sobre precios	
Información sobre plazo de instalación	
<b>3 Funcionamiento del Servicio de Asistencia Técnica</b>	
Porcentaje resolución averías vía telefónica	
Asistencia técnica a domicilio	
Tiempo de resolución de averías	28-33
Tiempo máximo de espera SAT	
Dificultades de acceso al SAT	
Reiteración de llamadas	
<b>4 Los teleoperadores</b>	
Trato	
Cooperación con el cliente	
Valoración teleoperadores y valoración Servicio	34-37
Identificación teleoperadores	
Valoración media	
<b>5 Conclusiones</b>	38-39

## Introducción:

Por tercer año consecutivo ADECES ha examinado los Servicios de Atención al Cliente de los Operadores de Telecomunicaciones, tanto en su apartado de Atención Comercial (SAC) como el Servicio de Atención Técnica (SAT).

Por su plena vigencia, reproducimos a continuación la Introducción que se incorporaba en el estudio del pasado año:

La **atención al cliente** cobra cada día más importancia en la utilización y consumo de productos y servicios de uso masivo y representa un factor inequívoco de la calidad que prestan a sus clientes las empresas ofertantes y un elemento de diferenciación entre las distintas ofertas del mercado.

La **atención al cliente**, en el ámbito de las telecomunicaciones, ve intensificada su importancia por la complejidad que rodea a estos servicios en la actualidad y la participación de múltiples agentes y herramientas para el correcto funcionamiento del servicio. En efecto, frente a los simples servicios de voz de otros tiempos, hoy, en la Sociedad de la Información, el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha dado paso a un amplio mercado más complejo en el que sobre las mismas infraestructuras se ofrecen servicios de televisión, de telefonía, de valor añadido, etc.

A esta complejidad técnica hay que sumar los múltiples actores presentes en el mercado: operadores de red, otros que comparten las infraestructuras de aquellos para prestar servicios en competencia, prestadores de servicios y además fabricantes de bienes imprescindibles para que esta realidad sea posible, como los ordenadores y los desarrolladores de software.

Demasiados elementos para el correcto funcionamiento de un servicio. Por eso, la **atención al cliente** o al potencial cliente es un atributo clave de la *calidad, de la confianza y del valor añadido* que cada operador ofrece a los usuarios.

Un atributo que está presente a lo largo de todo el proceso de comercialización, desde la petición de información por parte del usuario hasta la prestación de los servicios postventa, pasando por el proceso de contratación hasta la baja.

Por último, es preciso que cuanto más complejidad se requiere para prestar el servicio final, en el que múltiples actores y elementos intervienen para su prestación, no todos ellos controlables por el operador de telecomunicaciones, más necesita éste afianzar un buen *servicio de atención a su cliente*, que depende estrictamente de él.

### **Objetivos del estudio completo**

La finalidad del estudio es analizar y evaluar la eficiencia de los departamentos que encauzan en sus distintas fases la relación del cliente con el operador. La comparación de los resultados del presente estudio y los obtenidos en 2009 permiten conocer la evolución del Servicio de Atención al Cliente tanto en términos generales como de forma específica en cada empresa.

En esta ocasión no se analiza el funcionamiento de la banda ancha respecto a sus velocidades de subida y bajada y algunas otros aspectos, etc. porque apenas se han producido cambios de relevancia en los productos comercializados por los operadores para el sector residencial y, aquellos dignos de mención, se han introducido sin tiempo para efectuar un número suficiente de evaluaciones dado lo avanzado de este estudio. No obstante, sí se han tenido en cuenta los fallos, deliberados o no, que permiten analizar el funcionamiento del Servicio de Atención Técnica.

### **Ficha del segundo estudio**

Se han completado un total de 1061 llamadas dirigidas a 10 operadores de telecomunicaciones. El mayor número de llamadas lo registraron Orange y

Jazztel con 111 y 110 respectivamente. El menor número de llamadas fue para R con 101.

La diferencia de contactos entre unos y otros operadores tienen su origen en la reiteración de llamadas por una misma causa, en las incidencias que se registran y se comunican, etc. y en las gestiones adicionales que fue preciso realizar.

Del total de llamadas practicadas, el 75,5 %, es decir, 802 llamadas tienen como destino el Servicio de Atención Comercial (SAC) para solicitar información sobre los productos de banda ancha.

El número de llamadas al SAC por operador oscila entre 67 y 88, correspondiendo la diferencia a la necesidad de practicar gestiones adicionales al motivo originario de la comunicación.

El resto de llamadas hasta 1061 están esencialmente relacionadas con el Servicio de Asistencia Técnica (SAT) del operador.

El estudio se realiza sobre 10 operadores:

Ya. Com, Telefónica, Orange, Jazztel, Ono, Tele2, R, Euskaltel, Telecable y Vodafone.

El estudio comenzó a realizarse en Enero de 2010 y concluyó en abril de este mismo año.

## Metodología

Para la realización de este estudio, en el apartado de Servicio de Atención Comercial (SAC) se han efectuado 802 llamadas, distribuyéndose entre los operadores del siguiente modo:

Ya	Telefónica	Orange	Jazztel	Ono	Tele2	R	Euskaltel	Telecable	Vodafone
78	88	79	79	82	80	80	85	84	67

Se han analizado 94 parámetros, prescindiendo, en relación con el anterior estudio (107) de todos aquellos que tenían que ver con el funcionamiento de la banda ancha, salvo lo relativo al funcionamiento del SAT, como ya se ha explicado en el apartado de observaciones.

Del total de conceptos medidos sólo cuatro presenta una carga subjetiva, ya que analizan cuestiones como el trato o la cooperación de los teleoperadores o el grado de satisfacción con los mismos o con el servicio. En definitiva, el 96% de las medidas tienen naturaleza objetiva.

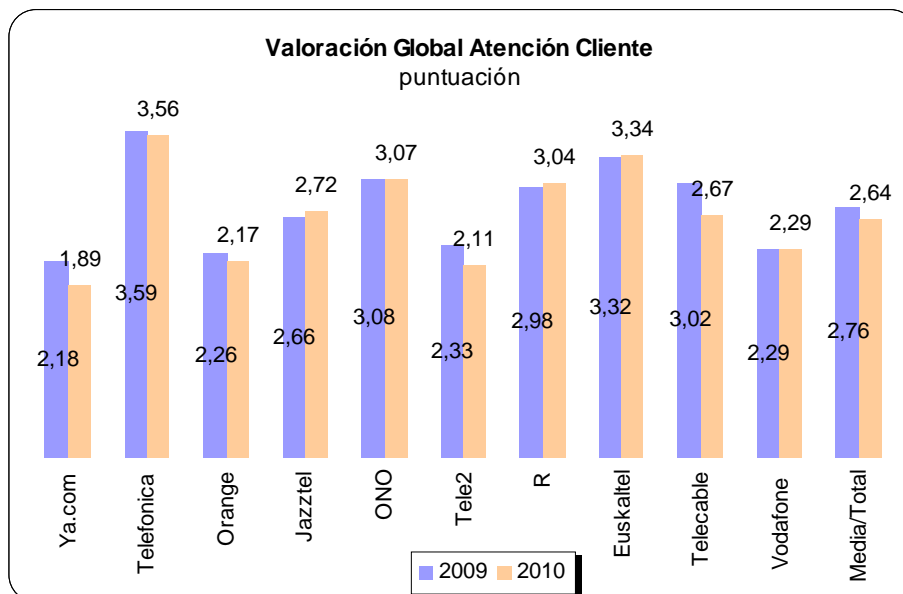
Por razones sistemáticas los 94 datos se agrupan en 31 epígrafes.

Cada medida se puntúa con un máximo de 5 puntos y las valoraciones son el fruto de hallar la media aritmética de los puntos obtenidos en cada epígrafe.

## 1.- Valoraciones globales

Como resultado del análisis de los 94 parámetros se ofrecen a continuación las valoraciones globales que arroja el Tercer Estudio sobre los Servicios de Atención al Cliente (SACI)<sup>2</sup> de los operadores de Telecomunicaciones y su comparación con los resultados de 2009.

De esta forma desde el principio se consigue una visión panorámica de los resultados que arroja el estudio para, posteriormente desglosar los aspectos parciales más significativos.



Fuente: ADECES

Como se aprecia en el gráfico la puntuación media cae en 12 centésimas hasta los 2,64 puntos, entrando en zona de peligro. Muchos operadores presentan ligeras oscilaciones en su valoración, pero otros, muestran descensos significativos. En este último grupo están Ya, Tele2 y sorprendentemente Telecable.

<sup>2</sup> La valoración global integra: atención comercial (SAC), atención técnica (SAT) y aspectos subjetivos de la relación con los teleoperadores. En el estudio completo puede verse las valoraciones globales y específicas.



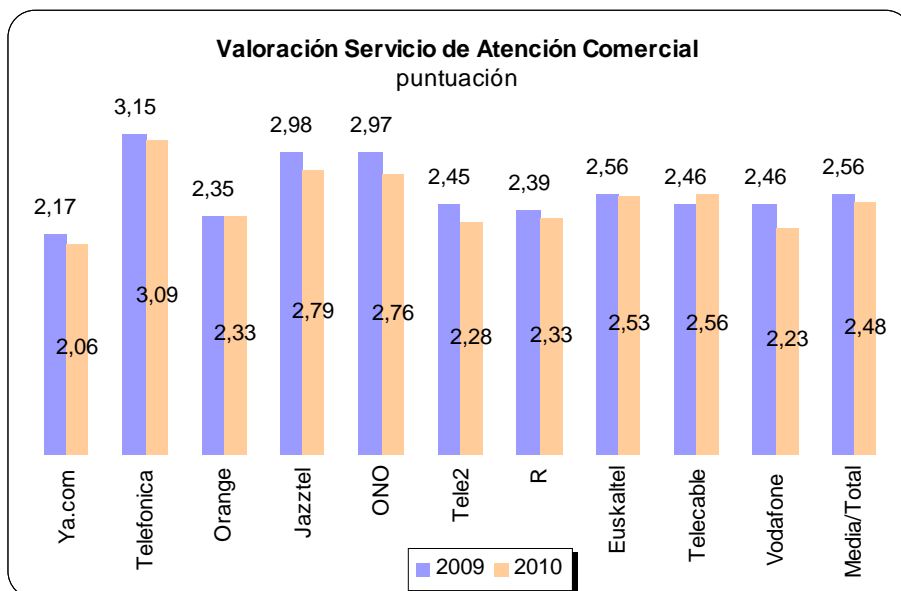
La parte alta de la tabla la dominan Telefónica y Euskaltel y a relativa distancia Ono y R. La diferencia entre el mejor y el peor pasa del 40% al 47%.

### 1.1.- Suspende el Servicio de Atención Comercial de 5 de los 10 operadores

La nota media del **Servicio de Atención Comercial (SAC)** de 5 de los 10 operadores examinados se sitúa en zona de suspenso lo que coloca, por primera vez, la puntuación media global por debajo del aprobado, 2,48 puntos sobre 5. Todos los operadores experimentan retrocesos respecto a la nota obtenida en 2009, salvo Telecable que permanece estable.

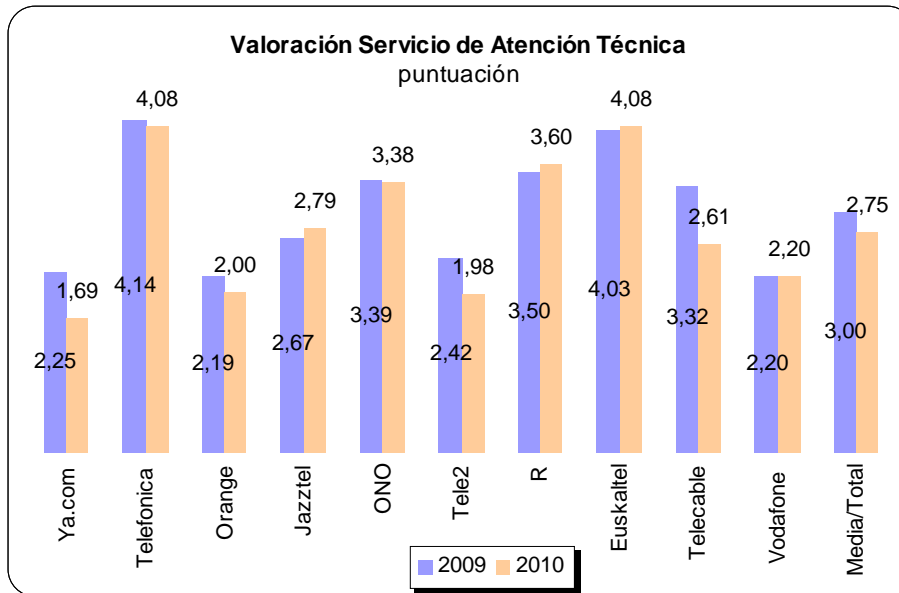
En este capítulo se examinan aspectos como la información previa a la contratación (ofertas, precios, compromisos de permanencia, penalizaciones, etc.) así como otros parámetros (identificación completa de teleoperadores, llamadas fallidas, tiempos de espera medios y máximos...), registrándose en algunos rebajas de puntos superiores al 30% respecto al estudio del pasado año.

Por operadores, Telefónica mantiene con dificultades los 3 puntos, seguida de Jazztel y Ono, ambas por encima de los 2,75. En el extremo opuesto Ya (2,06), Tele2 (2,28) y Orange y R con 2,33 puntos.



Fuente: ADECES

**1.2.- Empeora la valoración de la asistencia técnica, aunque hay cambios positivos**

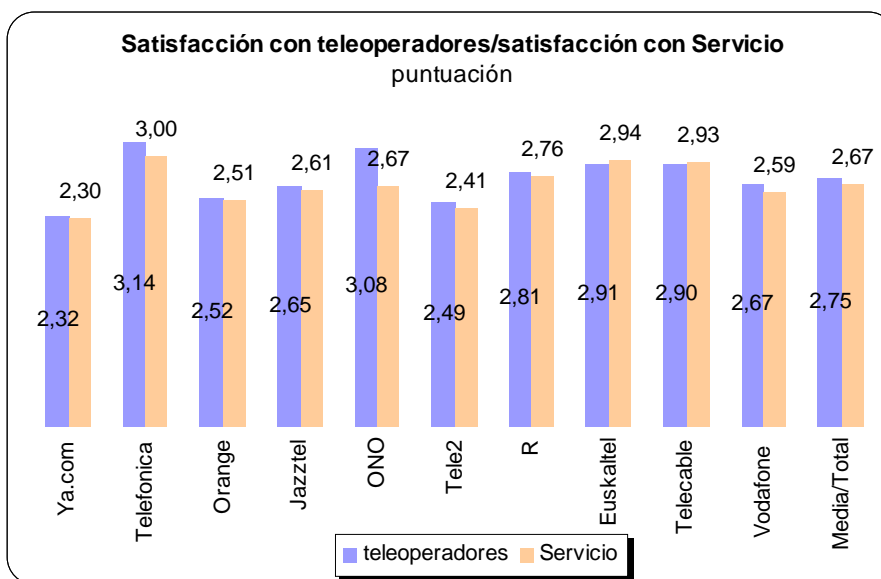


La nota media global del **Servicio de Asistencia Técnica (SAT)** baja 0,25 hasta situarse en los 2,75. No obstante hay descensos más acusados como el que experimenta Ya y sobre todo Tele2 y Telecable que bajan 0,50 y 0,72 puntos respectivamente, respecto al estudio del año pasado.

Telefónica y Euskaltel obtienen las mejores puntuaciones 4,08. En ambos casos por su buen comportamiento en asistencia a domicilio y en Telefónica, de forma singular, por la conversión en gratuito de su número de asistencia telefónico, lo que muestra un avance significativo en el mercado. En el otro lado de la balanza se encuentran Ya, Orange, Tele2 y Vodafone con puntuaciones que van desde 1,69 hasta los 2,20 puntos.

### 1.3.- Satisfacción con los teleoperadores vs. Satisfacción con el Servicio de Atención al Cliente

Sigue despuntando la valoración de los teleoperadores por encima de la estimación que merecen el SACI, aunque cada se avanza hacia la convergencia plena, ya que la diferencia de puntuaciones en el estudio actual no llega ni a una décima.



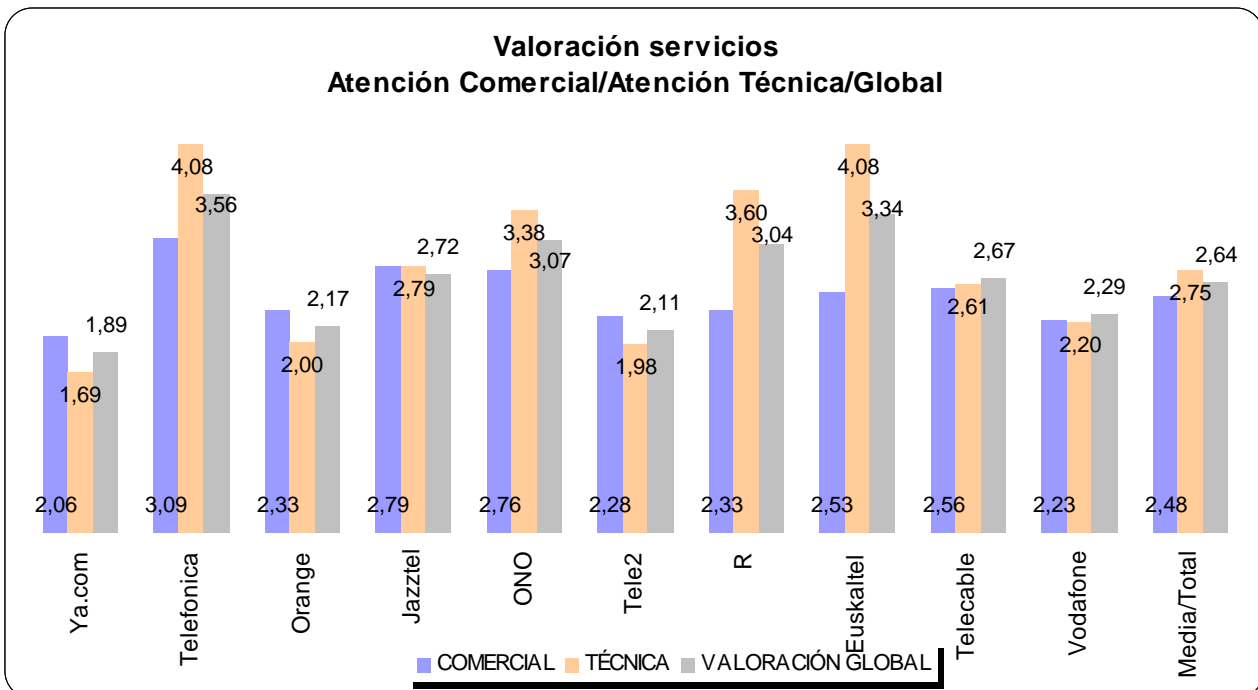
Fuente: ADECES

Tres operadores destacan por encima del resto y de la media: Telecable, Euskaltel y Telefónica, todos ellos en los alrededores de los 3 puntos. En el lado opuesto y en zona de suspenso Ya y Tele2.

#### 1.4.- Una vista panorámica de las valoraciones globales

El siguiente cuadro es un compendio de las puntuaciones medias<sup>3</sup> que los operadores alcanzan en cada uno de los apartados, e incluye, además, la media global de cada uno de ellos.

Se puede observar que la puntuación global está más próxima a la obtenida en la asistencia técnica que en la comercial, revelándose la primera como la clave de la tendencia.

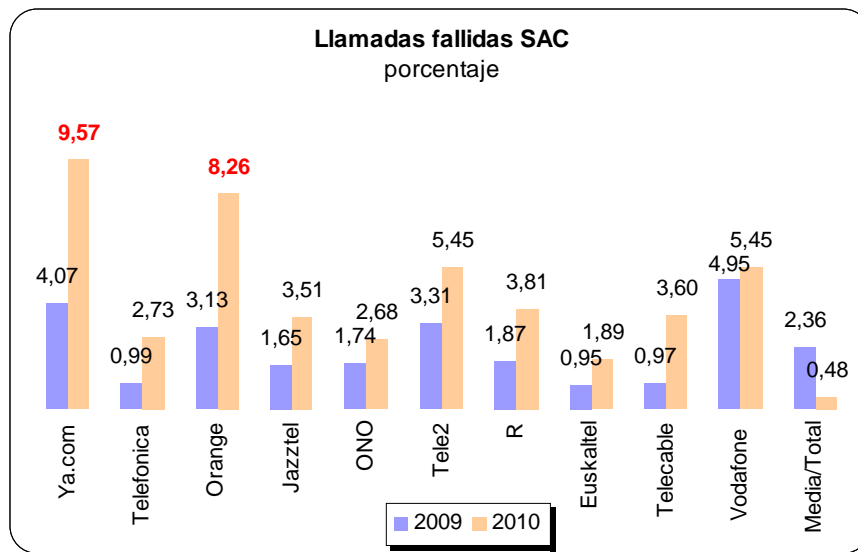


Fuente: ADECES

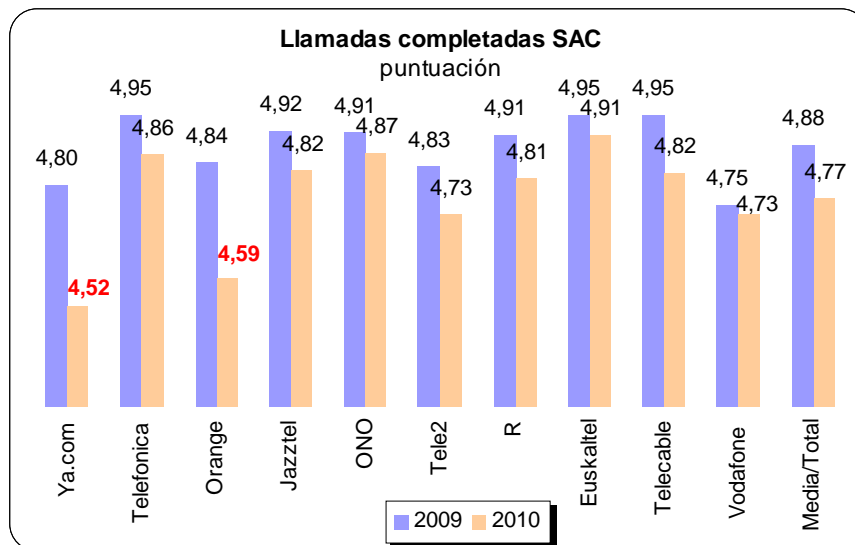
<sup>3</sup> Existe un ligero desajuste entre las puntuaciones parciales y la media global, ya que se consideran dos decimales y no tres lo que provoca redondeos.

## 2.- El funcionamiento del Servicio de Atención Comercial

En general todos los operadores aumentan el porcentaje de **llamadas fallidas** registradas durante el estudio, pero sin duda los que lo hacen de una forma más significativa son Ya y Orange, un 57% y 62% respectivamente. Los datos ponen de relieve la importancia de tener correctamente dimensionado este servicio, que es el escaparate de todos los operadores.

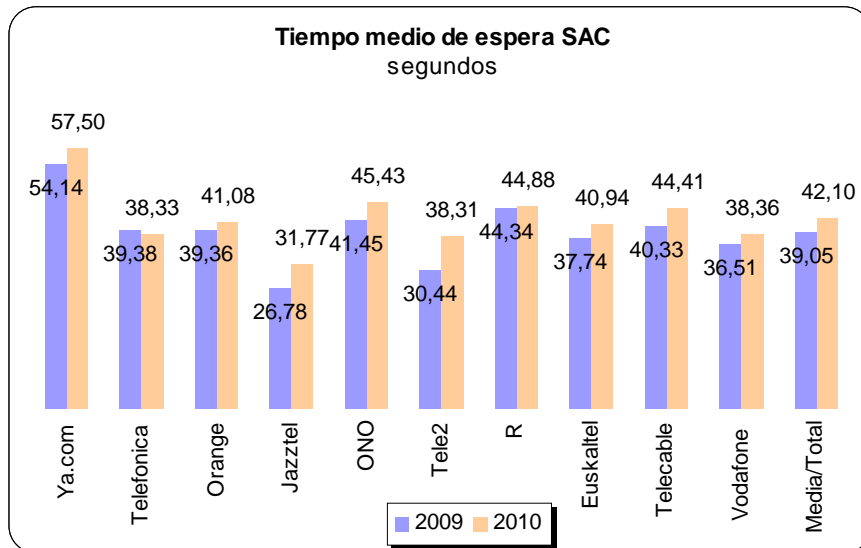


Fuente: ADECES

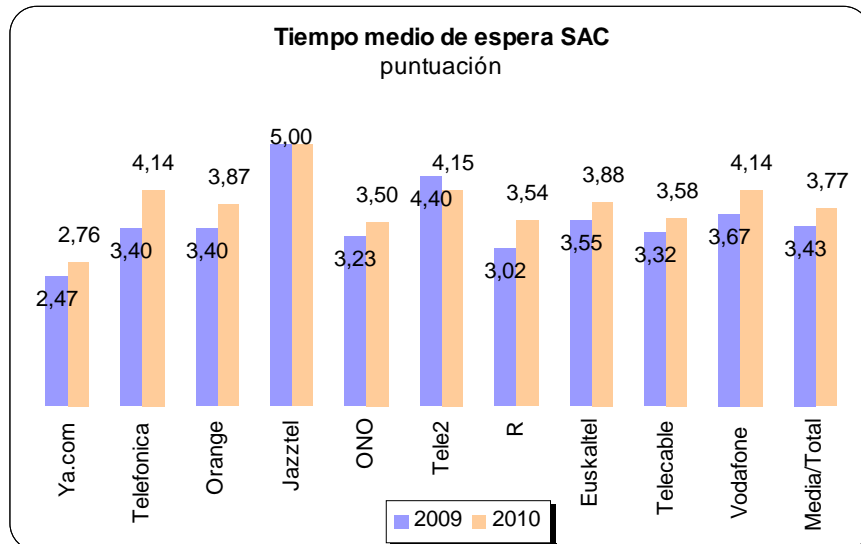


Fuente: ADECES

En el SAC el **tiempo medio de espera** vuelve a crecer, en esta ocasión 3 segundos, llegando a los 42, aunque todavía puede considerarse razonable.



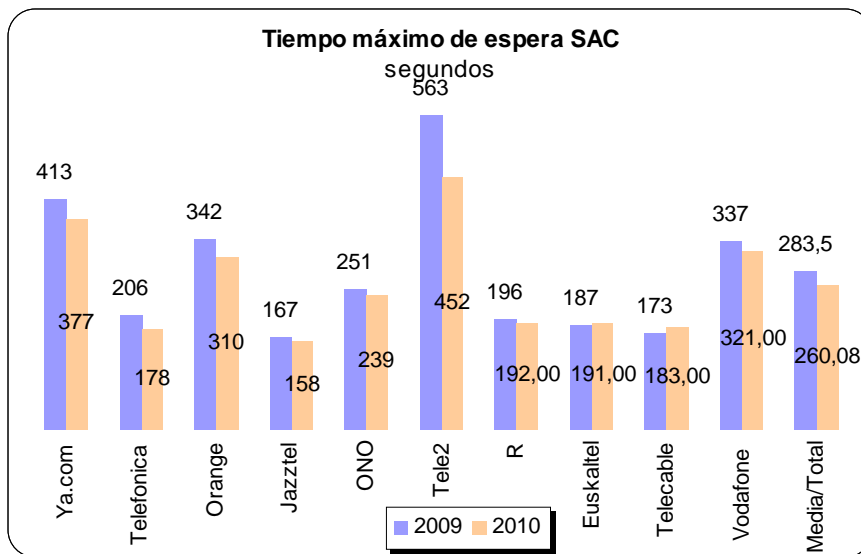
Fuente: ADECES



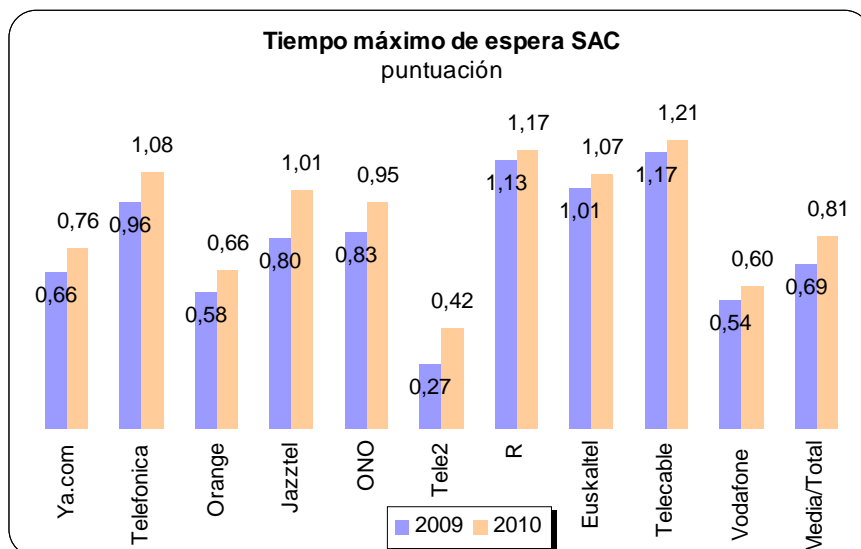
Fuente: ADECES

Por operadores el peor tiempo medio lo registra Ya con algo más de 57 segundos, mientras que el mejor es Jazztel con casi 32 segundos.

Por su parte, **tiempo máximo de espera** ha descontado 23 segundos de los 37 que había crecido en 2009, situándose en algo más de 4 minutos. El peor operador es Tele2 con 7',53'', aunque se anota una significativa bajada respecto al registro del pasado año.

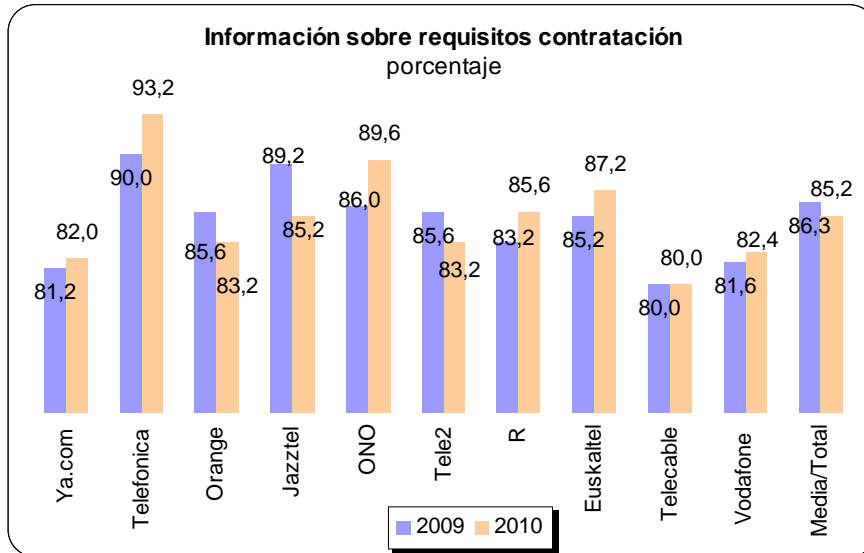


Fuente: ADECES

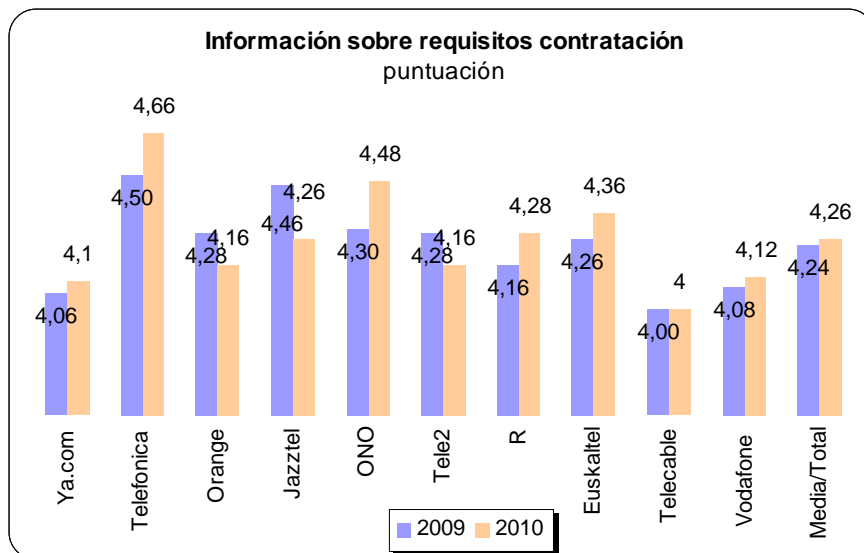


Fuente: ADECES

El porcentaje de información sobre los **requisitos de contratación** permanece prácticamente inalterable (85%), con ligeras oscilaciones en todos los operadores, pero con un buen comportamiento.

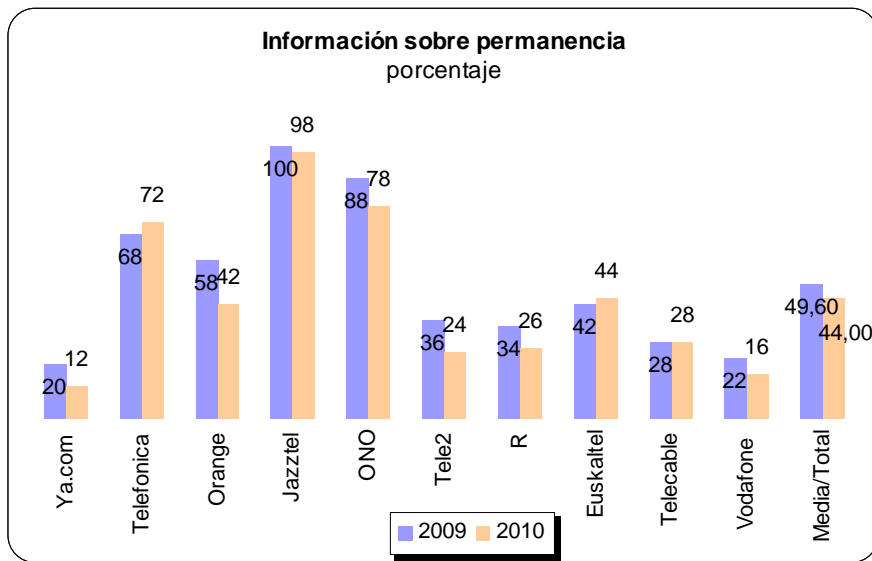


Fuente: ADECES

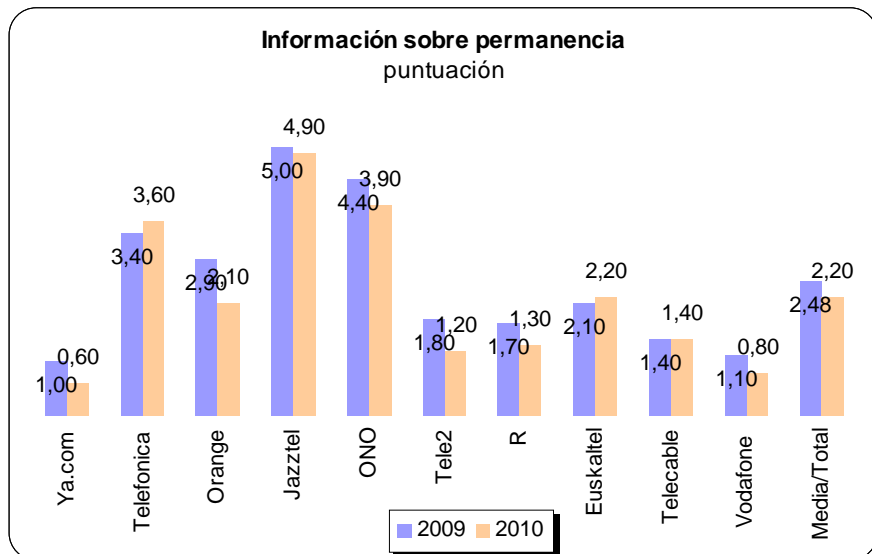


Fuente: ADECES

Sin embargo, el porcentaje de teleoperadores que informan sobre el **compromiso de permanencia** sigue en descenso, hasta el 44%, casi 6 puntos porcentuales. Sólo dos operadores mejoran las cifras del estudio de 2009, Euskaltel y Telefónica. Sólo Jazztel permanece próximo al 100% y Ono y Telefónica presenta índices superiores al 70%.

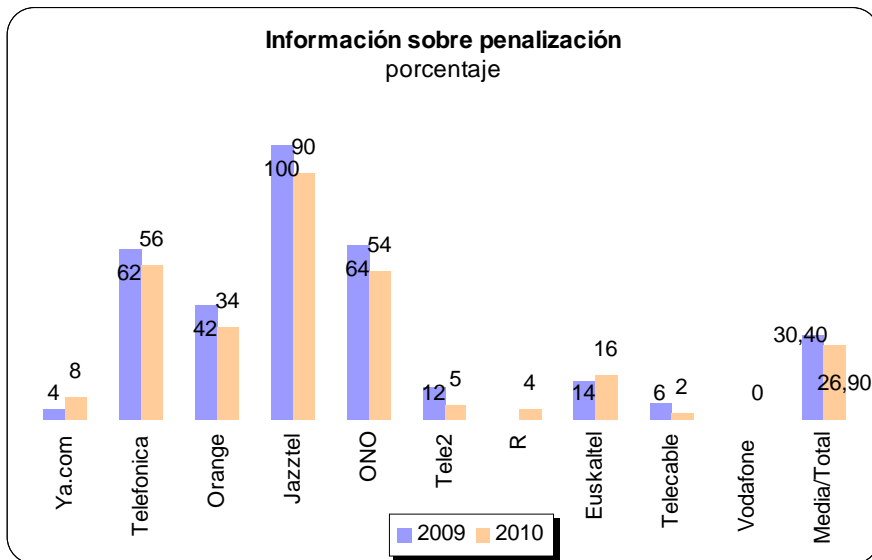


Fuente: ADECES

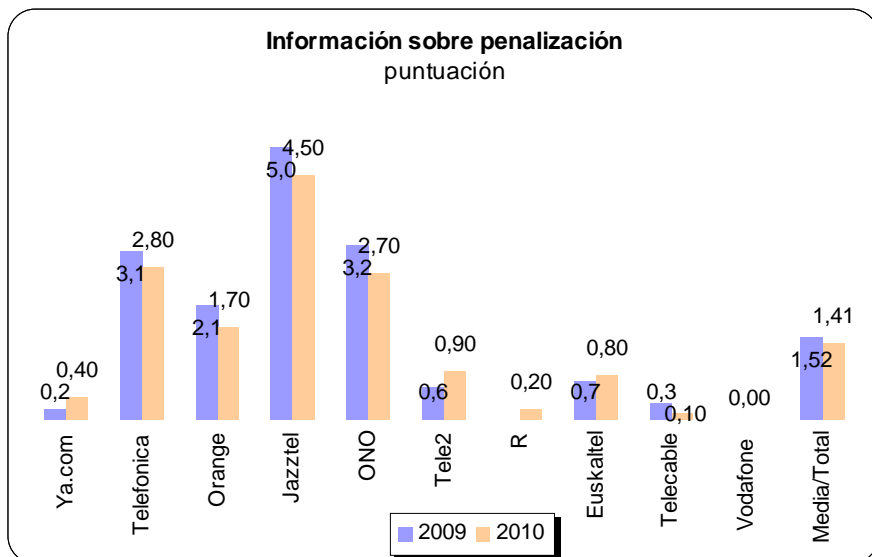


Fuente: ADECES

Todavía menor es el porcentaje de teleoperadores que informan sobre la **penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia**, 27 de cada 100, frente a los 30 que reflejaba el estudio de 2009. De nuevo Jazztel roza el 100%, mientras que Telefónica y Ono superan el 54%.



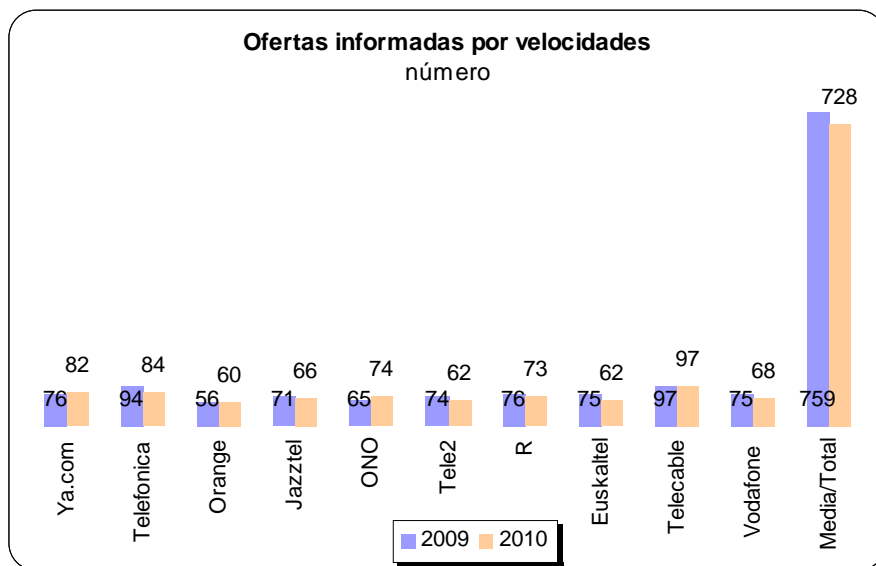
Fuente: ADECES



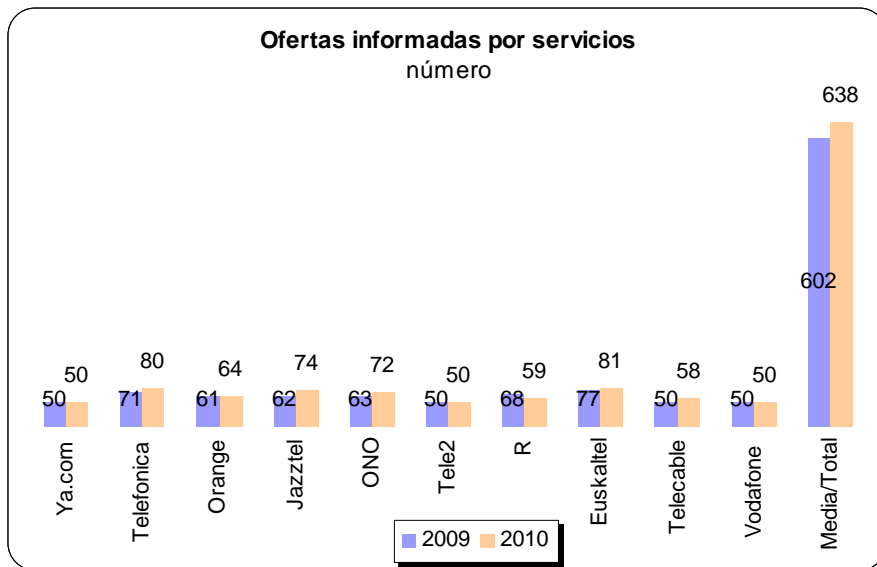
Fuente: ADECES

Desde el punto de vista de las **ofertas informadas**, tanto por velocidades como por servicios, los porcentajes son similares a los de 2009. No obstante, es preciso destacar:

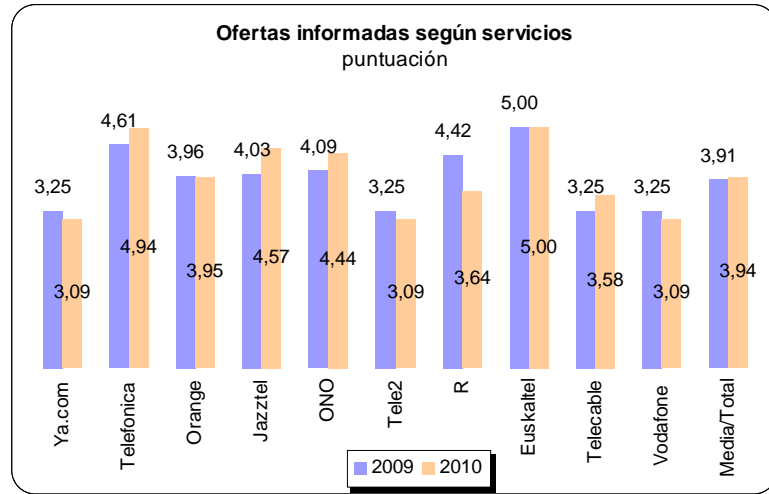
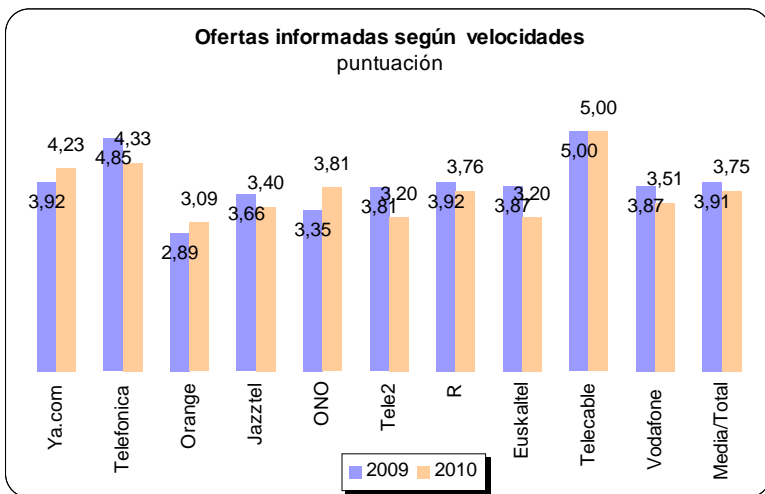
- Que continúa la concentración informativa sobre las ofertas de mayores velocidades, más del 60% corresponden a las de 10 Mb o superiores. En los 4 casos es lo que hay imposibilidad técnica de ofrecer velocidades superiores a 1 mega por la distancia entre el domicilio y la central, sólo Telefónica se ha ceñido a esta oferta.
- Que la triple oferta de servicios sigue en ascenso, ahora llega al 14% frente al 10% del pasado año y el empaquetamiento con telefonía móvil sube otro punto porcentual, también hasta el 14%. La banda ancha con limitación de descarga apenas representa un 2%.



Fuente: ADECES

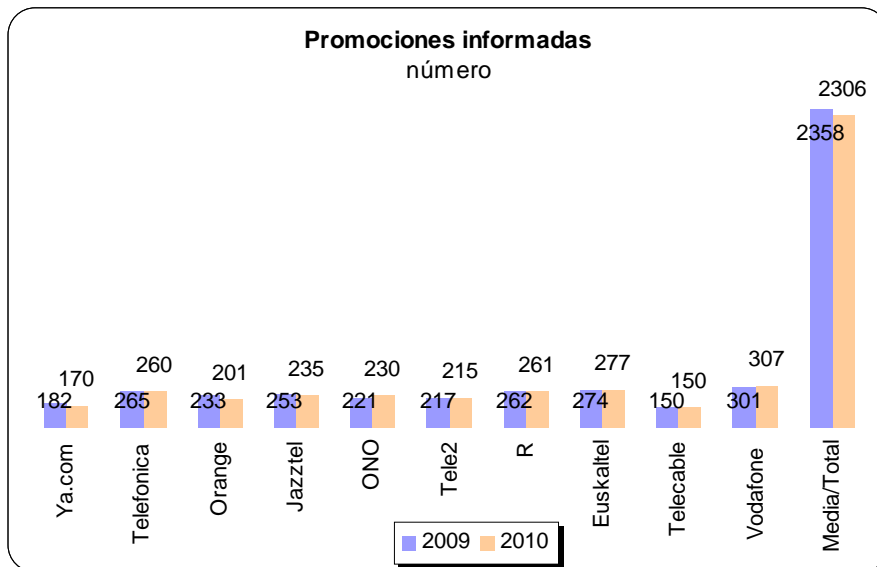


Fuente: ADECES

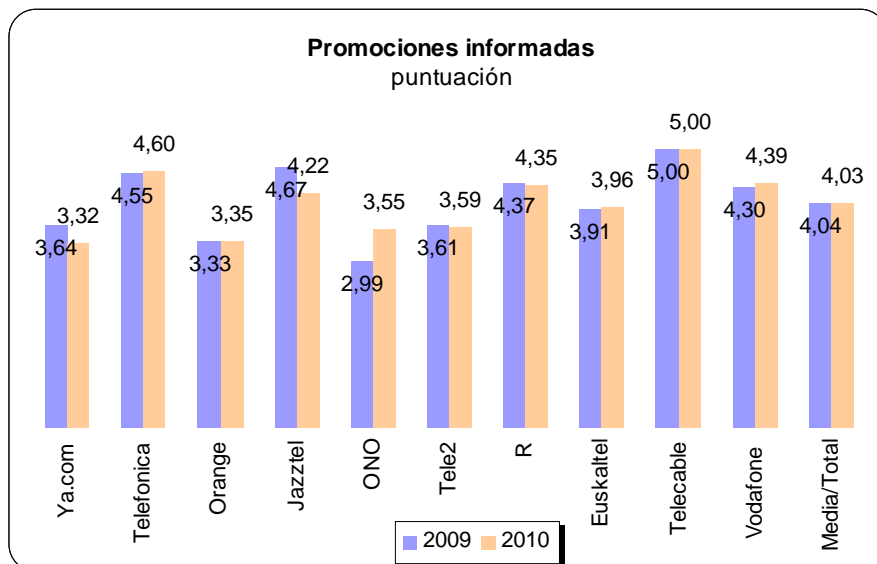


Fuente: ADECES

El número de promociones sobre las que se informan supera ligeramente las 2.300, algo por debajo del número de las informadas el año pasado. El 65% de las mismas guardan relación con el precio (ya sea mejora de condiciones o gratuidad) y el 27% son promociones tecnológicas.

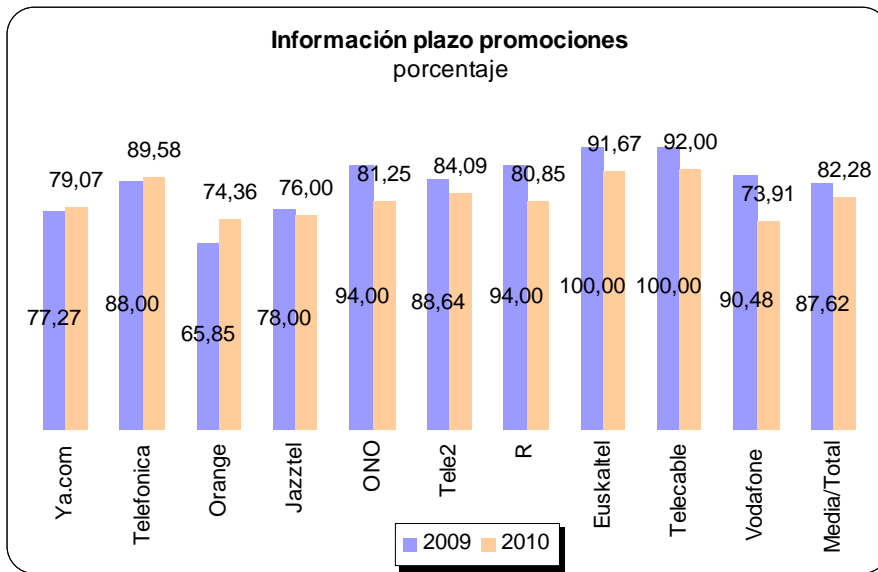


Fuente: ADECES

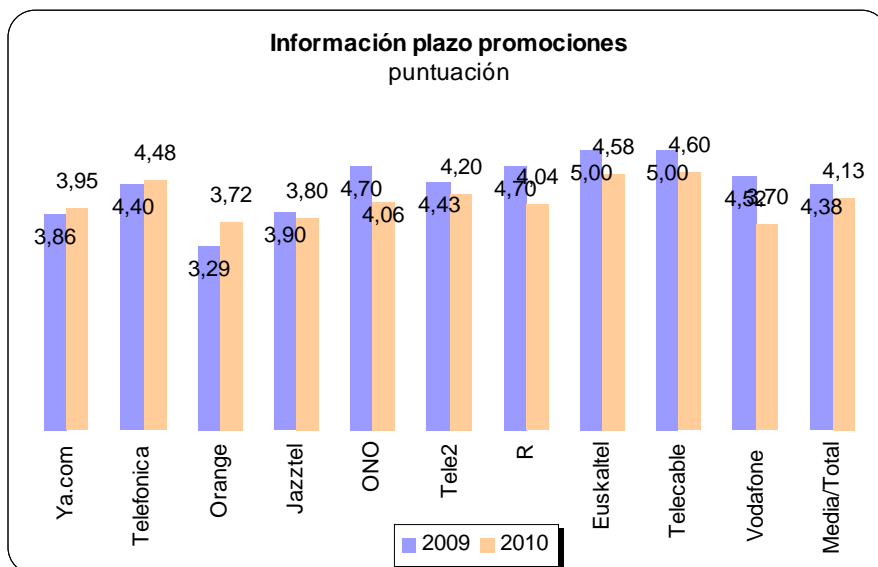


Fuente: ADECES

Aunque permanece en niveles altos, el porcentaje de teleoperadores que informan sobre el **plazo de las promociones** desciende cinco puntos porcentuales, hasta situarse en el 82%. El descenso más acusado lo experimenta Vodafone, casi 17 puntos.



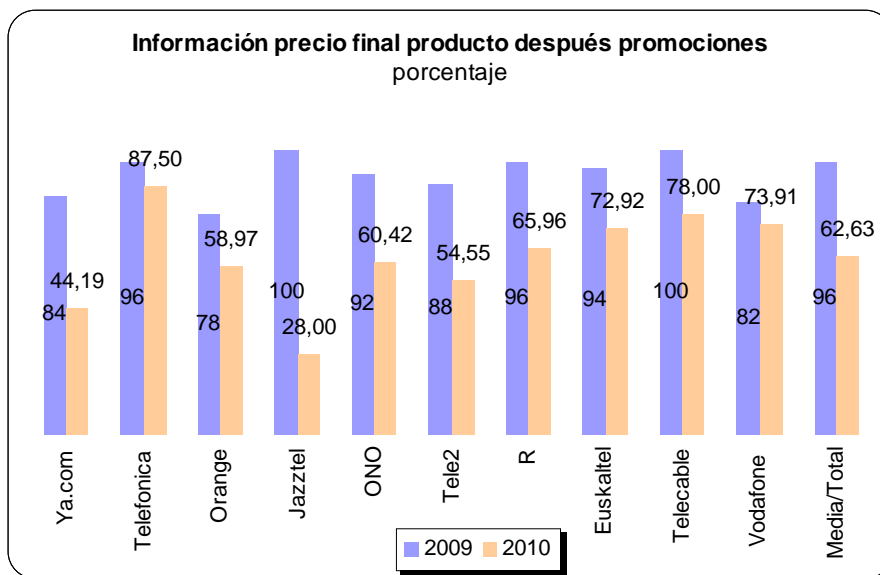
Fuente: ADECES



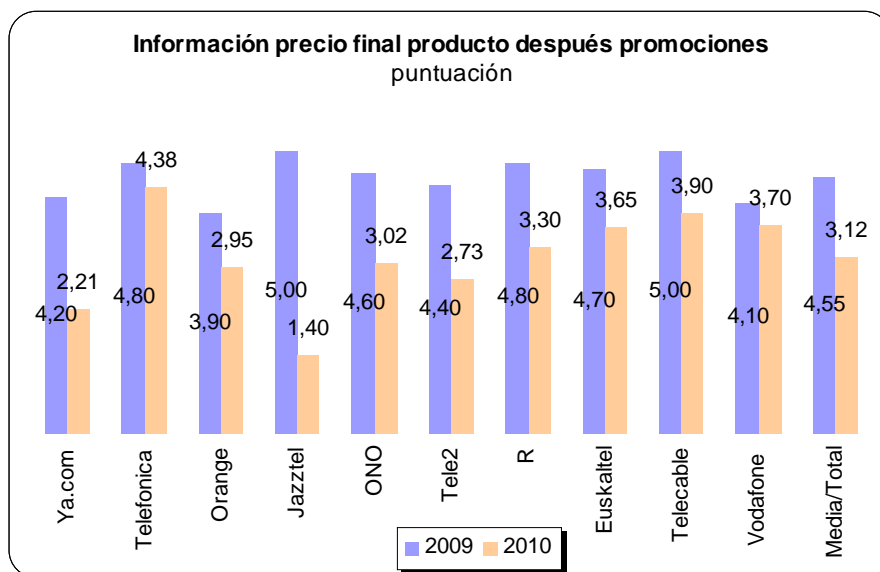
Fuente: ADECES

Pero el recorte informativo es preocupante en lo relativo al **precio final del producto después de las promociones**, el descenso detectado en 2010 es de un 53%, hasta situarse en un porcentaje del 62,6%, es decir en 60 de cada 100 ocasiones. Como consecuencia cabe pensar que la opción de compra está guiada por un precio equívoco.

En mayor o menor grado todos los operadores experimentan retrocesos. Los más acusados los de Ya y Tele2.

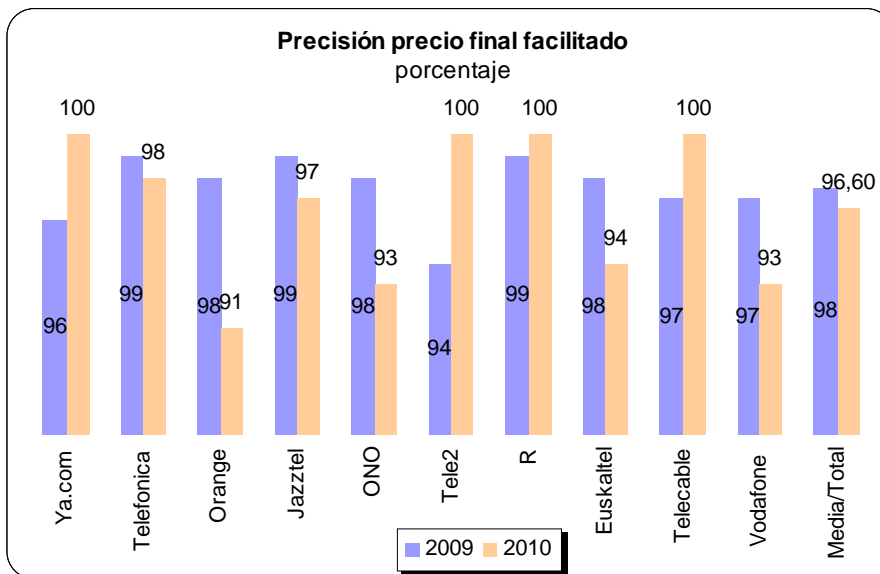


Fuente: ADECES

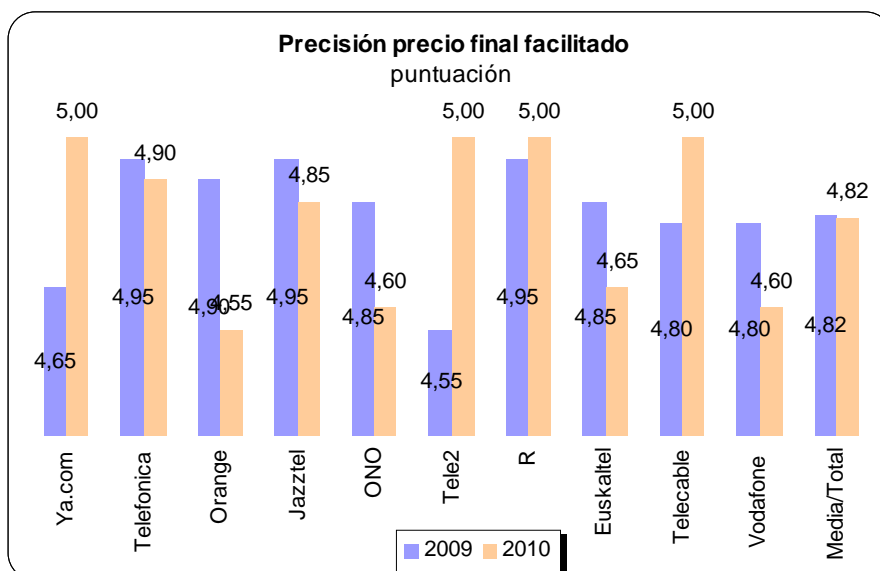


Fuente: ADECES

Sigue siendo elevado el porcentaje de teleoperadores que facilitan los **precios con precisión 97%**, apenas un punto porcentual menos que en 2009. Todo ello sin perjuicio de lo comentado anteriormente, no obstante también se reitera la confusión de indicar precios con y sin IVA por parte de algunos teleoperadores, en este año de R y Ono.



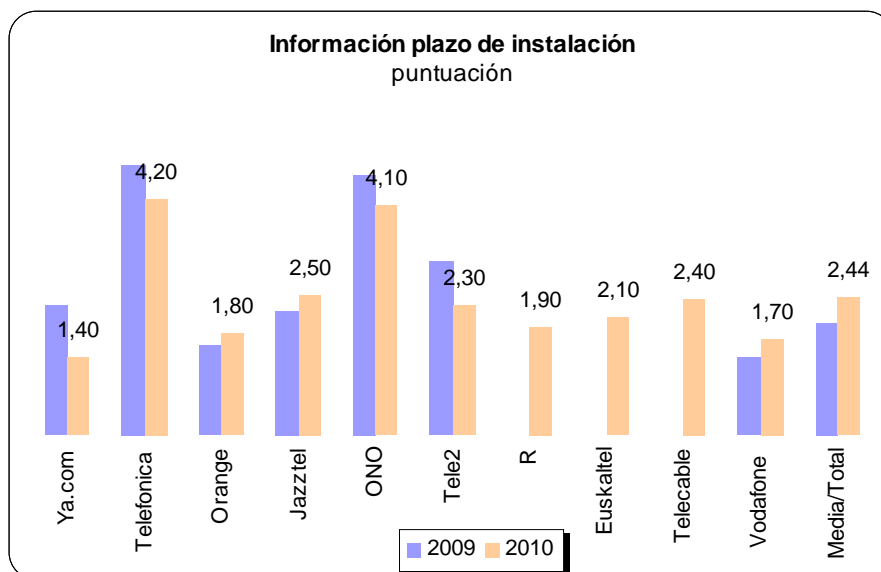
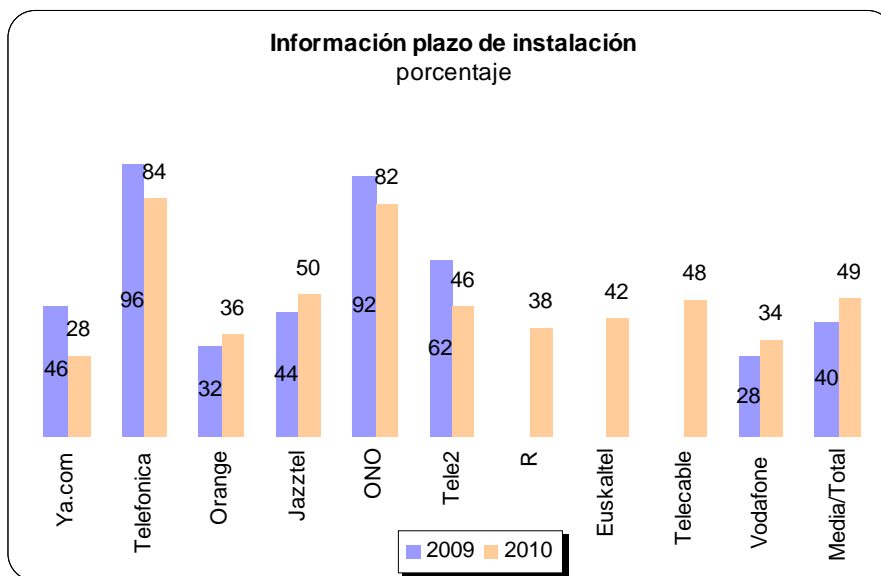
Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

En cuanto a la información sobre el **plazo de instalación**, uno de los aspectos que junto con el precio conforman los elementos claves para elegir, ya que permiten conocer cuándo se va a poder disfrutar de un producto y cuánto cuesta, sigue en niveles insuficiente, no llega al 50%. En este apartado los mejores con diferencia son Ono y Telefónica.

Por otro lado es preciso indicar que la información que se ofrece no es espontánea y suele ser incompleta en buena parte de los operadores.

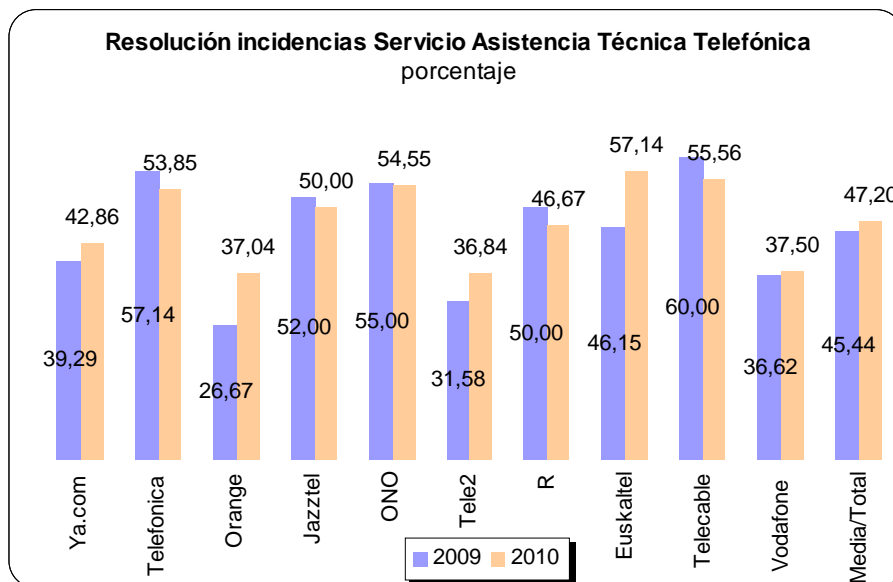


### 3.- Funcionamiento del Servicio de Asistencia Técnica

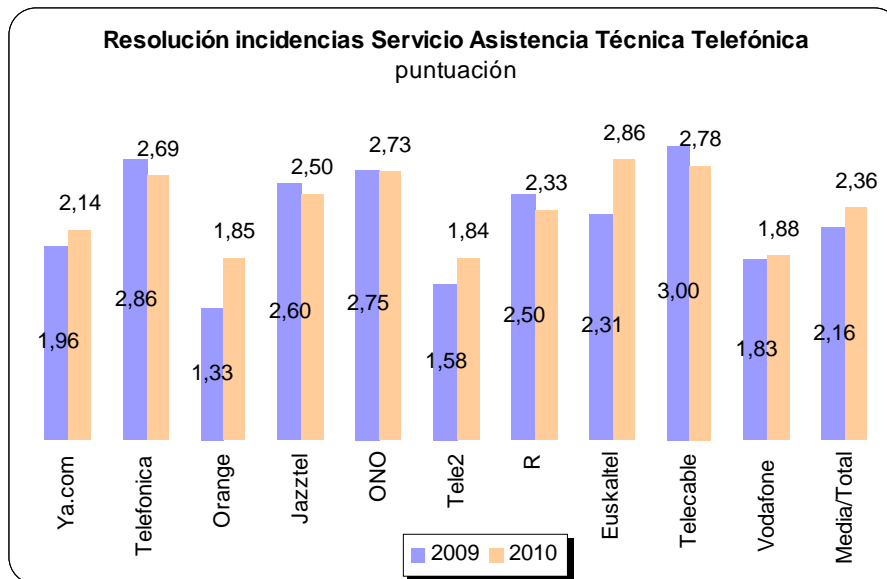
El tipo de asistencia técnica que brinda el operador es una de las grandes lagunas informativas de especial relevancia y preocupación, ya que la ineficacia de la asistencia telefónica se empeora con una asistencia técnica a domicilio escasa por parte de algunos operadores, como se verá más adelante. La consecuencia: amplios plazos de resolución de averías.

Esta inquietud que tiene su origen en la laguna informativa comentada, ha llevado a ADECES a reclamar la obligatoriedad de que los operadores informen sobre el tipo de asistencia técnica que brinda a sus clientes y el tiempo medio de resolución de averías con carácter previo a la contratación.

Crece levemente la resolución de incidencia a través del **Servicio de Asistencia Técnica telefónica** (SATT) hasta el 47%. Euskaltel, Telecable, Ono, Telefónica y Jazztel superan el 50%. En la otra parte de la balanza Ya, Orange y Vodafone que aunque, mejoran se quedan alejados de la media.



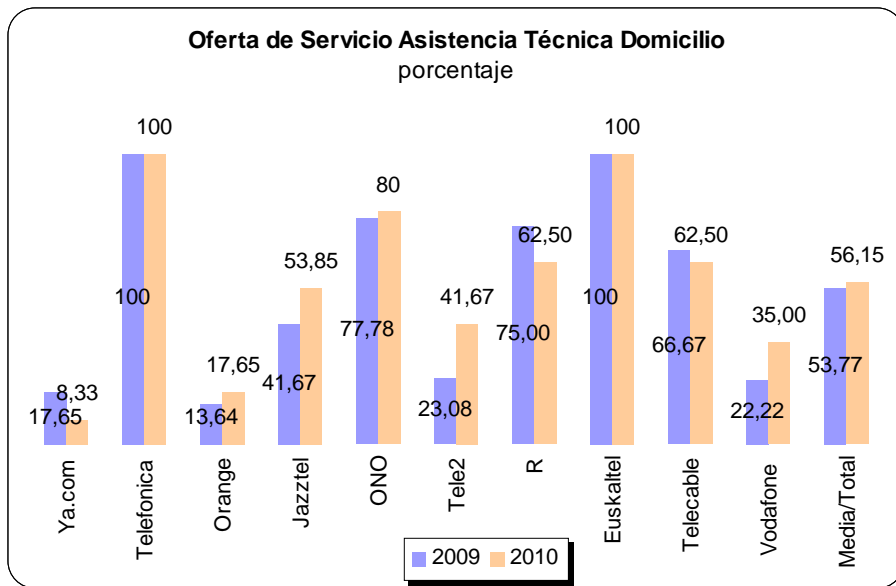
Fuente: ADECES



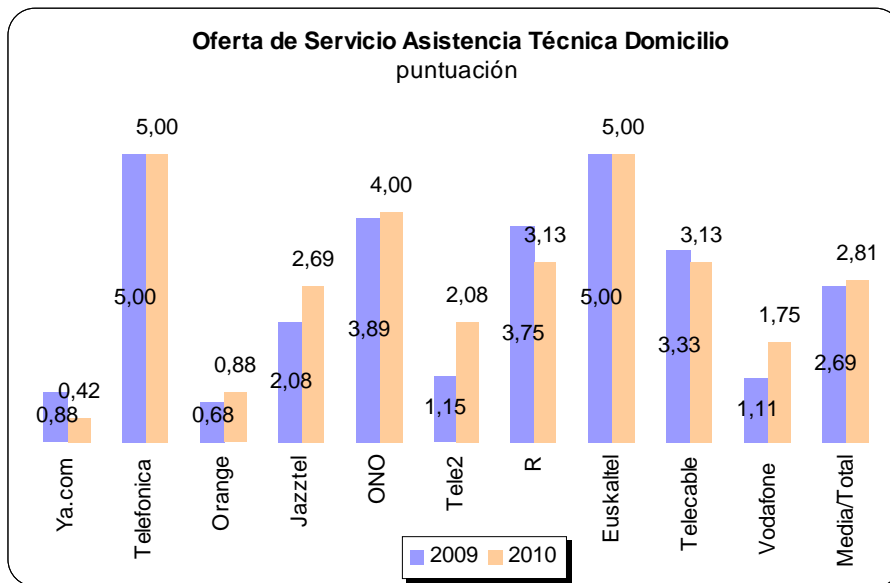
Fuente: ADECES

Precisamente porque el porcentaje de resolución de incidencias vía telefónica se encuentra por debajo del 50% cobra más importancia la **Asistencia Técnica a Domicilio (SATD)**. En 2010 sube menos de tres puntos porcentuales, hasta el 56% y sólo la ofrecen en el 100% de las ocasiones Telefonica y Euskaltel. Ono está en las proximidades de ese umbral.

En este apartado los peores son Ya, Orange y Vodafone con índices que se oscilan entre el 8% y el 35%.



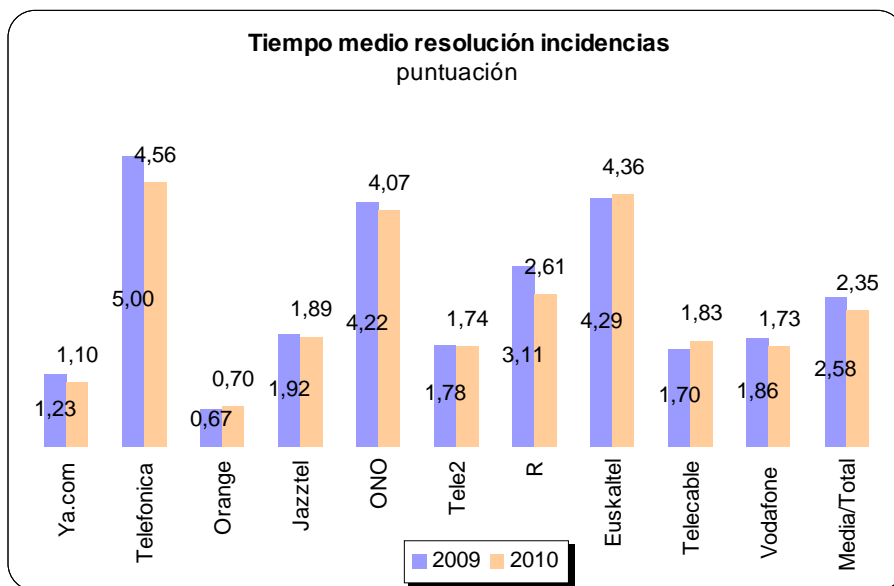
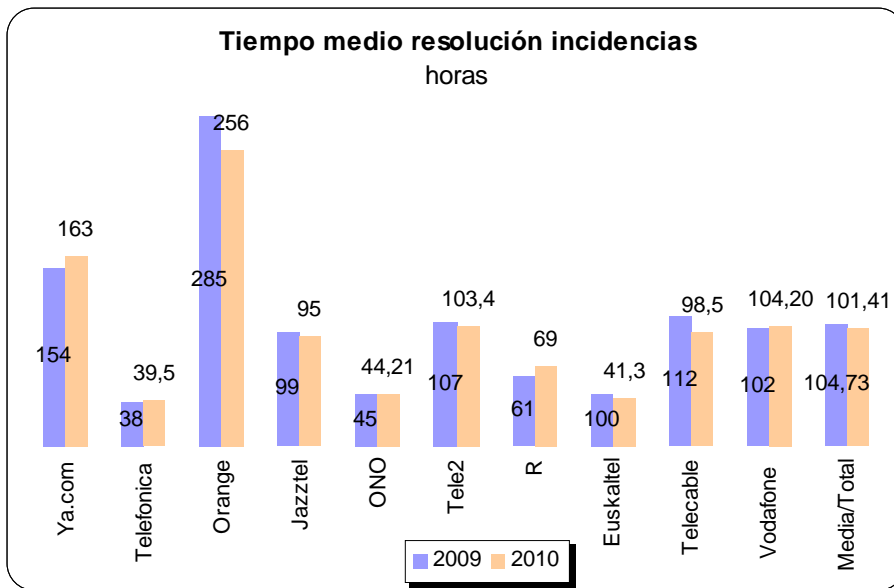
Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

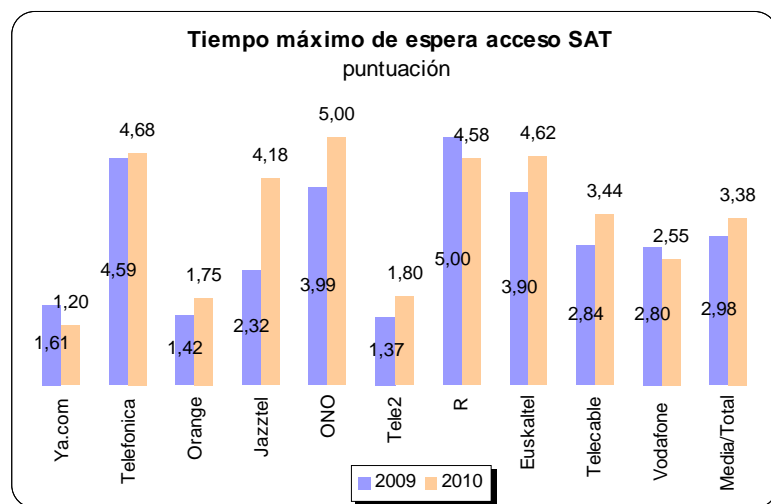
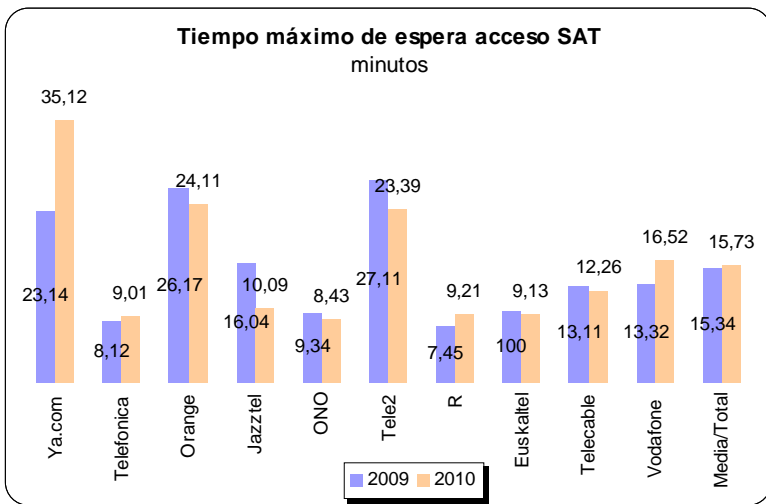
El **tiempo de resolución de averías**, apenas baja 3 horas en el cómputo global hasta colocarse en las 101.

Muy por encima de este nivel está Orange que reitera su mal comportamiento con 256 horas, más de 10 días. Ya supera los 6 días, R se aproxima a los 3 y Telecable y Vodafone están en las proximidades de los 4. Telefónica (39 horas), Euskaltel (41 horas) y Ono (44 horas) son los mejores.



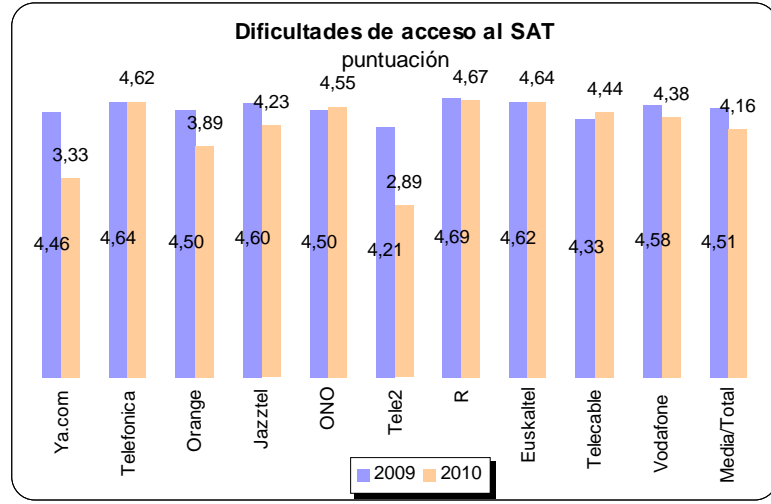
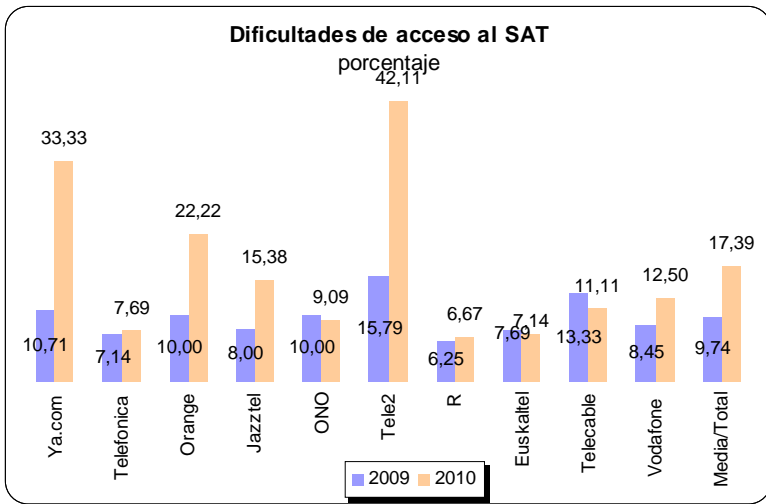
El **tiempo máximo de espera para acceder al SAT**, es una referencia del dimensionamiento del servicio en relación con la demanda. El cómputo global arroja un ligero incremento que no debe llevarnos a engaño, ya que algunos operadores aumentan el tiempo de espera máximo en 12 minutos, como es el caso de Ya. Incrementos como este se ven compensados con descensos como el que muestra Jazztel.

El mejor en este parámetro ha resultado Ono, seguido por Telefónica, Euskaltel y R.

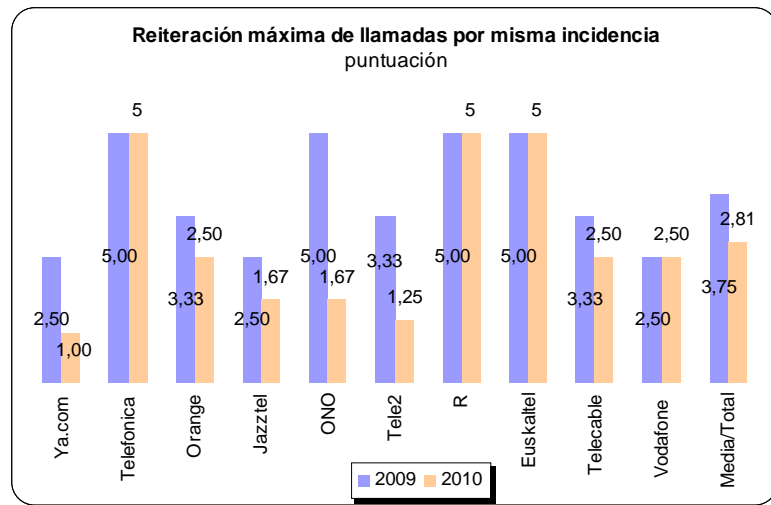
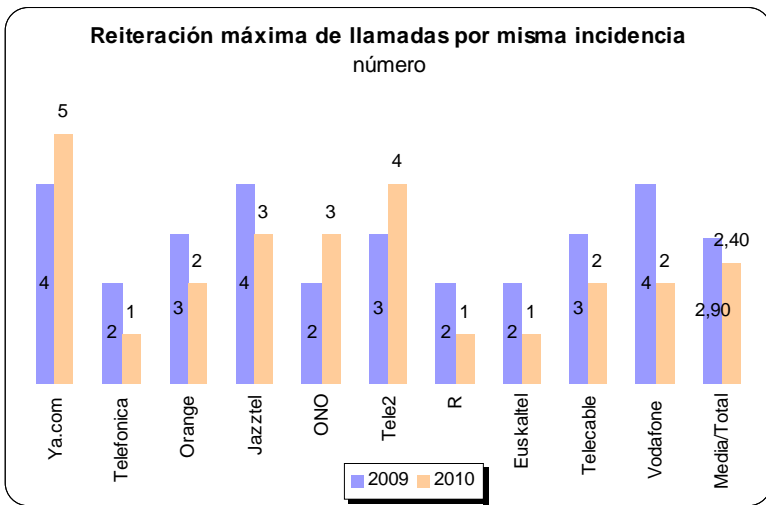


Fuente: ADECES

Muestra también de la correcta dimensión o no del SAT son las **dificultades de acceso al Servicio** (señal de comunicando, información sobre operadores ocupados...) y la **reiteración máxima de llamadas por la misma incidencia**.

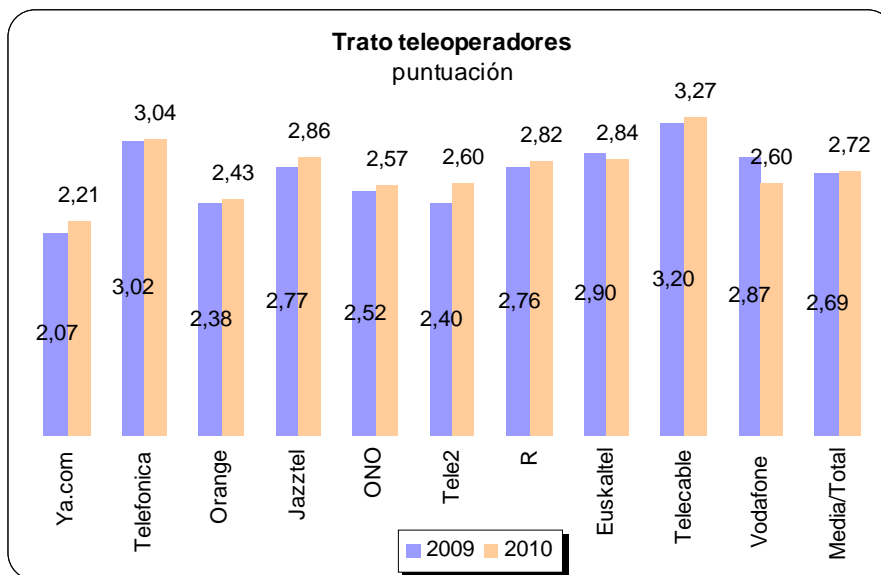


Fuente: ADECES



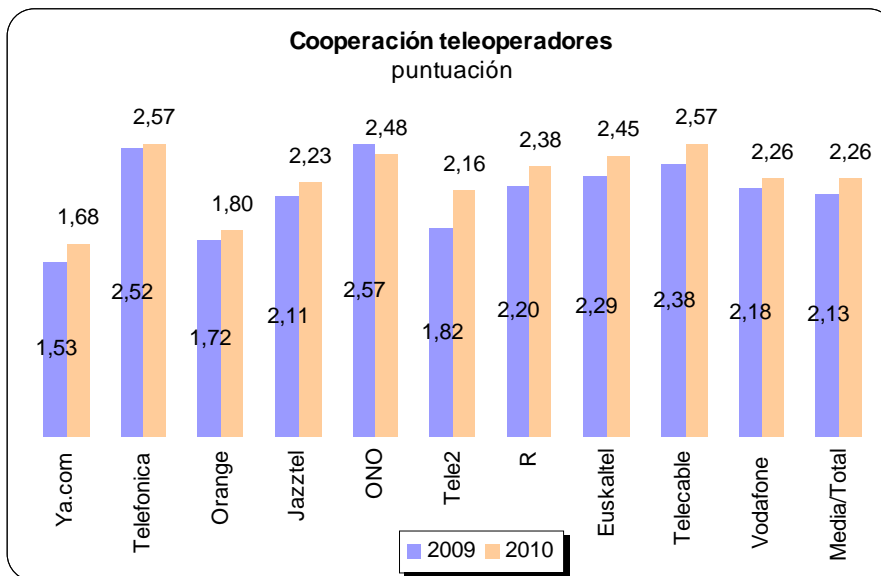
#### 4.- La valoración de los teleoperadores. Los parámetros subjetivos

Mejora el **trato**, aunque de forma muy tenue, hasta los 2,72 puntos. Es preciso destacar el incremento en 14 centésimas de Ya, que ahora alcanza los 2,21, así como las 20 centésimas de Tele2, que ahora pasa a la zona de aprobado (2,60). Sólo Vodafone desciende y lo hace de forma pronunciada hasta los 2,60 puntos, frente a los 2,87 del pasado año.



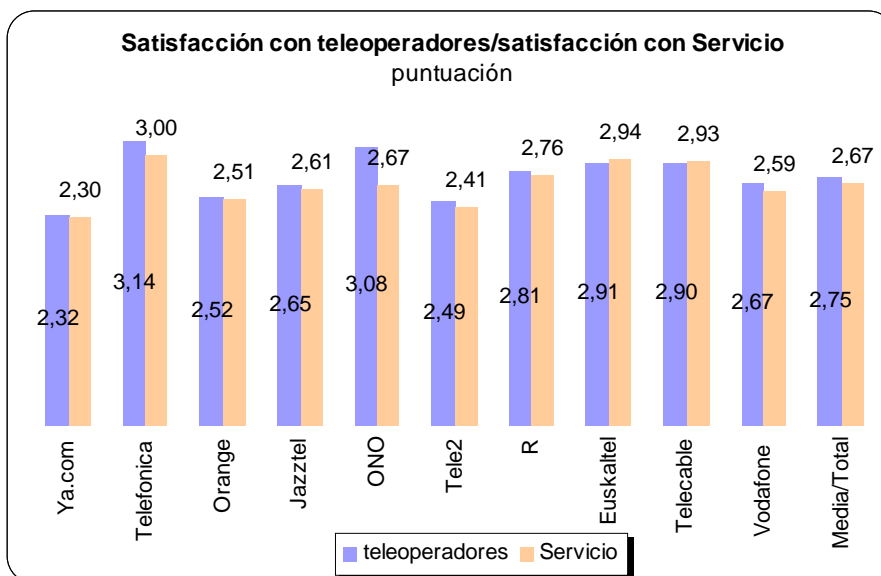
Fuente: ADECES

Respecto a la **cooperación de los teleoperadores con el cliente o usuario**, es decir, la disposición a ponerse en su lugar, a empatizar con él, a ayudarlo a definir el motivo de su llamada, las nota global mejora ligeramente, pero sigue, de forma nítida, sin matices en zona de suspenso 2,26, sólo Telecable y Telefónica aprueban con 2,57.



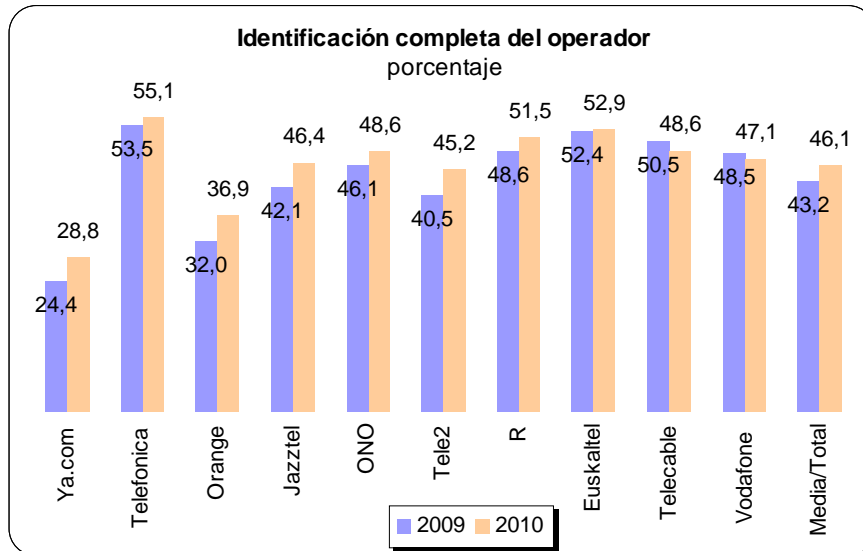
Fuente: ADECES

En cuanto a la **satisfacción con los teleoperadores** y su comparación con la **satisfacción con el Servicio** sigue habiendo una mejor percepción de los primeros lo que es tanto como atribuir al Servicio determinadas deficiencias. Sin embargo, la distancia tiende a reducirse.

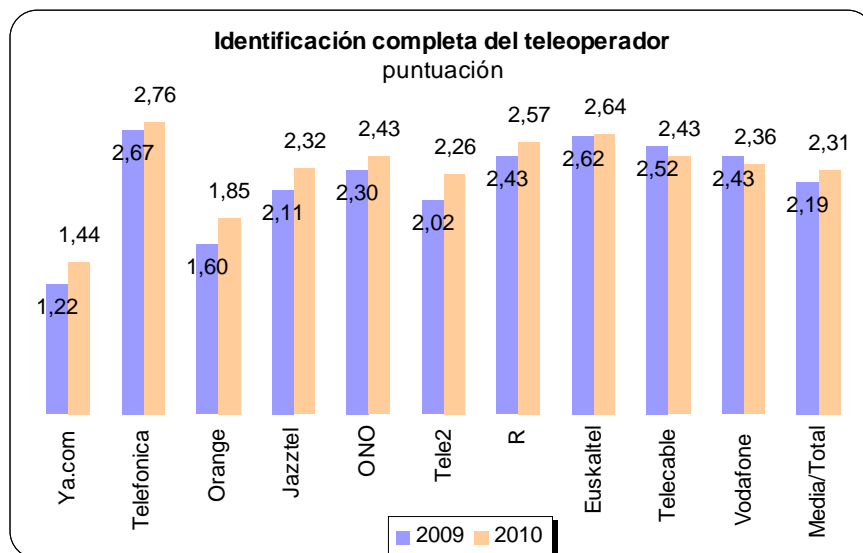


Fuente: ADECES

Por lo que respecta a la **identificación completa de los teleoperadores** indicar que continúa mejorando, aunque la media global no llega al 50%, sólo Telefónica, Euskaltel y R se sitúan por encima de ese listón. Ya y Orange no alcanzan el 40% de las identificaciones completas.

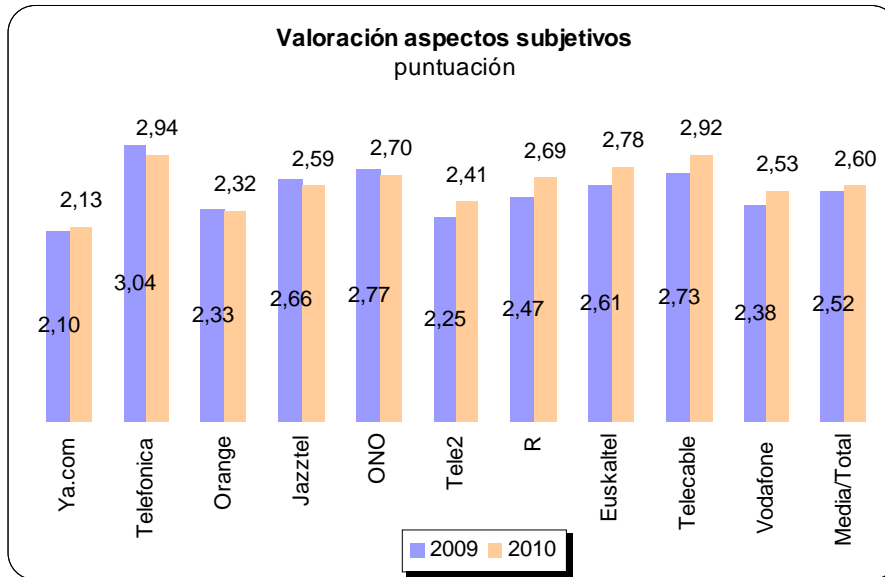


Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

Finalmente la **valoración media de los aspectos** subjetivos revela una leve mejoría, hasta los 2,60 puntos; destacando Telefónica y Telecable que superan los 2,90 puntos. En el extremo opuesto Ya y Orange, cosechan un claro suspenso.



Fuente: ADECES

## Las conclusiones

- **Suspende el Servicio de Atención Comercial de 5 de los 10 operadores**
- **Aumenta la distancia entre el mejor, Telefónica, y el peor Ya, hasta un 59% por la asistencia técnica en domicilio y la gratuidad de la telefónica**
- **La desinformación una práctica lamentable de algunos operadores y un riesgo para el cliente y para la confianza del mercado**
- **Privilegios de tarifas para los clientes que solicitan la baja en perjuicio del resto**
- **ADECES reclama a los operadores que informen al cliente sobre el tipo de asistencia técnica y el tiempo de resolución de averías antes de la contratación**
- La información sobre el precio final después de las promociones sólo se ofrece en 6 de cada 10 veces
- El tipo de asistencia técnica y el tiempo medio de resolución de averías: grandes lagunas informativas
- Ceremonia de la confusión: se facilitan precios con y sin IVA
- La información sobre la penalización por incumplimiento de la permanencia es muy escasa, sólo en 27 de cada 100 ocasiones
- La información sobre el plazo de instalación no se ofrece de forma espontánea y es incompleta
- Ya supera los 6 días para solventar una avería, R se aproxima a los 3 y Telecable y Vodafone están en las proximidades de los 4. Orange sigue disparado por encima de los 10 días

- La asistencia técnica telefónica solventa menos del 50% de las incidencias y no todos los operadores ofrecen asistencia a domicilio

**En la puntuación global<sup>4</sup> Telefónica logra 3,56 puntos sobre 5. Le sigue Euskaltel con 3,34. Jazztel obtiene 2,72. Suspenden Ya, Orange, Tele2 y Vodafone con valoraciones que van desde el 1,89 a los 2,29.**

---

<sup>4</sup> La valoración global integra: atención comercial (SAC), atención técnica (SAT) y aspectos subjetivos de la relación con los teleoperadores. En el estudio completo puede verse las valoraciones globales y específicas.