

IX estudio de atención al cliente  
de los operadores de  
telecomunicaciones

## MOVISTAR ENCABEZA LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y JAZZTEL SE SITÚA A LA COLA

4 de mayo  
**2016**

En 2016, MOVISTAR ENCABEZA LA VALORACIÓN GLOBAL de atención al cliente. No hay suspensos, aunque ORANGE y JAZZTEL lo rozan con diferencias porcentuales de hasta el 21%.

En información comercial aprueban todos los operadores, pero en atención técnica suspenden: ORANGE, JAZZEL, R, TELECABLE y VODAFONE. La falta de cooperación de los teleoperadores o de empatía con el cliente, está en el origen de algunos errores informativos fáciles de subsanar. La falta de protocolos de actuación nítidos dificulta respuestas uniformes, sobre todo en relación con datos esenciales para formalizar la contratación.

ADECES presenta el IX Estudio del Servicio de Atención al Cliente de los operadores de Telecomunicaciones . Si no se quiere acabar con la paciencia de los clientes, el acceso a través de medios automáticos debe ser afinado, o proporcionar la comunicación con teleoperadores y evitar la reiteración de rutinas técnicas.

## Las conclusiones

### Atención al cliente: valoración global

- ❑ MOVISTAR lidera la clasificación global con 6,34 puntos. La media se halla a un 12%. JAZZTEL a la cola de la clasificación con 5 se encuentra un 21% por debajo.
- ❑ La **valoración media global de la atención al cliente** se sitúa en 5,58 puntos sobre 10. Mejora en poco más de medio punto respecto al estudio pasado. El lastre en las notas globales de la mayor parte de los operadores lo pone la asistencia técnica, mientras que la atención comercial registra avances significativos.
- ❑ Sólo ORANGE y JAZZTEL se sitúan en el umbral de los 5 puntos.

### Asistencia Técnica

- ❑ La media se mantiene en los 4,97. Suspenden ORANGE, JAZZTEL, con 4,21 y 3,95 respectivamente; R (4,73), VODAFONE (4,72), ambos con una pérdida de un cuarto de punto. Se incorpora a este grupo TELECABLE que se queda en la antesala del aprobado (4,95).
- ❑ MOVISTAR encabeza el ranking de la asistencia técnica (6,28). JAZZTEL, el peor, se sitúa a 37 puntos porcentuales y ORANGE a 33. La media está a una distancia próxima al 21%.
- ❑ La eficiencia de la asistencia técnica telefónica se reduce por debajo del 29%, y, aun así, podría ser aceptable si no tuviese otras cargas: reiteración de rutinas que sufre el usuario: falta de métodos para acceder a los técnicos y superar las locuciones automáticas de voz. La eficacia se mueve entre el 18% y el 40%.
- ❑ El tiempo medio empleado en la resolución de incidencias es de 70 horas, una menos que en el estudio pasado. El peor TELECABLE con 104, por encima de los 4 días. Le siguen, con algo más de 90 horas, ORANGE y JAZZTEL (casi 4 días).
- ❑ El mejor ha sido ONO con poco más de 41 horas, seguido de MOVISTAR (45). EUKALTEL con 49 horas, R (68) y VODAFONE (72) se encuentran en el medio de la tabla.
- ❑ Sólo MOVISTAR envía un técnico en el 100% de las incidencias pendientes. En el extremo opuesto ORANGE (30%). La media es del 54%.
- ❑ La reiteración de llamadas por la misma incidencia es una práctica de la que no se libra ningún operador. ORANGE y JAZZTEL presentan los mayores registros (6). En el extremo contrario MOVISTAR y EUSKALTEL con 3 reiteraciones.

- El tiempo máximo de espera medio es superior a los 7 minutos. En la presente edición, ORANGE es el peor, superando los 13.
- Persiste el cierre en falso de averías para no alterar las estadísticas de tiempo objetivo de resolución de incidencias, incluso a pesar de la insatisfacción del cliente.

### **Atención Comercial: aspectos objetivos**

- Se recupera la media hasta situarse en 6,40 puntos. Todos los operadores experimentan un importante crecimiento y se colocan por encima de los 6 puntos, excepto R que solo alcanza los 5,64 y JAZZTEL (5,89). El mejor es MOVISTAR con 7,23 puntos.
- La media mantiene una diferencia porcentual respecto al mejor próxima al 12%. El peor, R, se sitúa a una distancia del 22%.
- El **tiempo de espera medio** del SAC es de 80 segundos, veinte más que en el anterior estudio. TELECABLE presenta el peor registro, 178 segundos.
- La media del **tiempo máximo de espera** se reduce en 16 segundos, situándose en casi 131. El peor operador es TELECABLE con un máximo de 360 segundos.
- La información sobre los métodos de pago sólo se informa del pago por banco.
- Sigue descendiendo la **identificación completa de los teleoperadores** hasta el 37% de media. R es el peor con un porcentaje inferior al 10%. TELECABLE es el mejor con el 80%.
- La información voluntaria sobre el **compromiso de permanencia** mejora en dos puntos y medio hasta colocarse en el 51%. TELECABLE (93%) y VODAFONE (80%) son los mejores en el capítulo. El resto se mueve entre el 15% y el 60%.
- La información sobre **penalizaciones** crece hasta el 41%, corriente a la que se suman todos los operadores, especialmente VODAFONE (77%), ONO (52%) y MOVISTAR (54%). Por debajo del 25% ORANGE, JAZZTEL y EUSKALTEL.
- Se registraron 662 **ofertas de velocidad**, el 52% se corresponden a velocidades de 50 o más Mbps. Un 45% es de velocidades entre 10 y 30 Mbps.
- Las ofertas de servicios repuntan hasta las 715, el 74% son convergencias de 4 o 5 servicios, repartidas casi en dos mitades. La oferta doble (telefonía fija y banda ancha) ya solo representan el 9%.

- De las casi 3.600 promociones informadas, un 72% está compuesto por las llamadas a fijos, a móviles, los Gb de banda ancha móvil y los minutos de llamadas desde el móvil, (18% aproximadamente, por cada servicio promocionado), pero el número de canales de televisión incorporados a la oferta y la posibilidad de ver la televisión

desde un segundo dispositivo se aproximan al 15%. La televisión cobra protagonismo en la comercialización de productos.

- ❑ La información sobre el plazo de las promociones se sitúa en el 59%, pero ahora, salvo raras ocasiones, no se presiona la compra como en el estudio anterior.
- ❑ La información precisa sobre precios e impuestos es del 100%.
- ❑ Los teleoperadores de cada operador facilitan hasta cuatro plazos diferentes respecto a la instalación. Los que más plazos diferentes informan son los de ONO, R y ORANGE (4)
- ❑ También es relevante la diferencia entre los plazos informados. VODAFONE, con 15 días es el que más distancia presenta, le sigue ONO con 13 y ORANGE y R con 12. Los mejores EUSKALTEL (2 días), seguido de MOVISTAR (3).
- ❑ Sobre las formas de acceder al contrato, también respuestas distintas en cada operador. La media de operadores que facilitan todas las formas de acceso al contrato se sitúa en el 62,50%. En los extremos se sitúa JAZZTEL y R cuyos operadores señalan 4 y 3 formas respectivamente de acceso, aunque sólo informa de todas ellas el 25% en el caso de R y ni un operador en el caso de JAZZTEL.

#### **Atención Comercial: aspectos subjetivos**

- ❑ El trato correcto alcanza una media del 80,05%, lo que representa 7,38 puntos, es decir, 34 centésimas más que en 2015.
- ❑ El peor es ORANGE con casi 73,50%, igual que JAZZTEL, porque aunque ha corregido la presión para cerrar las contrataciones, todavía quedan algunos flecos. El mejor es EUSKALTEL, con un 84% que consideran su trato correcto
- ❑ La cooperación sigue en mínimos, ni aun siendo laxos se supera una nota media de 3,53 puntos, más de medio punto por debajo de la edición de 2015, que se corresponde con 21,60% de media que tiene un buen grado de cooperación.
- ❑ El mejor en este aspecto es EUSKALTEL que se aproxima al 30%, el peor ORANGE, cerca del 8%. El resto de operadores se mueven ligeramente por encima del 20%. Así las cosas las puntuaciones en la materia oscilan entre los 2,72 puntos de ORANGE y los 3,89 de EUSKALTEL.
- ❑ ORANGE, JAZZTEL (ahora) y VODAFONE exigen el DNI como condición para facilitar información. Lo hacen en porcentajes próximos al 75% de las ocasiones, aunque han facilitado esa información sin cumplir la condición en el 31%, 23% y 18% respectivamente.

### Asignaturas pendientes

ADECES entiende que el SAT es un elemento relevante de la prestación y por ello, considera que los teleoperadores deberían facilitar información sobre el tipo de asistencia que ofrecen, el tiempo medio de resolución de averías y los costes asociados a este Servicio.

La información sobre la permanencia debe ser precisa y exhaustiva, incluyendo penalizaciones. Esta información es aún más relevante dada la incorporación de productos sometidos a permanencia en las ofertas, como terminales móviles, que hace perder valor al resto de la oferta no sometida a permanencia.

El respecto al cliente no es compatible con la enorme incomodidad que sufren los usuarios en los días posteriores al contacto con el SAC. De las llamadas devueltas por los operadores casi un 15% corresponde a JAZZTEL y un 11% a ORANGE. A VODAFONE-ONO corresponde el 13%, a EUSKALTEL el 7% y, finalmente, a TELECABLE, el 5%.

Los plazos de instalación deben formar parte de los protocolos de actuación de los teleoperadores y debe ser una información homogénea, con una diferencia razonable entre el plazo mínimo y el máximo facilitado.

La misma uniformidad es exigible para la información sobre las formas de acceso al contrato.

Especialmente problemáticas resultan las incidencias referidas a la red y a la velocidad de descarga, sobre todo, cuando el teleoperador reconoce que la red no soporta la velocidad que se había contratado. Este contraste entre la información facilitada en dos momentos diferentes, es un punto de fricción en la relación cliente-operador que tendrá un evidente coste de imagen.

La información *no espontánea* sobre los **requisitos de contratación**: nombre y apellidos, DNI, cuenta corriente, dirección, número de teléfono o correo electrónico (lista confeccionada a partir de los datos que solicita al menos un teleoperador) alcanza un valor medio del 75%

Sin embargo, la composición es muy heterogénea, ya que, hay requisitos que son informados en un 100% de las ocasiones, como el nombre, apellidos y la cuenta corriente; y otros que sólo logran un 66% como el teléfono de contacto, el correo electrónico (62%) o, curiosamente el DNI y la dirección, que se mencionan como requisito en el 73% y 65% de las ocasiones.

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.



Pero la necesaria eficiencia que se reclama se sitúa por debajo del 29% y, aun así, podría ser aceptable si no tuviese otras cargas: reiteración de rutinas que sufre el usuario, y que se le solicitan de forma reincidente: falta de sistemas para acceder a los técnicos cuando el problema a resolver no encaja entre las opciones que ofrecen las locuciones automáticas y, de nuevo repetición de rutinas cuando se accede a un técnico.

Todo ello ha sido tenido en cuenta a la hora de señalar las dificultades de acceso al servicio que después se examinan.

ÍNDICE	Página
Conclusiones	2
Introducción	8
Objetivos	10
Ficha del IX Estudio	11
Metodología	12
Valoración global	13
Servicio de Asistencia Técnica: suspenden cinco operadores	15
Dificultades de acceso al Servicio de Asistencia Técnica: tiempo de resolución de incidencias, reiteración de llamadas y máximo tiempo de espera	18
Evaluación objetiva del Servicio de Atención Comercial (SAC): la necesidad de incorporar elementos esenciales a la información	21
Llamadas fallidas, tiempos de espera, requisitos de contratación e identificación de teleoperadores	23
Atención Comercial: la información sobre permanencia y penalizaciones.	27
Ofertas de velocidades y servicios. Promociones. Plazo de instalación. La información precisa sobre precios	30
Aspectos subjetivos del Servicio de Atención Comercial (SAC): Suspenso general en cooperación	36
Una vista panorámica de las valoraciones globales	39

## Introducción

ADECES examina los Servicios de Atención al Cliente de los Operadores de Telecomunicaciones, tanto en su apartado de Atención Comercial (SAC) como el Servicio de Asistencia Técnica (SAT).

Después de la concentración de empresas en el sector y durante la digestión de este proceso, el estudio se desarrolla en un momento en el que los operadores están efectuando cambios en su política comercial, en precios y en servicios.

En consecuencia, coincidiendo con este estudio, los Servicios de Atención al Cliente están siendo puestos a prueba ya sea por la integración de diferentes culturas empresariales después de las concentraciones vividas en el sector, por la comercialización de nuevos productos o los clásicos con cambio de condiciones y por la intensa competencia que se está viviendo.

La **atención al cliente**, en el ámbito de las telecomunicaciones, ve intensificada su importancia por la complejidad que rodea a estos servicios y la participación de múltiples agentes y herramientas para su correcto funcionamiento. En efecto, 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 la complejidad técnica hay que sumar los múltiples actores que intervienen: operadores de red, otros que comparten las infraestructuras para prestar servicios en competencia, prestadores de servicios, 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, cuanta más complejidad se requiere para prestar un servicio final en el que intervienen múltiples actores y elementos (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 y tiene que estar correctamente formado.



## **Objetivos del estudio**

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 con los obtenidos en 2015 permite conocer la evolución del Servicio de Atención al Cliente tanto en términos generales como de forma específica en cada empresa.

No se analiza el funcionamiento de la banda ancha respecto a sus velocidades de subida y bajada ni algunos otros aspectos. No obstante, sí se han tenido en cuenta los fallos, deliberados o no, que permiten examinar el funcionamiento del Servicio de Asistencia Técnica.

## Ficha del IX estudio

Se han realizado un total de 1389 llamadas dirigidas a 8 operadores, resultando fallidas 7, incluyendo aquellas que no fueron completadas o se vieron interrumpidas por causa del operador, por ejemplo al transferir la comunicación. La media de llamadas por operador supera las 173.

La diferencia en el número de llamadas se debe a la reiteración por una misma causa y gestiones adicionales.

Del total de llamadas practicadas, el 91% tienen como destino el Servicio de Atención Comercial (SAC) para solicitar información. El resto están relacionadas con el Servicio de Asistencia Técnica (SAT) del operador.

El estudio analiza el Servicio de Atención al Cliente de MOVISTAR, ORANGE, JAZZTEL, ONO, R, EUSKALTEL, TELECABLE y VODAFONE. La recogida de datos se realizó entre febrero y abril de 2016.

## Metodología

Las 1389 llamadas efectuadas se distribuyen del siguiente modo:

2016	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	ONO	R	EUSKALTEL	TELECABLE	VODAFONE
TOTAL	168	183	173	166	171	169	182	177
Completadas	168	181	173	165	171	167	178	175

Se han analizado 92 parámetros que por razones sistemáticas se agrupan en 30 epígrafes.

Del total de parámetros sólo dos presentan una carga subjetiva, ya que analizan cuestiones como el trato o la cooperación de los teleoperadores. En definitiva, casi el 98% de las medidas tienen naturaleza objetiva.

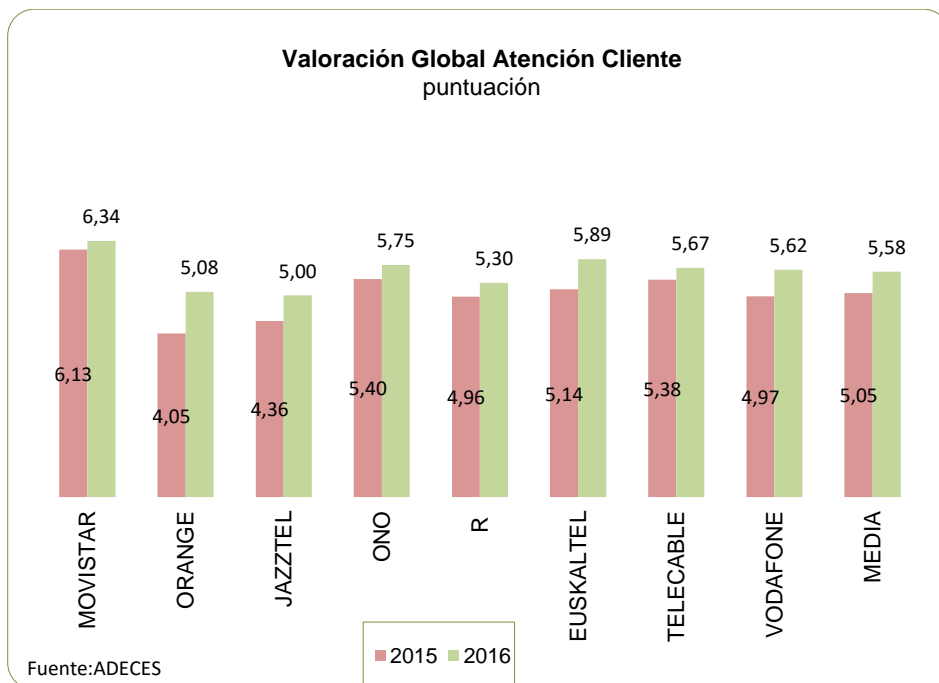
Cada medida se puntúa con un máximo de 10 puntos, y las valoraciones finales son el fruto de hallar la media aritmética de los puntos obtenidos en cada epígrafe.

En el estudio aparecen los aspectos con cierto grado de relevancia, aunque hay otros que también se tienen en cuenta, como por ejemplo, la información sobre el contrato, las limitaciones de la banda ancha, formas de pago, etc.

## 1.- Valoración Global

Estas son las valoraciones globales de esta edición del Estudio sobre los Servicios de Atención al Cliente (SACI)<sup>1</sup> de los operadores de Telecomunicaciones.

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



La **valoración media global de la atención al cliente** se sitúa en 5,58 puntos sobre 10. Mejora en poco más de medio punto respecto al estudio pasado. ORANGE y JAZZTEL están en el umbral de los 5 puntos. El lastre en las notas globales de la mayor parte de los operadores lo pone la asistencia técnica, mientras que la atención comercial registra avances significativos.

<sup>1</sup> La valoración global integra: atención comercial (SAC), asistencia técnica (SAT) y aspectos subjetivos de la relación con los teleoperadores.

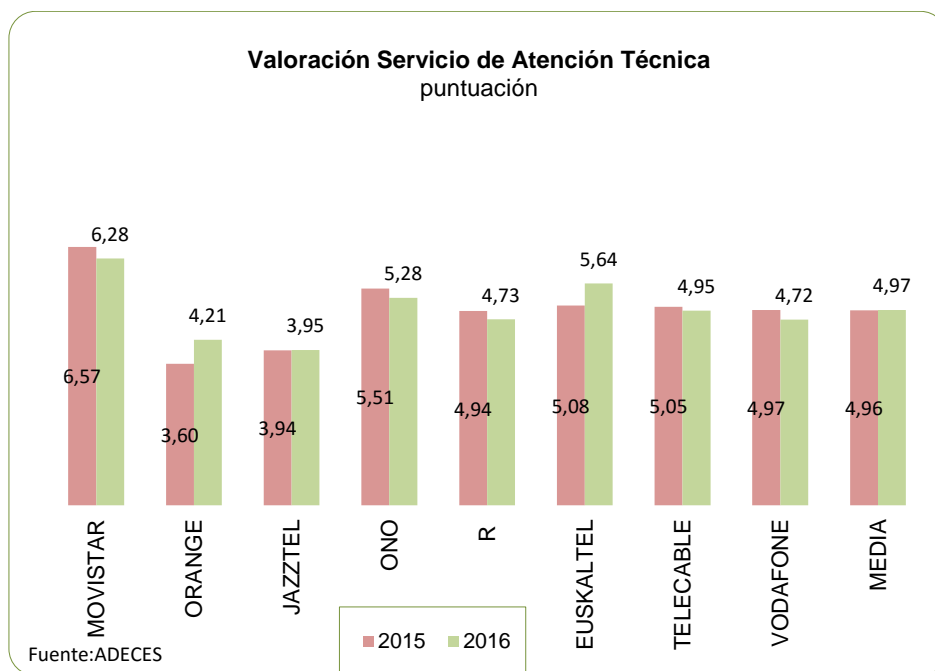


MOVISTAR lidera la clasificación con 6,34 puntos, se halla a un 12% de la media.  
JAZZTEL a la cola de la clasificación con 5 se encuentra un 21% por debajo.

## 2.- Servicio de Asistencia Técnica: suspenden cinco operadores

Es el **Servicio de Asistencia Técnica (SAT)**, como se indicaba con anterioridad, es el que lastra a la puntuación global del Servicio de Atención al Cliente. La media se mantiene en 4,97. Suspenden ORANGE, JAZZTEL, con 4,21 y 3,95 respectivamente; R (4,73), VODAFONE (4,72), ambos con una pérdida de un cuarto de punto. Se incorpora a este grupo TELECABLE que se queda en la antesala del aprobado (4,95).

Aunque retrocede, el ranking de la asistencia técnica lo encabeza MOVISTAR (6,28). Por su parte, EUSKALTEL, experimenta una notable subida hasta los 5,64 puntos y ONO desciende hasta los 5,28.

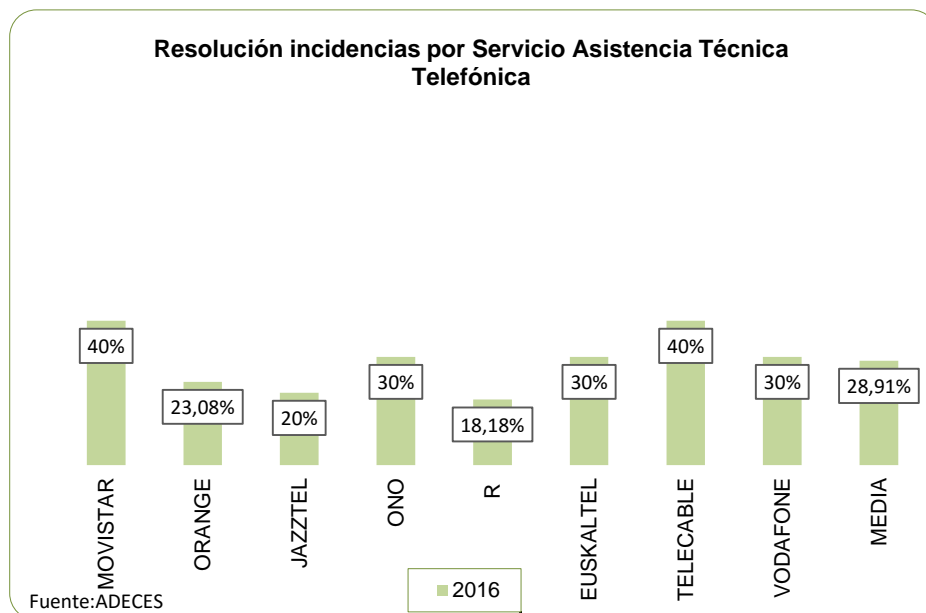


MOVISTAR domina claramente el SAT, JAZZTEL, se sitúa a 37 puntos porcentuales y ORANGE a 33. La media está a una diferencia próxima al 21%.

Cuando la **asistencia técnica telefónica** funciona, no cabe duda de que es una forma eficiente y rentable de solventar los problemas técnicos que al usuario se le pueden presentar. Pero la necesaria eficiencia que se reclama se sitúa por

debajo del 29% y, aun así, podría ser aceptable si no tuviese otras cargas: reiteración de rutinas que sufre el usuario, y que se le solicitan de forma reincidente: falta de sistemas para acceder a los técnicos cuando el problema a resolver no encaja entre las opciones que ofrecen las locuciones automáticas y, de nuevo repetición de rutinas cuando se accede a un técnico.

Todo ello ha sido tenido en cuenta a la hora de señalar las dificultades de acceso al servicio que después se examinan.



De forma remota MOVISTAR solventa el 40%, igual que TELECABLE. En el otro extremo, JAZZTEL, ORANGE y R se sitúan en torno al 20%. ONO, EUSKALTEL y VODAFONE se quedan en el 30%.

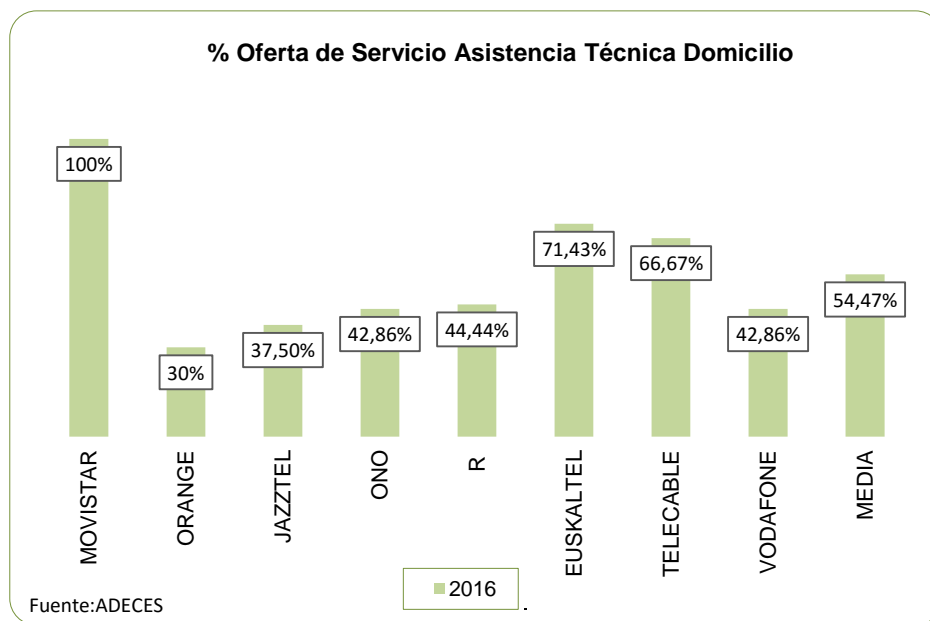
Por otra parte, los operadores están obligados a dar una respuesta al usuario ante las incidencias que permanecen abiertas. Pero antes de abordar este aspecto, es preciso, insistir de nuevo en que resulta muy poco gratificante el traslado de responsabilidad hacia otros operadores, más aún cuando la información inicial insinúa o no deja claro quien se va a ocupar de cancelar líneas, de darse de baja en el operador inicial o quién tiene que hacer determinadas operaciones en la red. Tampoco deberían justificarse las dilaciones descargando la responsabilidad en el equipo del usuario o en la



instalación del cliente, sobre todo cuando éste no ha realizado ningún tipo de cambios.

Es más gratificante, al menos así lo entiende ADECES, ofrecerle al cliente, un repaso de los protocolos, antes de enviar al técnico a domicilio, siempre que esté de acuerdo con las condiciones, incluido el precio del cual se debe informar.

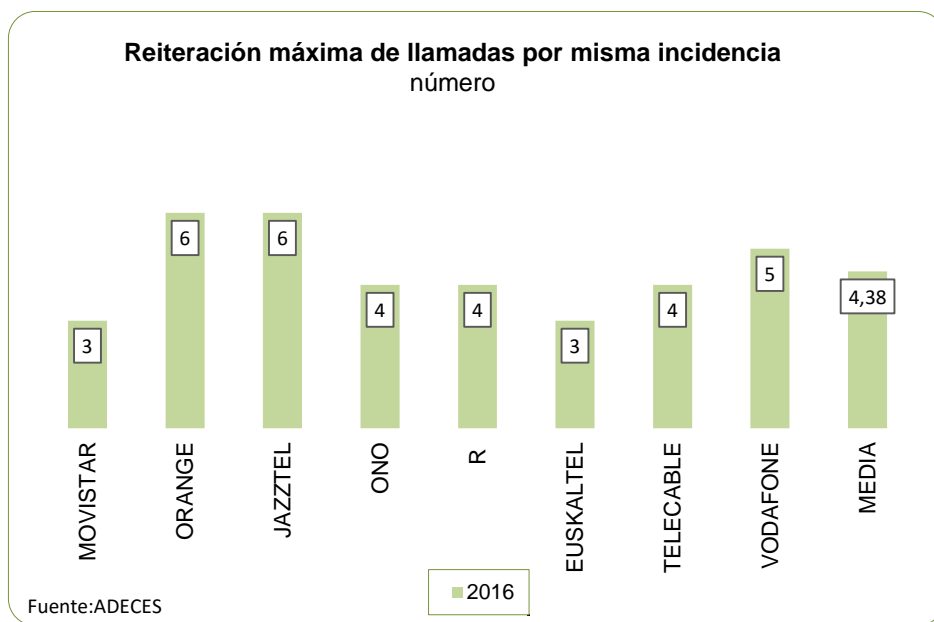
Especialmente problemáticos resultan las incidencias referidas a la red y a la velocidad de descarga, sobre todo, cuando el teleoperador reconoce que la red no soporta la velocidad que se había contratado, porque cuestiona la veracidad de la información facilitada por el servicio comercial. Una información que genera falsas expectativas, creándose un punto de fricción en la relación cliente -operador que tendrá un evidente coste de imagen.



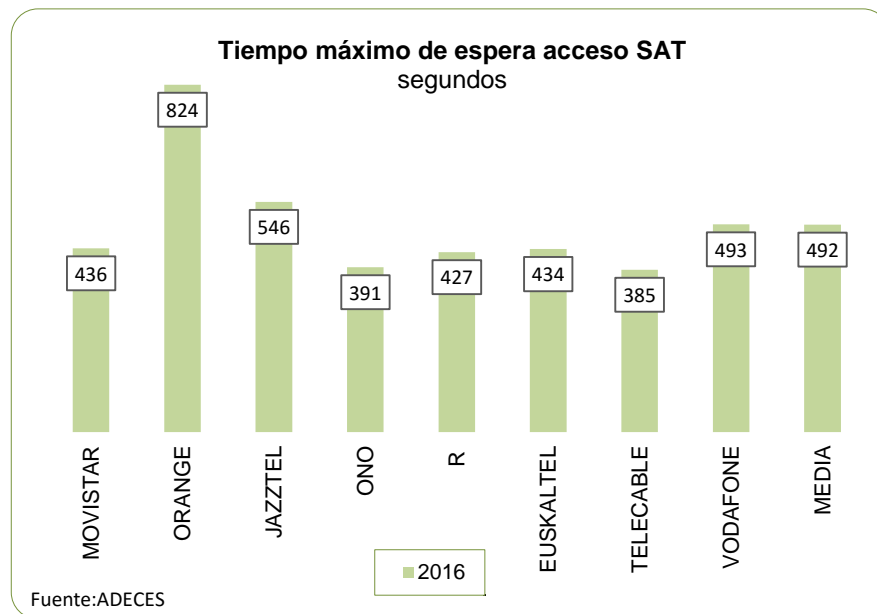
Sólo MOVISTAR envía un técnico en el 100% de las incidencias pendientes. En el extremo opuesto ORANGE (30%). La media de la asistencia técnica a domicilio o en la red es del 54%.

**2.1.- Dificultades de acceso al Servicio de Asistencia Técnica: tiempo de resolución de incidencias, reiteración de llamadas, máximo tiempo de espera**

La reiteración de llamadas por la misma incidencia es una práctica de la que no se libra ningún operador. ORANGE y JAZZTEL presentan los mayores registros (6). En el extremo contrario MOVISTAR y EUSKALTEL con 3 reiteraciones. La media pasa de 4,25 a 4,38. La reiteración, además, está asociada a la obligación sistemática de tener que narrar la incidencia que le consta al operador. La situación genera un enorme desgaste, tensión y, en cierto modo, puede constituir una práctica que el operador pone en marcha con fines disuasorios.

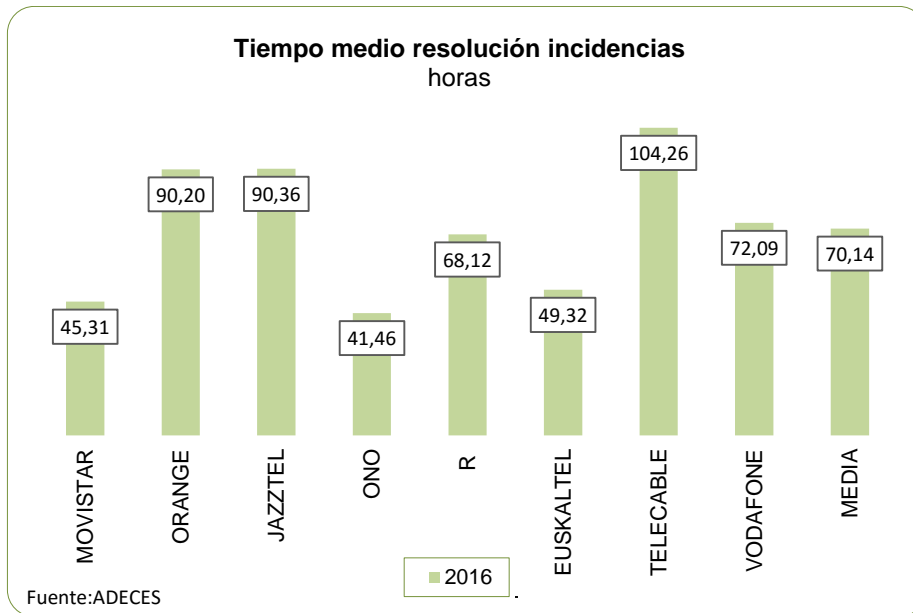


Al lado de la reiteración por la misma incidencia, el tiempo máximo de espera constituye otro criterio para determinar las dificultades de acceso al SAT. En la presente edición, ORANGE es el peor en este capítulo superando los 824 segundos, es decir, casi 14 minutos.



El tiempo medio empleado en la resolución de incidencias supera las 70 horas, una menos que en 2015. El peor TELECABLE con 104, por encima de los 4 días. Le siguen, con algo más de 90 horas, ORANGE y JAZZTEL (casi 4 días).

El mejor ha sido ONO con poco más de 41 horas, seguido de MOVISTAR (45). EUSKALTEL con 49 horas, R (68) y VODAFONE (72) se encuentran en el medio de la tabla.



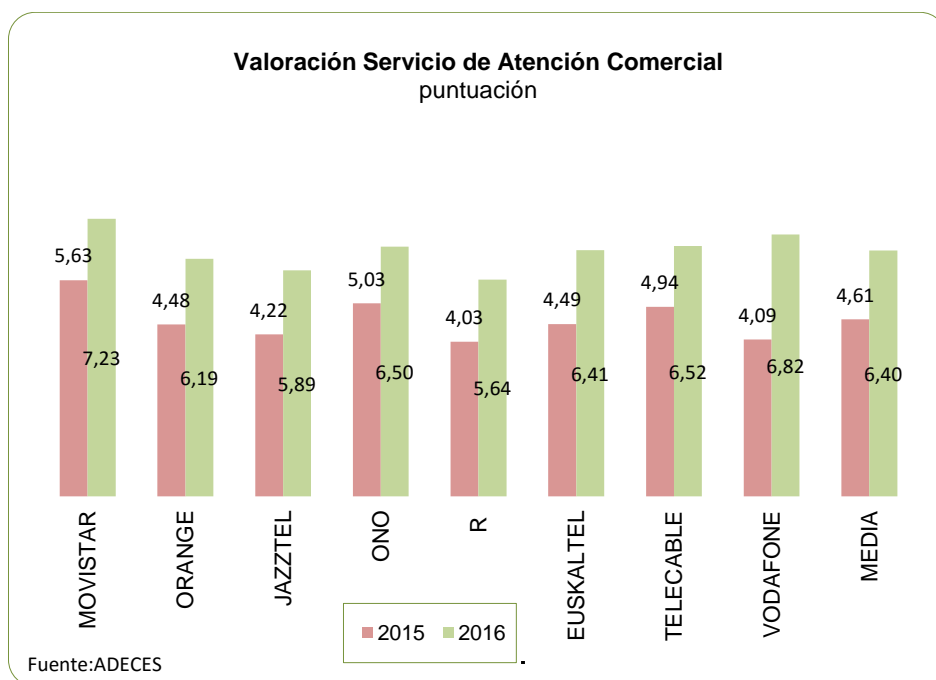
Más allá de los datos, es preciso dejar constancia de prácticas que deben ser corregidas:

- Se sigue detectando el cierre en falso de averías para no alterar las estadísticas de resolución de incidencias en tiempo objetivo o incluso el cierre a pesar de que permanece la insatisfacción del cliente.
- Es necesario que los teleoperadores adviertan o recuerden al cliente el coste que tiene enviar un técnico al domicilio en el caso de que la incidencia esté en su instalación.

**ADECES entiende que el SAT de cada operador constituye un aspecto relevante de la prestación y por ello, considera 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.**

### 3.- Evaluación objetiva del Servicio de Atención Comercial (SAC): La necesidad de incorporar elementos esenciales a la información

Este capítulo está integrado por los criterios objetivos que definen el SAC: información previa a la contratación (ofertas, precios, información sobre compromisos de permanencia, penalizaciones, etc.), identificación completa de teleoperadores, llamadas fallidas, tiempos de espera medios y máximos...



Después del notable descenso registrado el VIII estudio en la evaluación del **Servicio de Atención Comercial (SAC)** con una nota media de 4,61 y la presencia de seis operadores por debajo de los cinco puntos: la presente edición da síntoma de una recuperación considerable, hasta situar la media en 6,40 puntos.

Todos los operadores experimentan un importante crecimiento y se colocan por encima de los 6 puntos, excepto R que solo alcanza los 5,64 y JAZZTEL (5,89). El mejor es MOVISTAR con 7,23 puntos, más de un punto y medio por encima de la nota del año pasado, crecimiento que también se observa en otros

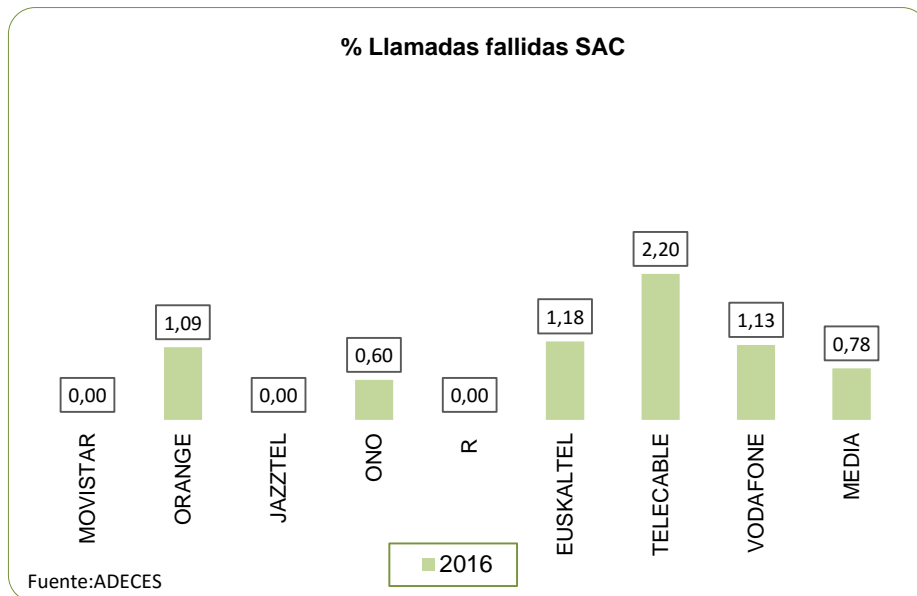


operadores (ORANGE, EUSKALTEL) e incluso mayores, como en el caso de VODAFONE (6,82).

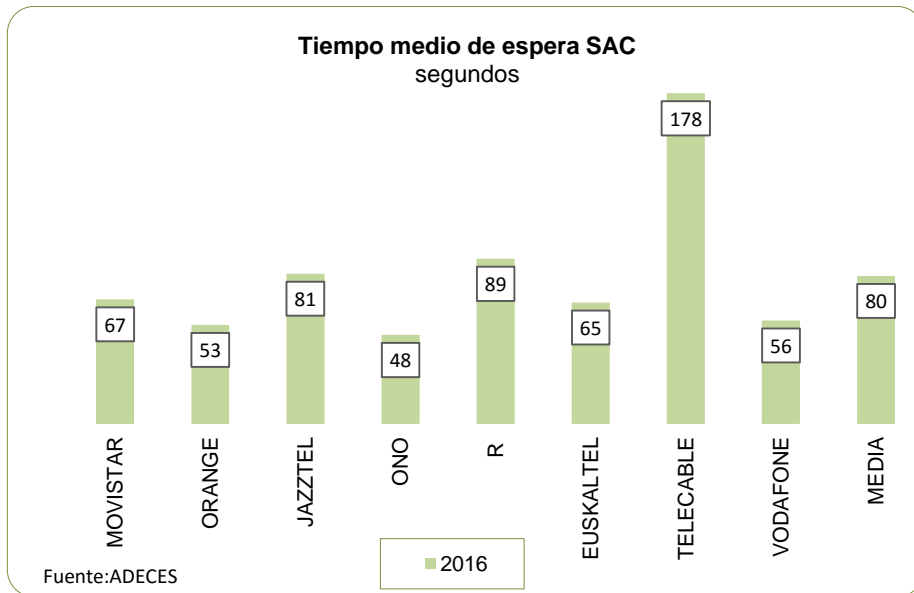
La media mantiene una diferencia porcentual respecto al mejor próxima al 12%. El peor, R, se sitúa a una distancia del 22%.

#### 4.1.- Llamadas fallidas, tiempos de espera, requisitos de contratación e identificación de teleoperadores

La media de las **llamadas fallidas** no alcanza el 1%. En esta categoría se incluyen las que se cortan durante los procesos de transferencias en la comunicación entre departamentos.

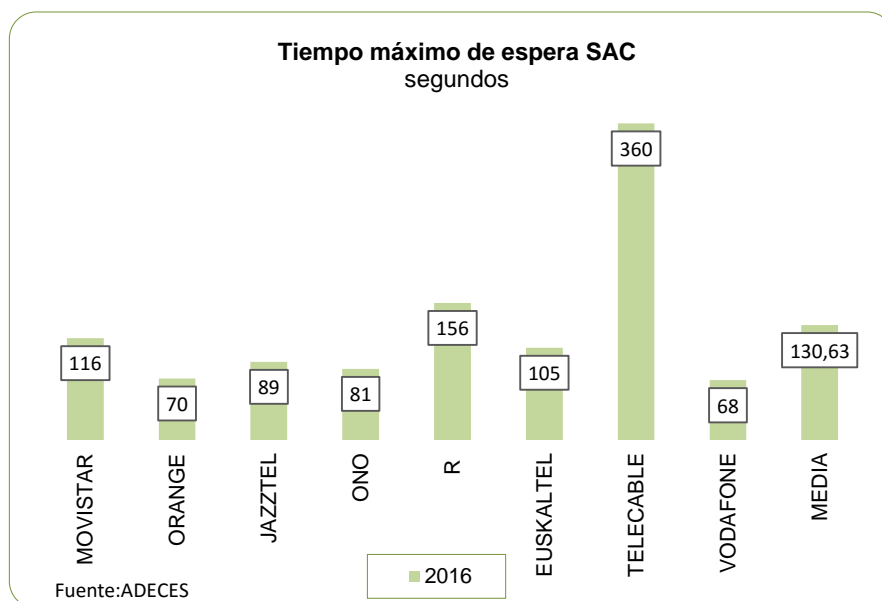


El **tiempo de espera medio** del SAC es de 80 segundos, veinte más que en el anterior estudio. TELECABLE presenta el peor registro, 178 segundos. Por encima de los 80, también se hallan JAZZTEL y, R. El mejor es ONO 48 segundos, ORANGE (53) y VODAFONE (56).



La media del **tiempo máximo de espera** se reduce en 16 segundos situándose casi en 131 se corrige así parte del incremento del estudio de 2015.

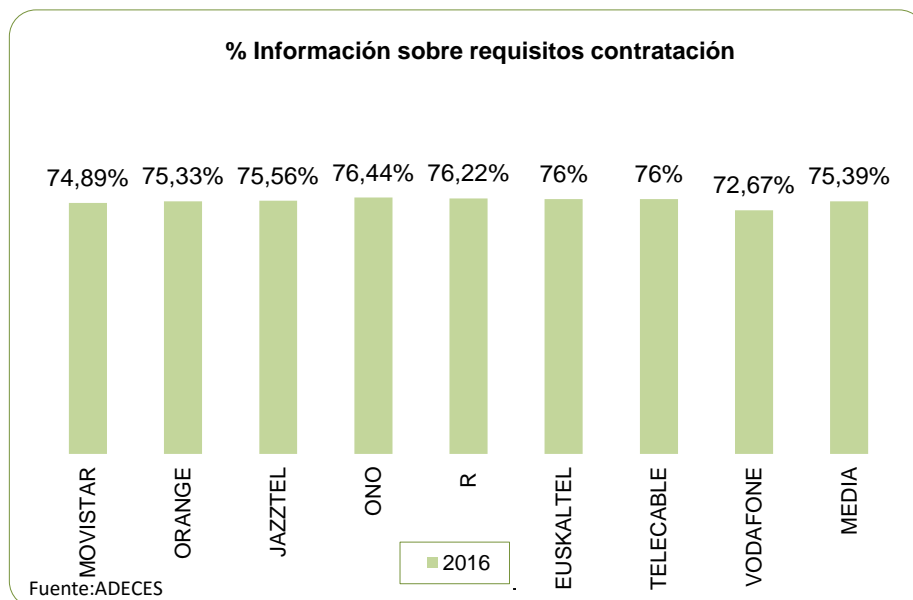
El peor operador es TELECABLE con un máximo de 360 segundos. Le sigue R con 156. Por debajo de los 100 segundos se hayan ORANGE (70), ONO (81), JAZZTEL (89) y sobre todo VODAFONE (68) que es el mejor en este apartado. EUSKALTEL y MOVISTAR cierran la clasificación superando ligeramente los 100 segundos.





La información *no espontánea* sobre los requisitos de contratación: nombre y apellidos, DNI, cuenta corriente, dirección, número de teléfono o correo electrónico (lista confeccionada a partir de los datos que solicita al menos un teleoperador) alcanza un valor medio del 75%.

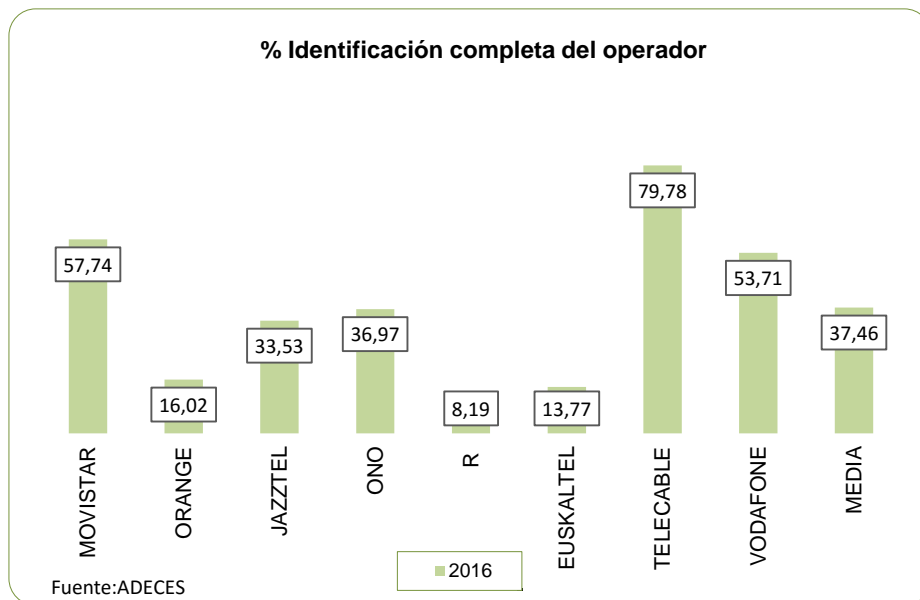
Sin embargo, la composición es muy heterogénea, ya que, hay requisitos que son informados en un 100% de las ocasiones, como el nombre, los apellidos y la cuenta corriente; y otros que sólo logran un 66% como el teléfono de contacto, el correo electrónico (62%) o, curiosamente el DNI y la dirección, que se mencionan como requisito en el 73% y 65% de las ocasiones.



En cuanto a los métodos de pago: sólo parece existir el pago por banco, único del que informan los teleoperadores.

Por lo que respecta a la **identificación completa de los teleoperadores** sigue la tendencia descendente hasta el 37% de media, doce puntos menos que en el estudio del pasado año. R es el peor con un porcentaje inferior al 10%. EUSKALTEL y ORANGE, están por debajo del 20%.

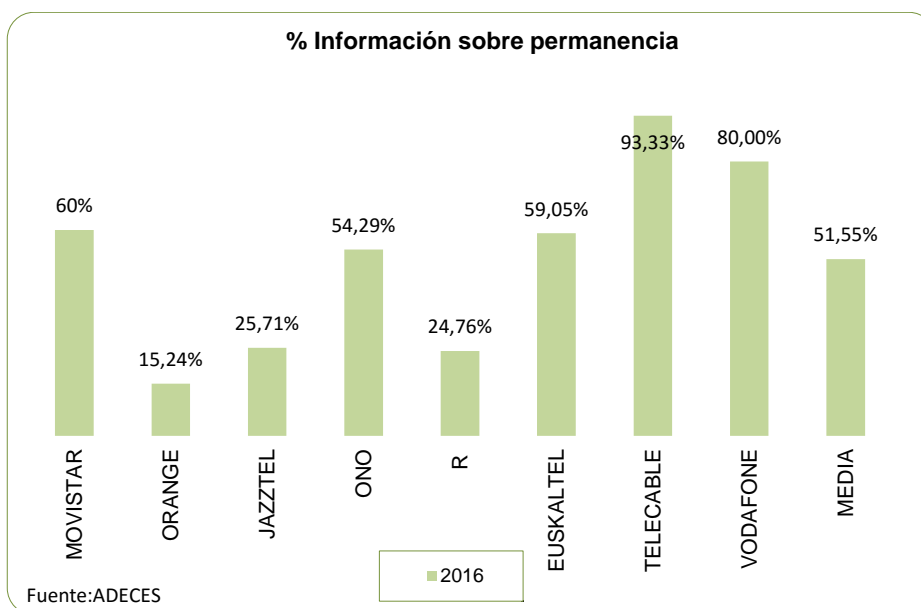
TELECABLE es el mejor con el 80%. Le siguen MOVISTAR y VODAFONE con porcentajes superiores al 50%. Entre ambos polos JAZZTEL y ONO que superan el 30% de identificaciones completas.



La falta de identificación constituye un serio problema para el ejercicio pleno de los derechos de los usuarios y es una evidente falta de reciprocidad por parte de los teleoperadores.

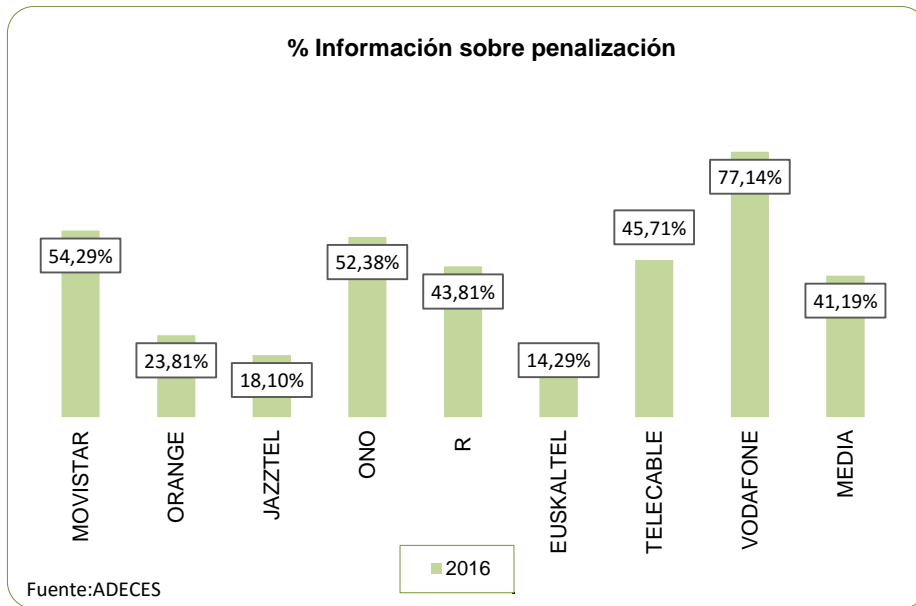
#### 4.2.- Atención Comercial: la información sobre permanencia y penalizaciones

La información voluntaria sobre el **compromiso de permanencia** mejora en dos puntos y medio hasta colocarse en el 51%. TELECABLE (93%) y VODAFONE (80%) son los mejores en el capítulo, en tanto que el resto de operadores oscilan entre los que se sitúan por debajo del 30% (ORANGE, JAZZTEL y R) y los que superan el 50% (ONO, EUSKALTEL y MOVISTAR).



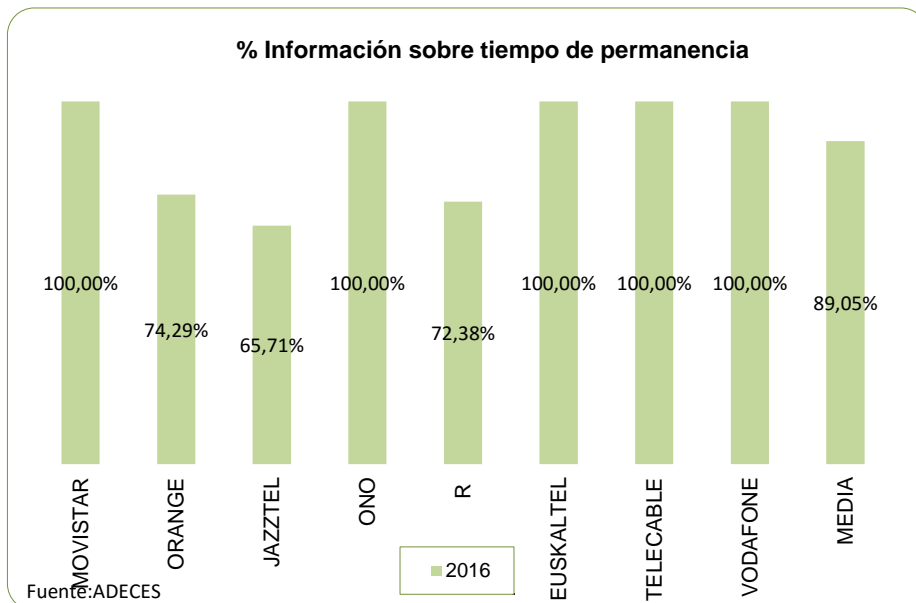
La venta, cada vez más, de productos combinados, con el empaquetamiento de terminales y servicios móviles en las ofertas, introduce una mayor complejidad en el proceso de información.

La información sobre **penalizaciones** crece considerablemente hasta situarse en el 41%, corriente a la que se suman todos los operadores, especialmente VODAFONE (77%), ONO (52%) y MOVISTAR (54%). A este grupo, le sigue TELECABLE y R con niveles superiores al 40%. Finalmente, por debajo del 25% ORANGE, JAZZTEL y EUSKALTEL.



La información sobre penalizaciones y permanencia es relevante porque puede condicionar la contratación. Es, por decirlo de un modo gráfico, la otra cara de la moneda de las promociones y un instrumento limitativo de la competencia.

Aunque no formaba parte de la respuesta espontánea de los teleoperadores, desde ADECES se ha preguntado por el **tiempo de duración de la permanencia**.

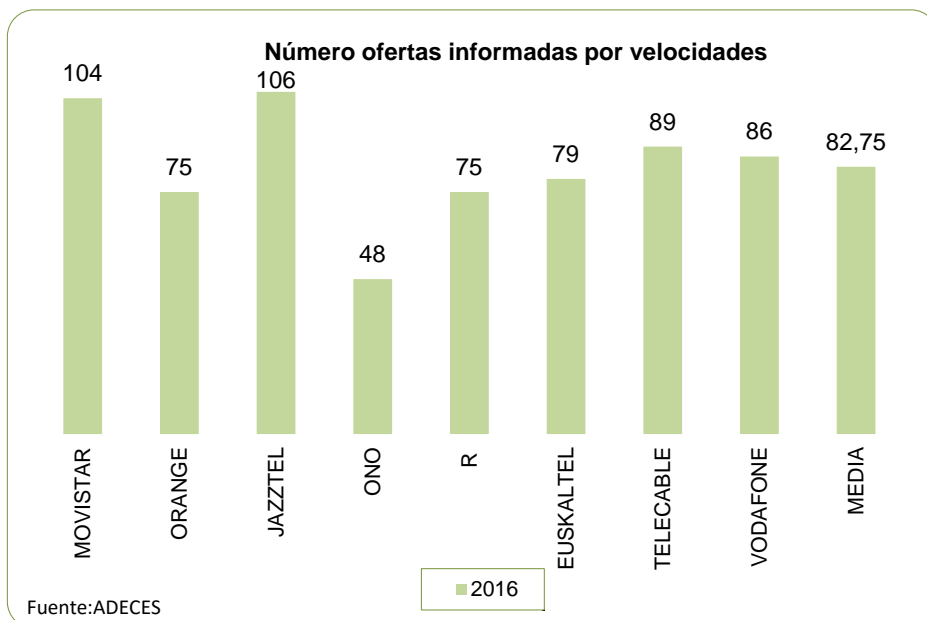




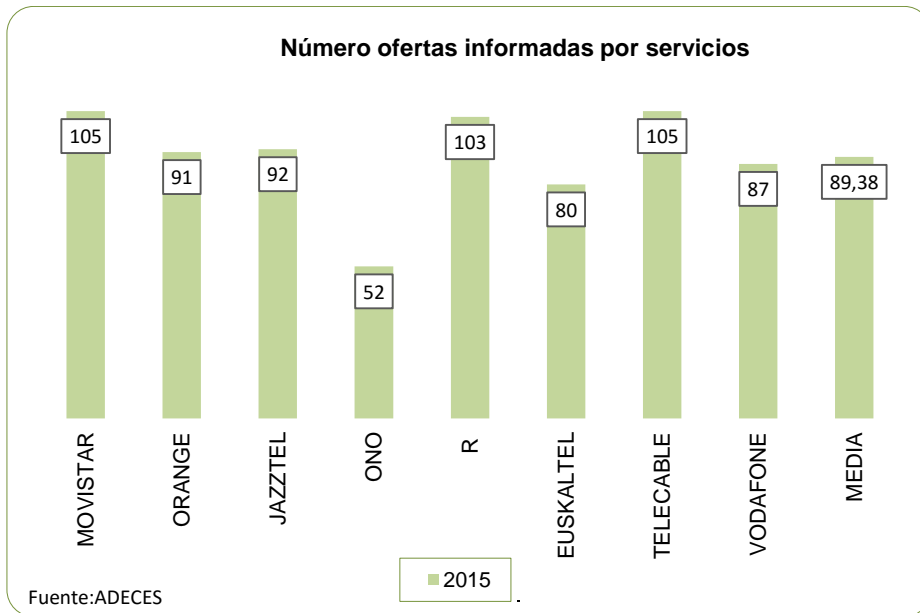
Lo primero que hay que señalar al respecto es que todos los teleoperadores responden a esta solicitud, pero, además, lo que se pretendía, era averiguar si la información facilitada era homogénea y eso es lo que refleja el gráfico. Las respuestas más heterogéneas se concentran en JAZZTEL, ORANGE y R. La media de uniformidad en la información se sitúa en el 89%.

**4.3.- SAC: Ofertas de velocidades y servicios. Promociones. Plazo de instalación. La información precisa sobre precios.**

Se registraron 662 **ofertas de velocidad**, el 52% se corresponden a velocidades de 50 o más Mbps. Un 45% corresponde a velocidades entre 10 y 30 Mbps. El resto son ofertas de velocidades menores a los 6 Mbps, prácticamente residuales.



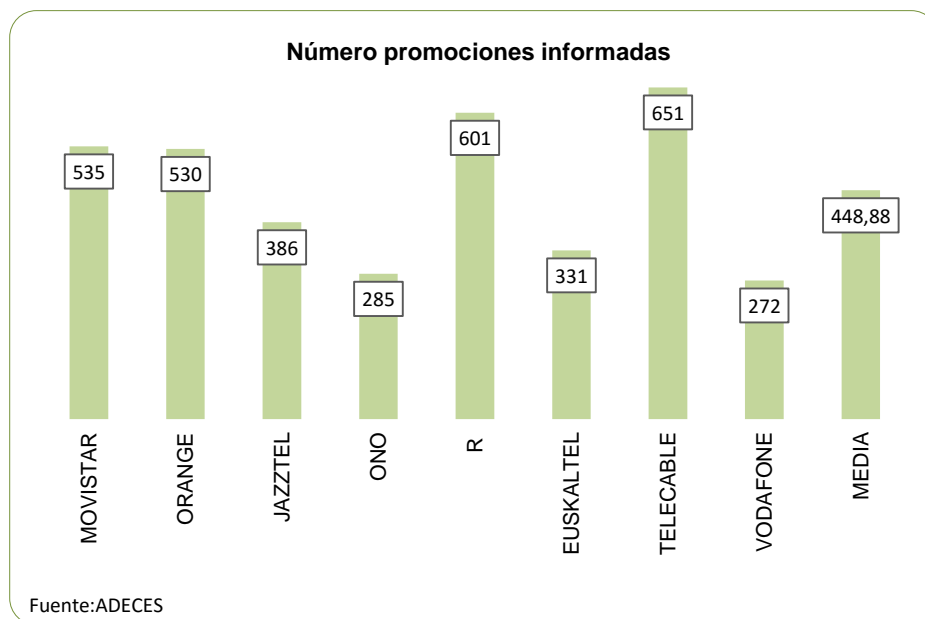
Las **ofertas de servicios** repuntan hasta las 715, el 74% son convergencias de 4 o 5 servicios, repartidas casi en dos mitades. La telefonía fija y banda ancha ya solo representan el 9%.



<b>Concentración de ofertas por servicios</b>	<b>%</b>
banda ancha básica	0,00
tlf fija+banda ancha	9,37
tlf fija+banda ancha+tv	9,09
banda ancha+tv	7,27
tlf fija+tv	0,00
tlf fija+ba fija+tlf móvil+ba móvil	36,78
tlf fija+ba fija+tlf móvil+ba móvil+tv	37,48

El **número de promociones** sobre las que se debería informar es de 5.361, a juzgar por las respuestas de los propios teleoperadores, sin embargo, solo informa de 3.591 (67%), se mantiene la tendencia a evitar la dispersión.

Como es lógico los teleoperadores ponen énfasis en aquellas promociones directamente relacionadas con las ofertas de servicios. Así, de las casi 3.600 promociones informadas, un 72% está compuesto por las llamadas a fijos, a móviles, los Gb de banda ancha móvil y los minutos de llamadas desde el móvil, (18% por cada servicio promocionado) pero el número de canales incorporados a la oferta y la posibilidad de ver la televisión desde un segundo dispositivo se aproximan al 15%. La televisión cobra protagonismo en la comercialización de productos.

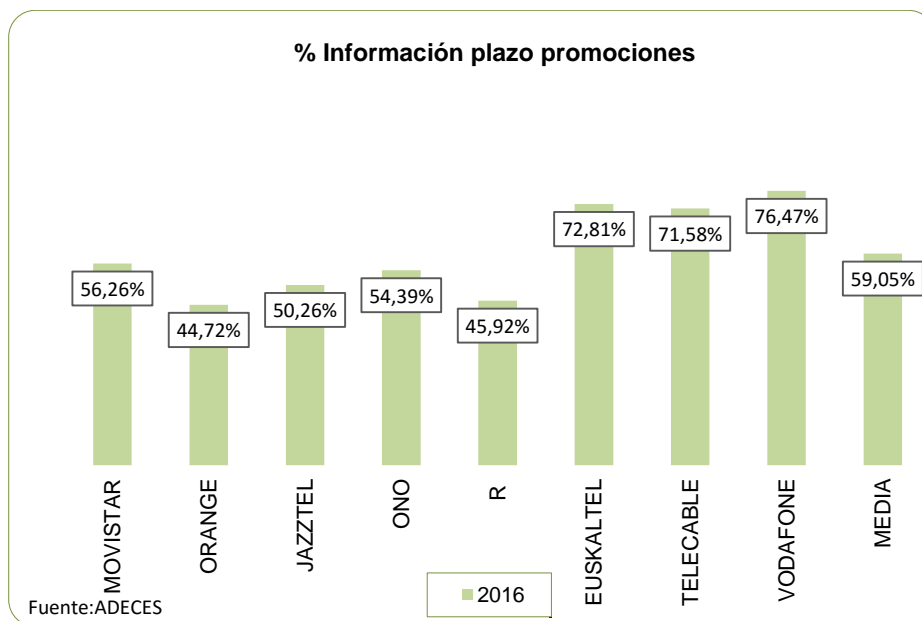


En las ofertas o promociones que incluyen móviles falta información relevante sobre la red (operador que soporta el servicio, cobertura y velocidad de la misma, al menos en el municipio del usuario) y también sobre la velocidad que soporta el terminal que incluye la oferta.



La información sobre el plazo de las promociones se sitúa en el 59%, pero ahora, salvo raras ocasiones, se es más respetuoso con el cliente, no se presiona la compra como se había reflejado en el estudio anterior.

Sin embargo, esta mejora no puede ocultar la enorme presión que sufren los usuarios en los días posteriores al contacto con el SAC. De las llamadas devueltas casi un 15% corresponde a JAZZTEL y un 11% a ORANGE. A VODAFONE-ONO corresponde el 13%, a EUSKALTEL el 7% y, finalmente, a TELECABLE, el 5%. El operador más insistente, JAZZTEL, ha llegado a devolver 10 llamadas a un mismo solicitante de información, empleando para ello, contactos diferentes: “le llamamos del departamento comercial...”, “del departamento de calidad”. VODAFONE-ONO, lo hace del departamento de fidelización.

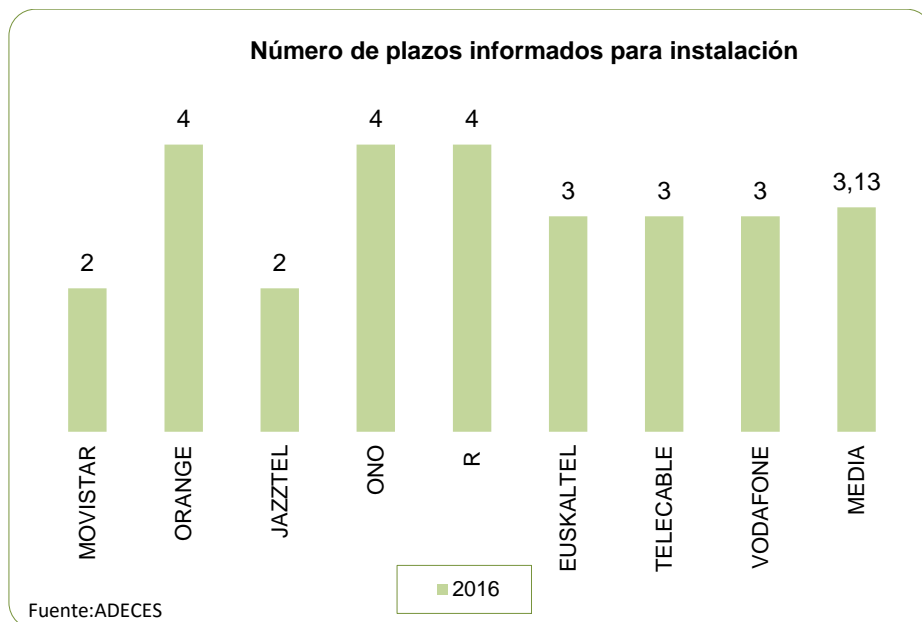


La información precisa **sobre precios e impuestos** es del 100%, manteniéndose así la tendencia iniciada el pasado año.

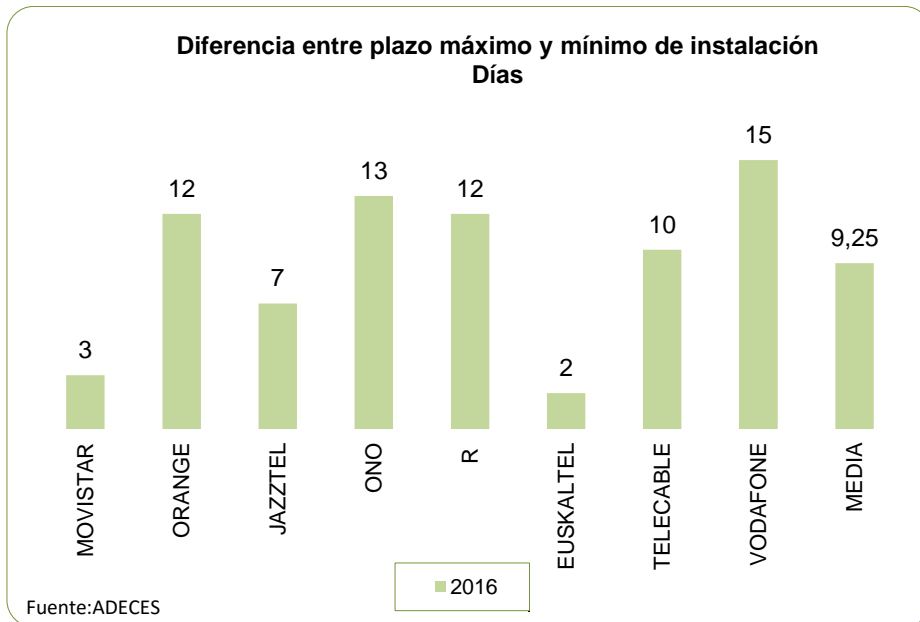
Toda la información recibida sobre el **plazo de instalación** ha sido generada a solicitud del usuario, siendo una de las informaciones más elementales, ya que permite conocer el tiempo de espera para disfrutar del servicio, es decir, no es una información incorporada en los protocolos de los teleoperadores.

ADECES recomienda que la información sobre el tiempo de instalación, incluya, cuando sea necesario, la mención a las actuaciones que tiene que realizar otro operador, si es el caso, para evitar confusiones indeseadas y no frustrar expectativas.

No obstante, llama la atención que los teleoperadores de cada operador facilitan hasta cuatro plazos diferentes. Es una muestra más de que este tipo de información no está contenido en los protocolos.



Tan relevante como lo anterior es saber la **diferencia que se registra entre los plazos informados**. En este sentido, cabe señalar que VODAFONE, con 15 días es el que más distancia presenta, le sigue ONO con 13 y ORANGE y R con 12. El mejor comportamiento es para EUSKALTEL (2 días), seguido de MOVISTAR (3).



#### **4.- Aspectos subjetivos del Servicio de Atención Comercial: Con alguna excepción, el trato mejora. Suspenso general en cooperación**

El trato correcto de los teleoperadores alcanza en la presente edición una media del 80,05%, lo que representa 7,38 puntos, es decir, 34 centésimas más que en 2015.

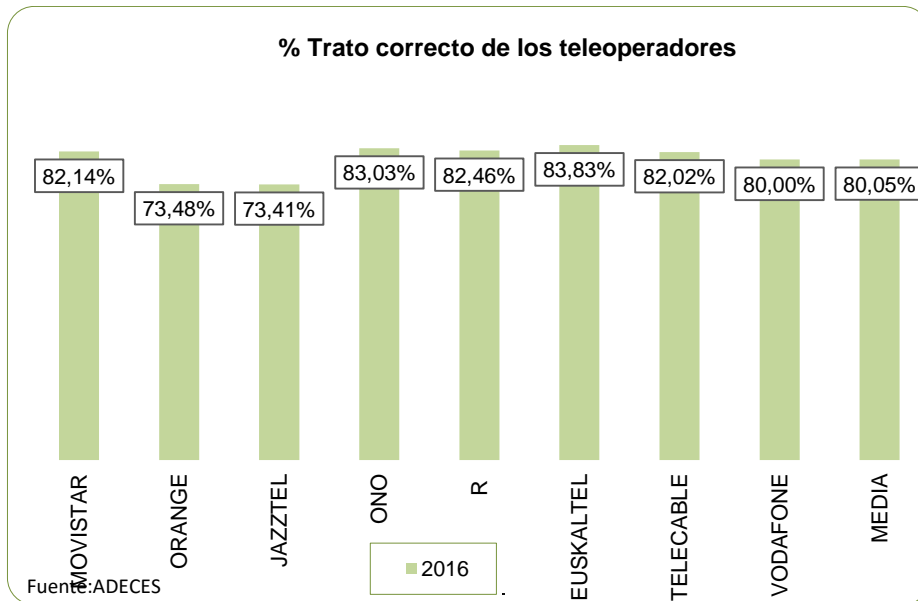
Se disipa la presión para que el cliente contrate y eso se agradece porque hace que el contacto con el SAC discurra por un cauce más pacífico.

También la exigencia del DNI para facilitar información se ha desprendido de tensión, al menos, en los casos en los que el usuario niega el dato, desde las respuestas destempladas del 2015 o directamente el corte de la comunicación por parte del operador, hemos pasado a contrarréplicas más amables.

**ORANGE, JAZZTEL (ahora) y VODAFONE exigen el DNI como condición para facilitar información. Lo hacen en porcentajes próximos al 75% de las ocasiones, aunque han facilitado esa información sin cumplir la condición en el 31%, 23% y 18% respectivamente.**

**TELECABLE, ha solicitado el DNI en 17% de las ocasiones, aunque ha facilitado la información sin cumplir la condición. También MOVISTAR lo ha solicitado en un 9% de los casos. Tanto en uno como en otro operador no parece formar parte de la política de empresa. Habrá que estar pendientes.**

El peor en el capítulo del trato es JAZZTEL y muy cerca ORANGE (aunque ha disminuido la presión para cerrar las contrataciones, todavía quedan algunos flecos) ambos alrededor del 73,50%. El mejor es EUSKALTEL, con un 84% que consideran su trato correcto, seguido de ONO, 83%. El resto de operadores oscilan entre el 80% y el 82%.



La cooperación de los teleoperadores sigue en mínimos, ni aun siendo laxos se supera una nota media de 3,53 puntos, más de medio punto por debajo de la edición de 2015, que se corresponde con 21,60% de media que, se podría decir tiene un buen grado de cooperación.

El mejor en este aspecto es EUSKALTEL que se aproxima al 30%, el peor ORANGE, cerca del 8%. El resto de operadores se mueven ligeramente por encima del 20%.

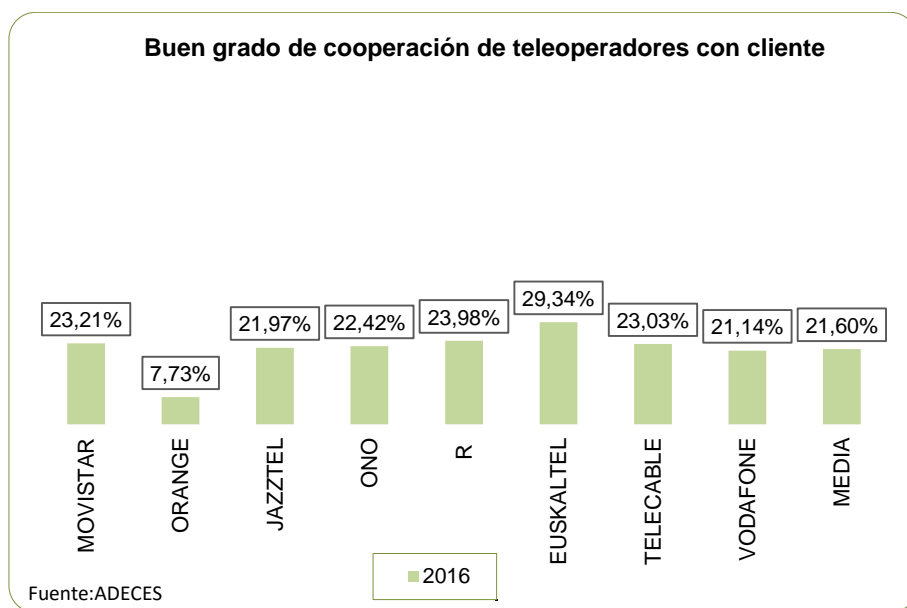
Así las cosas las puntuaciones en la materia oscilan entre los 2,72 puntos de ORANGE y los 3,89 de EUSKALTEL.

En definitiva, sigue sin haber predisposición para ayudar al cliente, para conocer lo que quiere o indagar en lo que puede querer, o para ayudarle a describir un problema técnico. Sin duda este retroceso está condicionado por la pauta que siguen los teleoperadores, concentrarse en las ofertas estrella y tratar de venderlas.

La ausencia de cooperación traslada al usuario la responsabilidad de entender y empatizar con el teleoperador y sus problemas, procedimientos o técnicas de trabajo.

A modo de ejemplo, conocer si se pretende hacer una portabilidad o un alta nueva es clave para ofrecer información correcta sobre la permanencia.

**ADECES considera que los teleoperadores deben hacer un esfuerzo de empatía con el cliente, ponerse en su lugar, preguntar por las necesidades que tiene y adecuar su oferta a las mismas.**



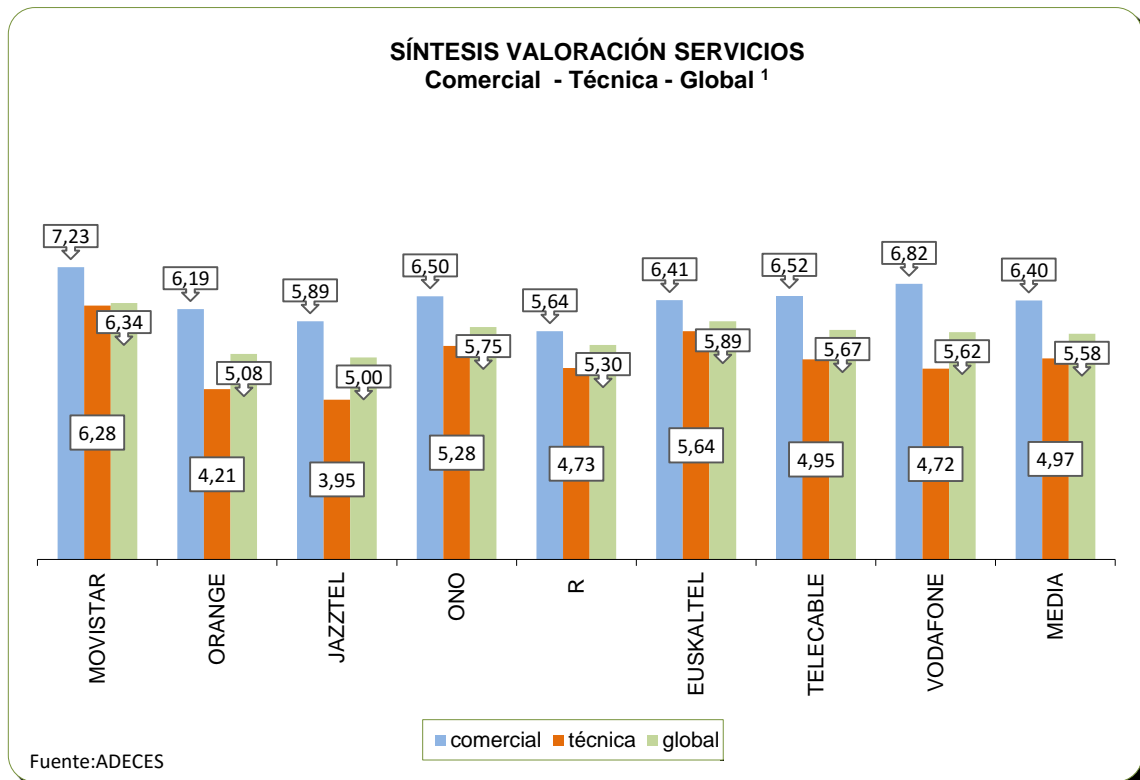
Trato y cooperación se traducen en las siguientes puntuaciones<sup>2</sup>

MOVISTAR	EUSKALTEL	ONO	TELECABLE	VODAFONE	R	ORANGE	JAZZTEL	MEDIA
5,51	5,61	5,46	5,55	5,34	5,53	4,84	5,15	5,37

<sup>2</sup> Fórmula:  $(n^{\circ} \text{ de contactos} \times 8 + n^{\circ} \text{ de contactos} \times 5 + n^{\circ} \text{ de contactos} \times 0) / n^{\circ} \text{ total de respuestas}$ . 8= buen y muy buen nivel. 5=regular. 0=mal y muy mal nivel.

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

El siguiente cuadro es un compendio de las puntuaciones medias que los operadores alcanzan en cada servicio examinado, e incluye, además, la media global de cada uno de ellos.



	MOVISTAR	EUSKALTEL	ONO	TELECABLE	VODAFONE	R	ORANGE	JAZZTEL	MEDIA
Global	6,34	5,89	5,75	5,67	5,62	5,30	5,08	5,00	5,58
SAT	6,28	5,64	5,28	4,95	4,72	4,73	4,21	3,95	4,97
SAC objetivos	7,23	6,41	6,50	6,52	6,82	5,64	6,19	5,89	6,40
SAC subjetivos	5,51	5,61	5,46	5,55	5,34	5,53	4,84	5,15	5,37

