

VIII estudio de atención al cliente
de los operadores de
telecomunicaciones

MOVISTAR, LIDER EN ATENCIÓN AL CLIENTE Y EN ASISTENCIA TÉCNICA

22 de septiembre
2015

MOVISTAR ENCABEZA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN UN AÑO EN EL QUE SE REGISTRAN CUATRO SUSPENSOS: ORANGE, JAZZTEL, R Y VODAFONE. La pérdida de riqueza informativa provoca seis suspensos en la atención comercial. Sólo se salvan MOVISTAR y ONO.

Cae la eficacia de la reparación remota y el servicio de asistencia técnica se queda a las puertas del aprobado.

La cooperación de los teleoperadores con el cliente sigue bajo mínimos y persiste la petición del DNI por parte de algunos para facilitar información.

ADECES presenta el VIII Estudio del Servicio de Atención al Cliente de los operadores de Telecomunicaciones, después de las absorciones de empresas, en atención al cliente se registra una pérdida generalizada de valor. La integración de culturas diferentes dificulta la digestión.

Las conclusiones

Atención al cliente: valoración global

- ❑ MOVISTAR lidera la clasificación con 6,13 puntos, superando a la media casi en el 18% y al peor en poco menos del 34%.
- ❑ La valoración global de la atención al cliente se sitúa en 5,05 puntos sobre 10. Empeora 0,40 puntos respecto al estudio pasado y de un suspenso, pasamos a cuatro: ORANGE, JAZZTEL, R y VODAFONE, aunque éstos últimos rozan el aprobado. La caída de la media se reparte entre la pérdida de riqueza informativa en la información comercial y el retroceso en el apartado técnico.
- ❑ ORANGE (4,05) permanece en zona de suspenso. También se adentran en ella JAZZTEL (4,36), R (4,96) y VODAFONE (4,97).

Asistencia Técnica

- ❑ El Servicio de Asistencia Técnica (SAT) es un elemento clave en su objetivo de dar la mejor atención al cliente. Suspenden ORANGE, JAZZTEL, con notas extremadamente bajas 3,60 y 3,94 respectivamente, R (4,94) y VODAFONE (4,97). Otros como TELECABLE (5,05) y EUSKALTEL (5,08) rozan el aprobado. Domina esta clasificación MOVISTAR que, aunque baja ligeramente su puntuación, se mantiene por encima del 6,5 y ONO que, aunque retrocede notablemente supera el 5,5. El resultado final es una reducción de la nota media de un cuarto de punto (4,96) respecto al estudio de 2014.
- ❑ MOVISTAR domina claramente el SAT, con 45 puntos porcentuales por encima del peor, ORANGE, y del 40% respecto a JAZZTEL. En relación con la media la diferencia se aproxima al 25%. Su punto fuerte es la asistencia a domicilio.
- ❑ La eficiencia de la asistencia técnica telefónica se reduce hasta el 30%, casi 10 puntos porcentuales. Los ratios de eficacia se mueven entre el 20% y el 40%.
- ❑ El tiempo medio empleado en la resolución de incidencias aumenta en 10 horas en relación con la VII edición de este estudio, situándose en 71 horas. En este apartado el mejor ha sido MOVISTAR con poco más de 44 horas. Le sigue EUSKALTEL, por encima de las 50 horas. A continuación, ONO y R en las proximidades de las 60. VODAFONE alcanza las 75 horas, JAZZTEL, 86 y ORANGE, 92. Muchos operadores, en consecuencia, mantienen al usuario 3 días sin servicio o sin buena calidad. ORANGE se aproxima a los 4 días para la reparación.
- ❑ Sólo MOVISTAR envía un técnico en el 100% de las incidencias pendientes. En el extremo opuesto ORANGE (12,5%). La media de la asistencia técnica a domicilio o

en la red es del 56%. 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.

- ❑ El SAT está marcado por otros condicionantes, por ejemplo, la reiteración de llamadas por la misma incidencia. Con todos los operadores se ha producido reiteración de llamadas, llegando a las 7 en el caso de JAZZTEL y a 6 en los casos de ORANGE y EUSKALTEL. En el extremo contrario R (2).
- ❑ El tiempo máximo de espera para acceder al SAT está en 6'38''. ORANGE, es el peor, registrando un tiempo próximo a los 12 minutos.
- ❑ 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.

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.

Atención Comercial: aspectos objetivos

- ❑ Los datos objetivos de la evaluación del Servicio de Atención Comercial (SAC) arrojan una puntuación media del mismo de 4,61, registrándose un descenso notable sobre la nota media del pasado estudio que estaba en 5,44 puntos. La pérdida de riqueza y de calidad en la información son el origen de este intenso retroceso.
- ❑ Suspenden 6 de los ocho operadores examinados y los dos que aprueban MOVISTAR (5,63) y ONO (5,03), registran también caídas en su puntuación.
- ❑ El mejor tiene una diferencia porcentual sobre el peor, R, de casi el 29% y sobre la media de 18%.
- ❑ El tiempo medio de espera del SAC se aproxima a los 60 segundos. Los peores en este capítulo VODAFONE (78 segundos). Por encima de los 60, JAZZTEL, R y TELECABLE. El mejor es ONO con casi 44 segundos. El resto se sitúa cerca de los 55 segundos.
- ❑ El tiempo máximo de espera, se incrementa en 14 segundos, rompiendo la tendencia de descenso de los últimos años. Los mejores operadores son EUSKALTEL (99), MOVISTAR (101 segundos) y JAZZTEL (112). Los peores ORANGE y R, ambos por encima de los 200 segundos.

- ❑ La información sobre los métodos de pago es uniforme, sólo parece existir el pago por banco.
- ❑ Por lo que respecta a la identificación completa de los teleoperadores baja al 49% de media, especialmente penalizada por los porcentajes de R y EUSKALTEL por debajo del 30%. MOVISTAR y TELECABLE son los mejores en este apartado superando el 70%. Les sigue ONO con niveles de identificación completa del 65%. El resto de operadores se sitúan entre algo más del 30% y por debajo del 50%.
- ❑ La información sobre el compromiso de permanencia retrocede de forma intensa, hasta el 49%, sobre todo, por los porcentajes de R (4%) y ORANGE (24%). Sólo TELECABLE logra niveles del 100%. Le sigue MOVISTAR (68%) y JAZZTEL 62%.
- ❑ 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.
- ❑ Se registraron 452 ofertas de velocidad. El 50% de ellas se concentra a partir de los 50 Mbps. Un 48% corresponde a velocidades entre 10 y 30 Mbps. El resto son ofertas de velocidades menores a los 10 Mbps, prácticamente residuales. Los operadores siguen realizando ofertas de velocidad técnicamente inalcanzables. Sólo Movistar ofrece velocidades de hasta 3 Mbps
- ❑ La mayor diversidad de ofertas por velocidad ha correspondido a MOVISTAR con 4 velocidades diferentes. La máxima concentración de ofertas corresponde a VODAFONE y ORANGE, todos sus teleoperadores ofrecieron los 20 Mbps.
- ❑ Las ofertas de servicios caen hasta 441, casi 100 menos que el pasado año (534). La doble y triple oferta de servicios suman un 39% del total, mientras las ofertas de 4 servicios (incluyendo telefonía móvil y banda ancha móvil) y cinco servicios, se sitúan en el 61%.
- ❑ Las promociones sobre precio (gratuidad o rebaja) superan ligeramente el 5%. Quiere decir esto que ya no existen, no, quiere decir que se pone más énfasis en otros elementos. Las promociones tecnológicas se aproximan al 95% (canales de Tv de pago, USB, router inalámbrico, etc.).
- ❑ La información sobre el plazo de las promociones se sitúa en el 76%. Las fórmulas empleadas, como “ahora está en promoción” siguen presionando la compra. Hay que insistir en la clara diferencia que existe entre informar y no dejar pensar.
- ❑ La información precisa sobre precios e impuestos es del 100%.
- ❑ La información sobre el plazo de instalación, una de las informaciones más elementales, ya que permite conocer el tiempo de espera para disfrutar del servicio, sigue en retroceso hasta el 3,50%, casi 14 puntos porcentuales menos.

ADECES recomienda que la información incluya, cuando sea necesario, la mención al tiempo de instalación de línea para evitar confusiones indeseadas y no frustrar expectativas.

Atención Comercial: aspectos subjetivos

- Con alguna excepción sube el trato de los teleoperadores hasta alcanzar 7,04 puntos de media. El peor en este capítulo es ORANGE con 5,15 puntos, al que se suma JAZZTEL con 5,71, que retrocede de forma notable desde los 6,39 puntos del pasado estudio. El resto de operadores superan los 7,5 puntos (salvo EUSKALTEL, 7,37) e incluso los 7,80 como TELECABLE y VODAFONE. ONO se queda en 7,06.
- La cooperación de los teleoperadores baja hasta los 4,10, casi un tercio de punto. Se produce un suspenso generalizado, solo MOVISTAR (4,81) se aproxima al aprobado, el resto se sitúan por debajo de los 4,5 puntos. VODAFONE y ORANGE bajan hasta los 3,85 y casi 3 puntos respectivamente.

Claves de la situación detectada:

- ORANGE y VODAFONE exigen el DNI para facilitar información. ADECES denunció esta práctica ante la Agencia de Protección de Datos y este organismo no vio vulneración de la Ley, la asociación sigue considerando que es una petición desproporcionada y mucho más para la finalidad que señalan los teleoperadores: hacer un precontrato. Esta exigencia se extiende ahora a ONO, EUSKALTEL y JAZZTEL, aunque estos operadores son flexibles y facilitan la información aún en el caso de que el usuario no les proporcione el DNI.
- 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.

ÍNDICE	Página
Conclusiones	2
Introducción	7
Objetivos	9
Ficha del VIII Estudio	10
Metodología	11
Valoración global	12
Servicio de Asistencia Técnica: suspenden cuatro operadores	14
Más condicionantes de un buen Servicio de Asistencia Técnica: tiempo de resolución de incidencias, tiempo de espera	17
Aspectos subjetivos del Servicio de Atención Comercial (SAC): El trato empeora. Suspenso casi general en cooperación	20
Evaluación objetiva del Servicio de Atención Comercial (SAC). La correcta información sobre precios casi provoca el aprobado general	23
Llamadas fallidas, tiempos de espera, requisitos de contratación e identificación de teleoperadores	25
Atención Comercial: la correcta información previene el conflicto. La información sobre las penalizaciones retrocede de forma alarmante	29
Ofertas de velocidades y servicios. Promociones. Plazo de instalación. La información precisa sobre precios	31
Una vista panorámica de las valoraciones globales	36

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).

El estudio llega en un momento en el que la concentración de empresas ha sido aprobada y en el que es preciso encajar las diferentes culturas que se fusionan, lo que está provocando más de una digestión pesada.

En consecuencia, el papel sensible de los Servicios de Atención al Cliente se está viendo y se verá acentuado.

La **atención al cliente** cobra cada día más importancia en la utilización y consumo de productos y servicios de uso masivo, ya que representa un factor inequívoco de la calidad que prestan a sus clientes las empresas 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 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 2014 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 VIII estudio

Se han realizado un total de 1332 llamadas dirigidas a 8 operadores, resultando fallidas 8, 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 se aproxima a las 167.

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 90% 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 marzo 2015 y junio de 2015.

Metodología

Las 1332 llamadas efectuadas se distribuyen del siguiente modo:

2015	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	ONO	R	EUSKALTEL	TELECABLE	VODAFONE
TOTAL	167	166	182	162	162	176	160	157
Completadas	167	165	180	160	162	175	159	156

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, si los teleoperadores informan o no sobre el contrato, las limitaciones de la banda ancha, formas de pago, etc.

1.- Valoración Global

Como resultado del análisis de las 92 medidas se ofrecen a continuación las valoraciones globales que surgen de esta edición del Estudio sobre los Servicios de Atención al Cliente (SACI)¹ 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 global de la atención al cliente** se sitúa en 5,05 puntos sobre 10. Empeora 0,40 puntos respecto al estudio pasado y de un suspenso, pasamos a cuatro: ORANGE, JAZZTEL, R y VODAFONE, aunque éstos últimos rozan el aprobado. La caída de la media se reparte entre la pérdida de riqueza informativa en la información comercial y el retroceso en el apartado técnico.

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



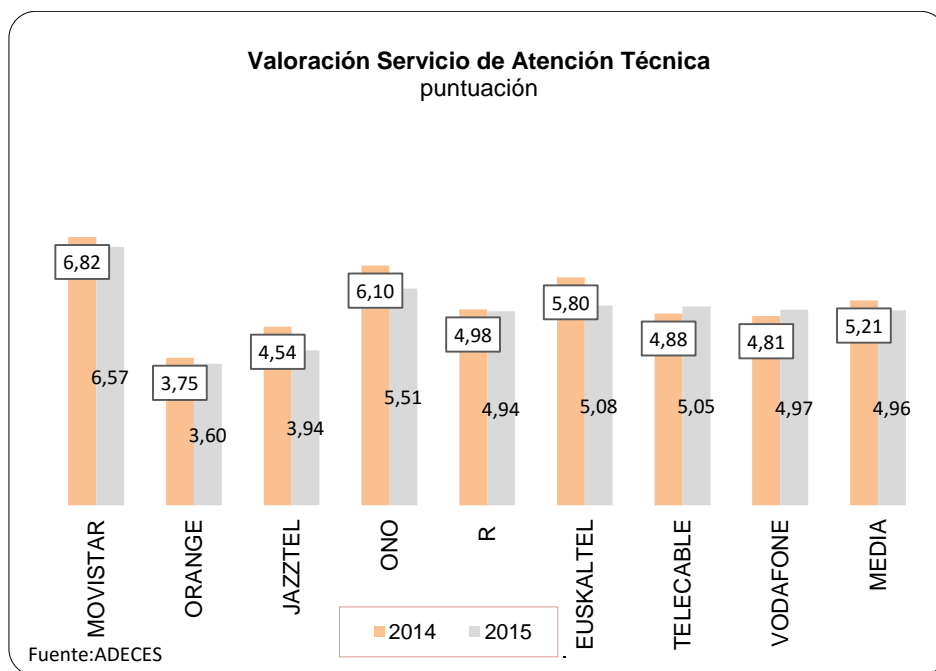
ORANGE (4,05) permanece en zona de suspenso. También se adentran en ella JAZZTEL (4,36), R (4,96) y VODAFONE (4,97).

MOVISTAR lidera la clasificación con 6,13 puntos, superando a la media casi en el 18% y al peor en poco menos del 34%.

2.- Servicio de Asistencia Técnica: suspenden cuatro operadores

El **Servicio de Asistencia Técnica (SAT)** es un elemento clave y un punto débil de los operadores en su objetivo de dar la mejor atención al cliente. Suspenden ORANGE, JAZZTEL, con notas extremadamente bajas 3,60 y 3,94 respectivamente, R (4,94) y VODAFONE (4,97). Otros como TELECABLE (5,05) y EUSKALTEL (5,08) rozan el aprobado. Domina esta clasificación MOVISTAR que, aunque baja su puntuación, se mantiene por encima del 6,5 y ONO que, aunque retrocede notablemente supera el 5,5.

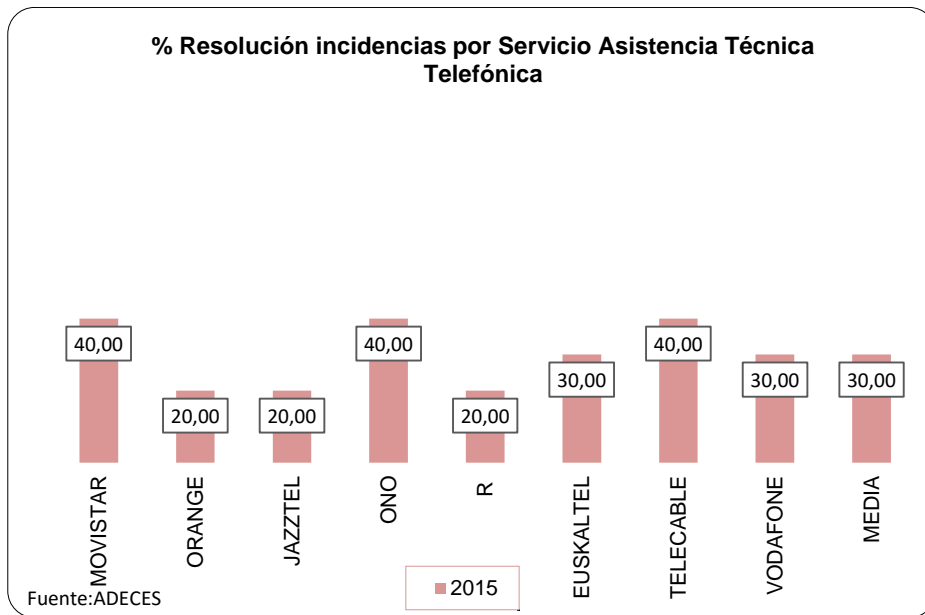
El resultado final es una reducción de la nota media de un cuarto de punto (4,96) respecto al estudio de 2014.



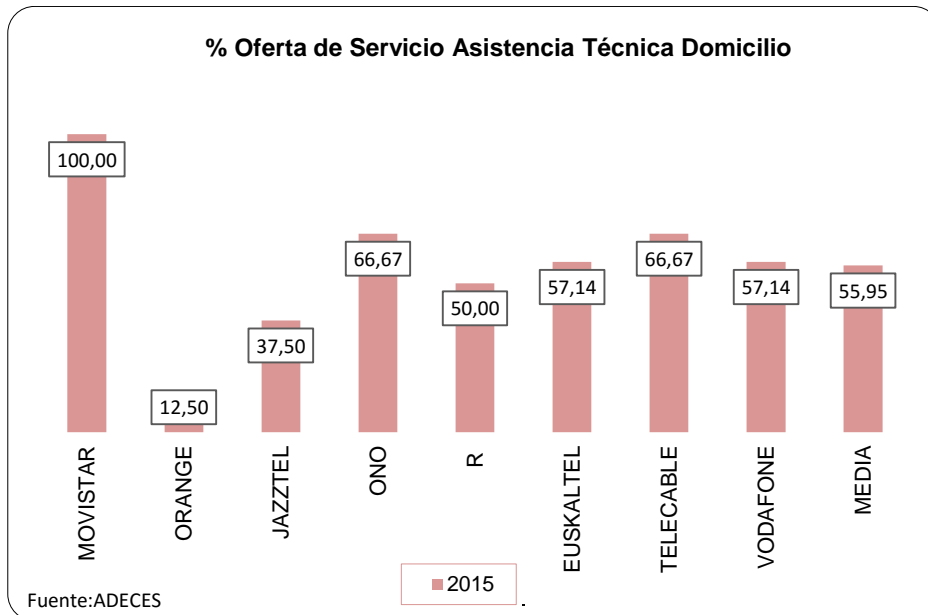
MOVISTAR domina claramente el SAT, con 45 puntos porcentuales por encima del peor, ORANGE, y del 40% respecto a JAZZTEL. En relación con la media la diferencia se aproxima al 25%. Su punto fuerte es la asistencia a domicilio.

ADECES, entiende que si la **asistencia técnica remota** funciona es la forma más eficaz para reducir costes y solventar los problemas técnicos del cliente. Sin embargo, la eficiencia de la asistencia técnica telefónica se reduce hasta el

30%, casi 10 puntos porcentuales. Es entonces cuando hay que dar una respuesta a las incidencias que permanecen vivas. De forma remota MOVISTAR solventa el 40%, igual que ONO y TELECABLE. En el otro extremo, JAZZTEL, ORANGE y R reparan el 20%. EUSKALTEL y VODAFONE se quedan en el 30%.



Ahora bien, respecto a las incidencias que permanecen abiertas no sirven las excusas ni descargar la responsabilidad sobre el equipo del usuario, sobre la instalación del cliente. A veces se llega a reconocer que la red no soporta la velocidad que se había contratado o que persisten las interrupciones denunciadas, lo que pone de manifiesto un problema en la veracidad de la información facilitada por el servicio comercial, que genera falsas expectativas, como se ha denunciado en numerosas ocasiones.

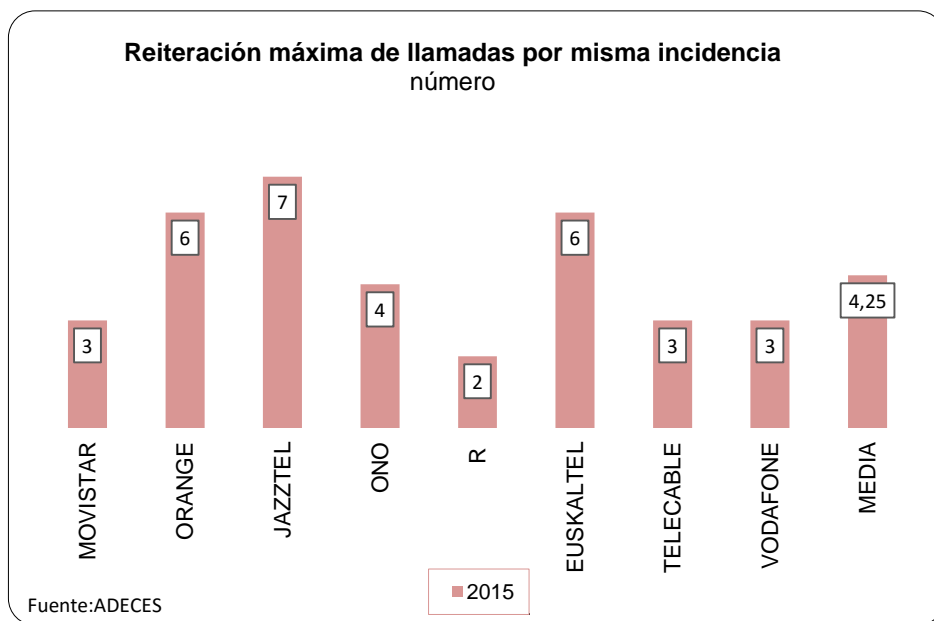


ADECES, considera que se crea un punto de fricción entre el cliente y el operador que se instalará en la relación contractual y tendrá un evidente coste de imagen, ya que el usuario interpretará que se le cuida para atraerle como cliente, pero que el conservarlo como tal se deja a otras medidas de carácter coercitivo, como la permanencia.

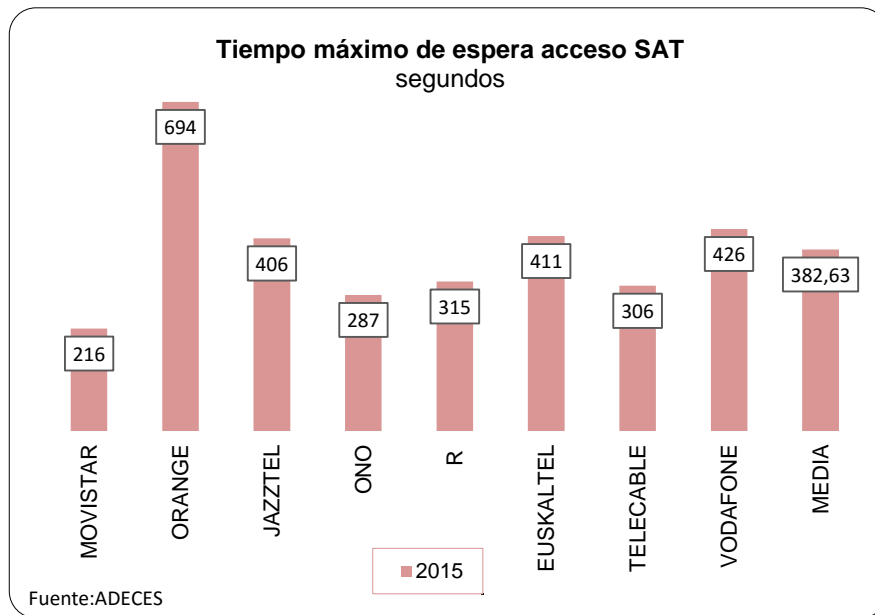
Sólo MOVISTAR envía un técnico en el 100% de las incidencias pendientes. En el extremo opuesto ORANGE (12,50%). La media de la asistencia técnica a domicilio o en la red es del 56%.

2.1.- Más condicionantes de un buen Servicio de Asistencia Técnica: tiempo de resolución de incidencias, reiteración de llamadas, máximo tiempo de espera

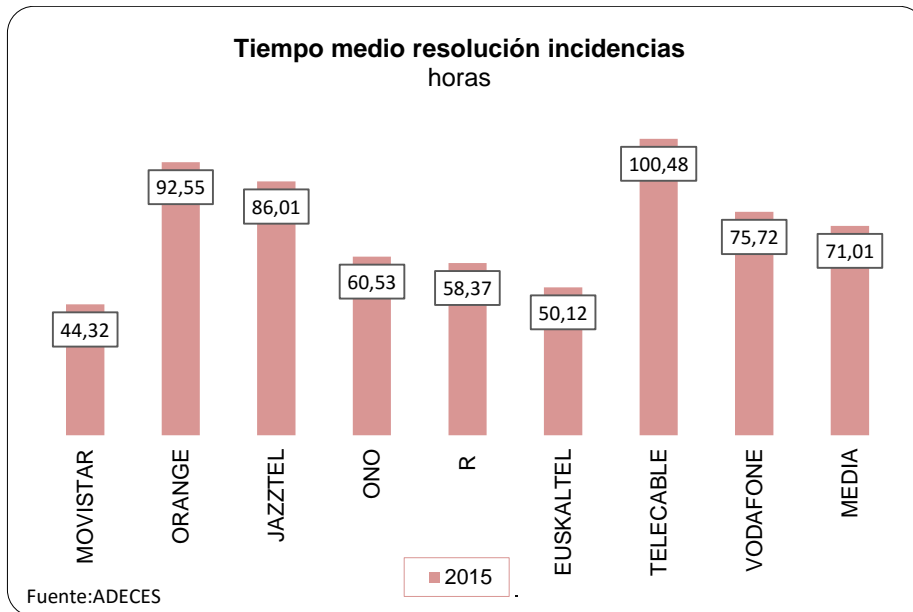
El SAT está marcado por otros condicionantes, por ejemplo, la reiteración de llamadas por la misma incidencia. Con todos los operadores se ha producido reiteración de llamadas, llegando a las 7 en el caso de JAZZTEL y a 6 en los casos de ORANGE y EUSKALTEL. En el extremo contrario R (2). La media es de 4,25 desde los 2,75 del anterior estudio. La reiteración, además, está asociada a la repetición de la misma incidencia de la que ya tiene constancia el 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.



El tiempo máximo de espera para acceder al SAT está en 6'38". ORANGE, es el peor, registrando un tiempo próximo a los 12 minutos.



El tiempo medio empleado en la resolución de incidencias aumenta en 10 horas en relación con la VII edición de este estudio, situándose en 71 horas. En este apartado el mejor ha sido MOVISTAR con poco más de 44 horas. Le sigue EUSKALTEL, por encima de las 50 horas. ONO y R en las proximidades de las 60. VODAFONE alcanza las 75 horas, JAZZTEL, 86 y ORANGE, 92. Muchos operadores, en consecuencia, mantienen al usuario 3 días sin servicio o sin buena calidad. ORANGE se aproxima a los 4 días para la reparación.



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.

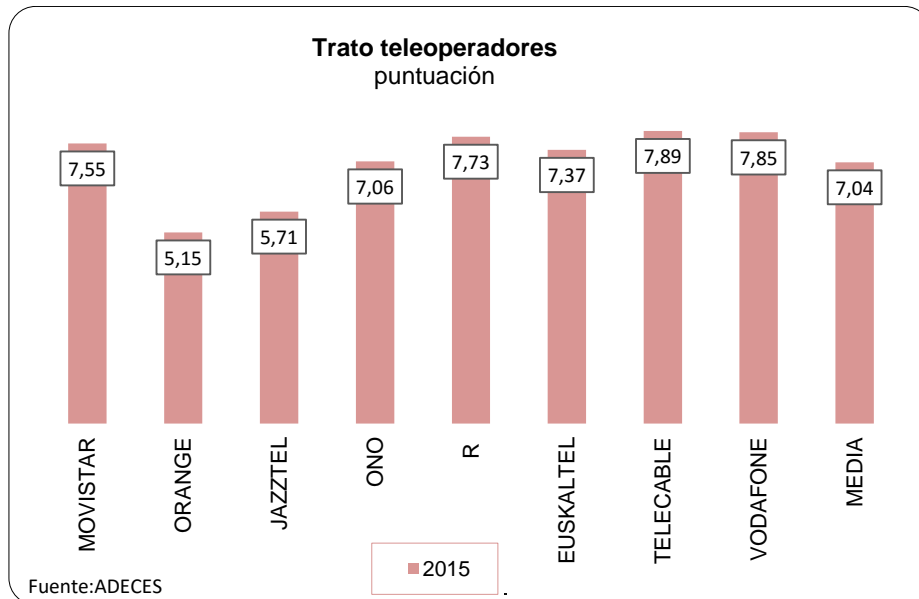
ADECES entiende que el SAT de cada operador constituye un aspecto relevante de la prestación y por ello, considera que los operadores deberían estar obligados a facilitar información sobre el tipo de asistencia que ofrecen, el tiempo medio de resolución de averías y los costes asociados a este Servicio.

3.- Aspectos subjetivos del Servicio de Atención Comercial: Con alguna excepción, el trato mejora. Suspenseo general en cooperación

Sube el trato de los teleoperadores hasta alcanzar 7,04 puntos de media. El peor en este capítulo es ORANGE con 5,15 puntos, al que se suma JAZZTEL con 5,71, que retrocede de forma notable desde los 6,39 puntos del pasado estudio. El resto de operadores superan los 7,5 puntos (salvo EUSKALTEL, 7,37) e incluso los 7,80 como TELECABLE y VODAFONE. ONO se queda en 7,06 puntos.

ORANGE y VODAFONE exigen el DNI para facilitar información. ADECES denunció esta práctica ante la Agencia de Protección de Datos y este organismo no vio vulneración de la Ley, la asociación sigue considerando que es una petición desproporcionada y mucho más para la finalidad que señalan los teleoperadores: hacer un precontrato. Esta exigencia se extiende ahora a ONO, EUSKALTEL y JAZZTEL, aunque estos operadores son flexibles y facilitan la información aún en el caso de que el usuario no les proporcione el DNI.

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.

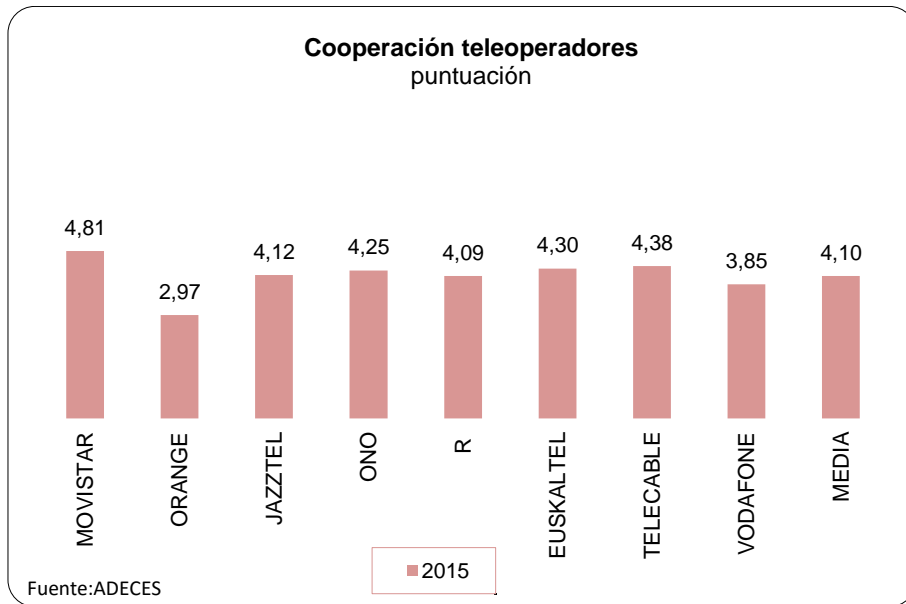


La cooperación de los teleoperadores baja hasta los 4,10, casi un tercio de punto. Se produce un suspenso generalizado, solo MOVISTAR (4,81) se aproxima al aprobado, el resto se sitúan por debajo de los 4,5. VODAFONE y ORANGE bajan hasta los 3,85 y casi 3 puntos respectivamente.

Así pues, sigue sin haber predisposición para ayudar al cliente a 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.

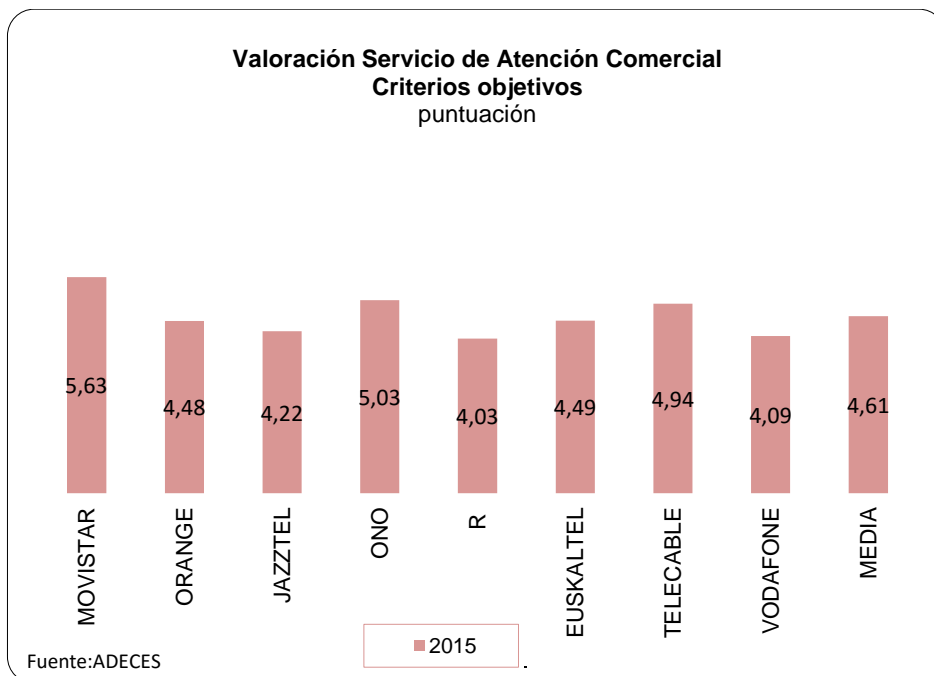
La ausencia de cooperación traslada al usuario la responsabilidad de entender y empatizar con el teleoperador y sus problemas, procedimientos o técnicas de trabajo.

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.



4.- Evaluación objetiva del Servicio de Atención Comercial (SAC): Seis operadores suspensos indican el profundo retroceso de la información y su calidad.

En este capítulo se examinan los parámetros 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...



Los datos objetivos de la evaluación del **Servicio de Atención Comercial (SAC)** arrojan una puntuación media del mismo de 4,61, registrándose un descenso notable sobre la nota media del pasado estudio que estaba en 5,44 puntos. La pérdida de riqueza y de calidad en la información son el origen de este intenso retroceso.

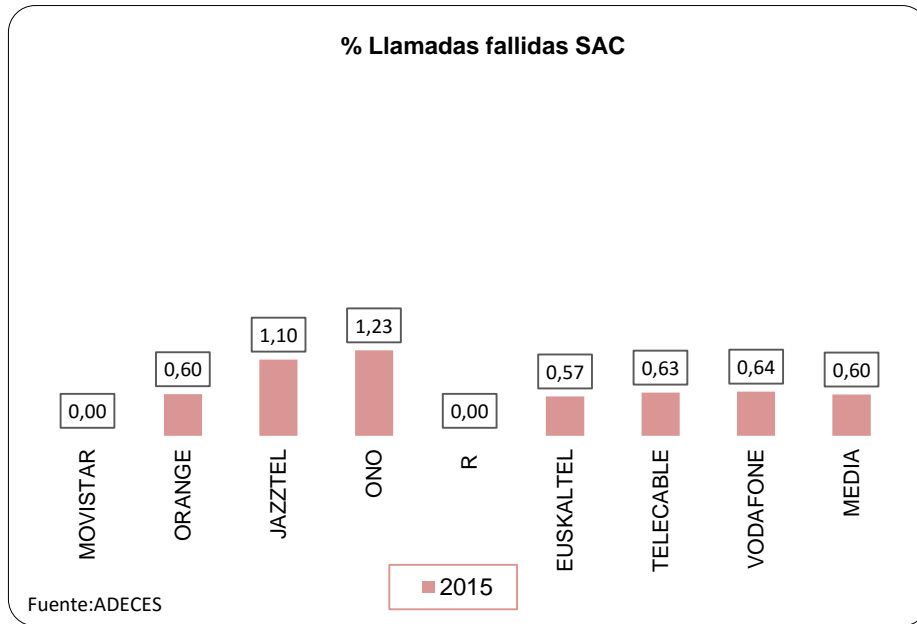
Suspenden 6 de los ocho operadores examinados y los dos que aprueban MOVISTAR (5,63) y ONO (5,03), registran también caídas en su puntuación.



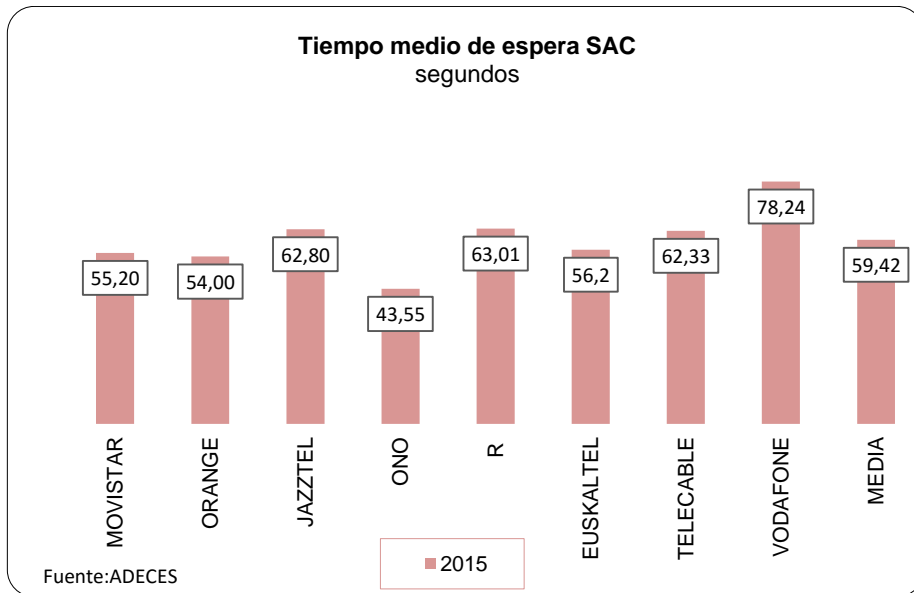
El mejor tiene una diferencia porcentual sobre el peor, R, de casi el 29% y sobre la media de 18%.

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 relativas a problemas en transferencias de la comunicación.

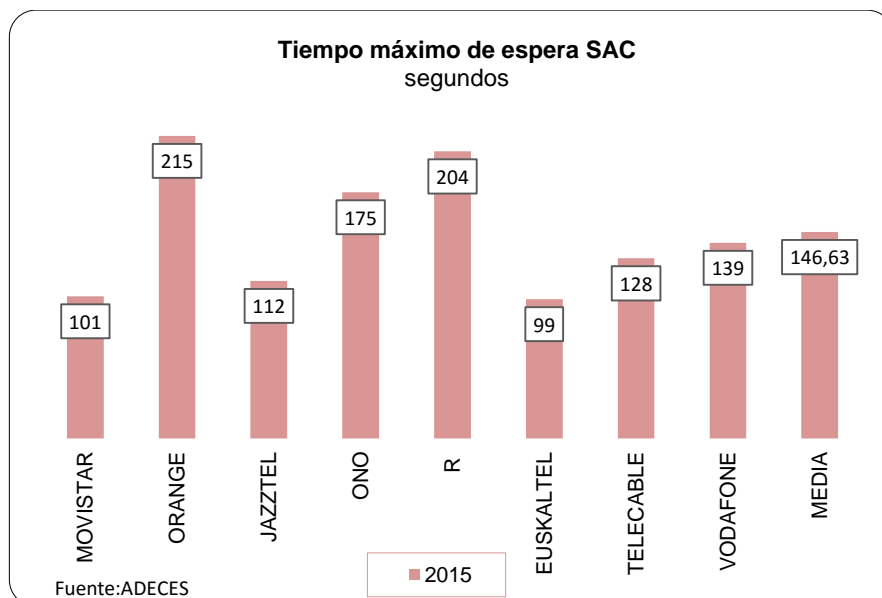


El **tiempo de espera medio** del SAC se aproxima a los 60 segundos. Los peores en este capítulo VODAFONE (78 segundos). Por encima de los 60, JAZZTEL, R y TELECABLE. El mejor es ONO con casi 44 segundos. El resto se sitúa cerca de los 55 segundos.

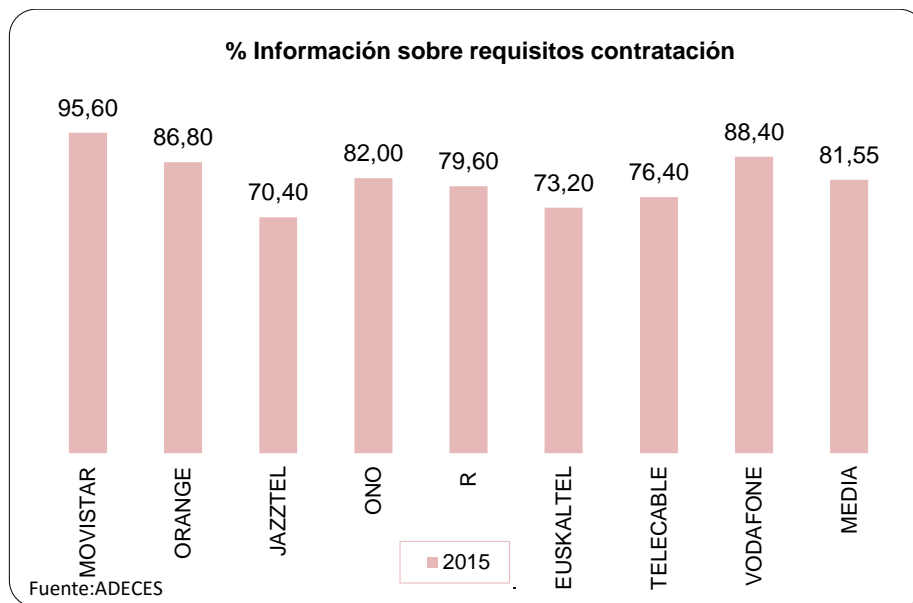


El **tiempo máximo de espera**, se incrementa en 14 segundos, rompiendo la tendencia de descenso de los últimos años.

Los mejores operadores son EUSKALTEL (99), MOVISTAR (101 segundos) y JAZZTEL (112). Los peores ORANGE y R, ambos por encima de los 200 segundos.



La información *no espontánea* sobre los **requisitos de contratación** (nombre y apellidos, dni, cuenta corriente, dirección, verificación) ya no es del 100% en ningún operador. Desciende hasta el 70% en el caso de JAZZTEL y por debajo del 80% en R, EUSKALTEL y TELECABLE.

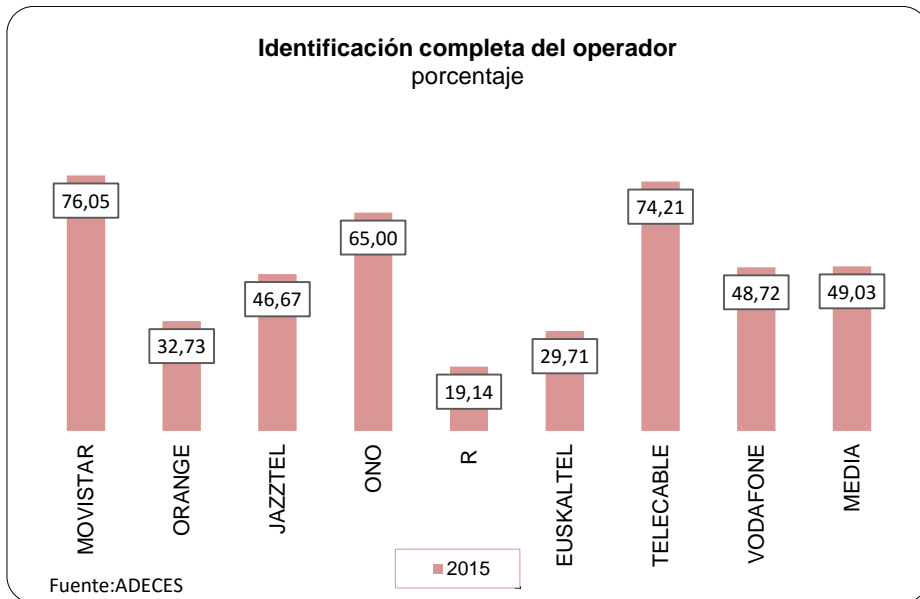


Uniformidad absoluta en la información sobre los métodos de pago: sólo parece existir el pago por banco, única información que facilitan todos los teleoperadores.

Por lo que respecta a la **identificación completa de los teleoperadores** baja al 49% de media, especialmente penalizada por los porcentajes de R y EUSKALTEL por debajo del 30%.

MOVISTAR y TELECABLE son los mejores en este apartado superando el 70%. Les sigue ONO con niveles de identificación completa del 65%. El resto de operadores se sitúan entre algo más del 30% y por debajo del 50%.

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 frente a la solicitud de la misma al usuario en cada comunicación.



4.2.- Atención Comercial: la correcta información previene el conflicto. La información sobre las penalizaciones retrocede de forma alarmante

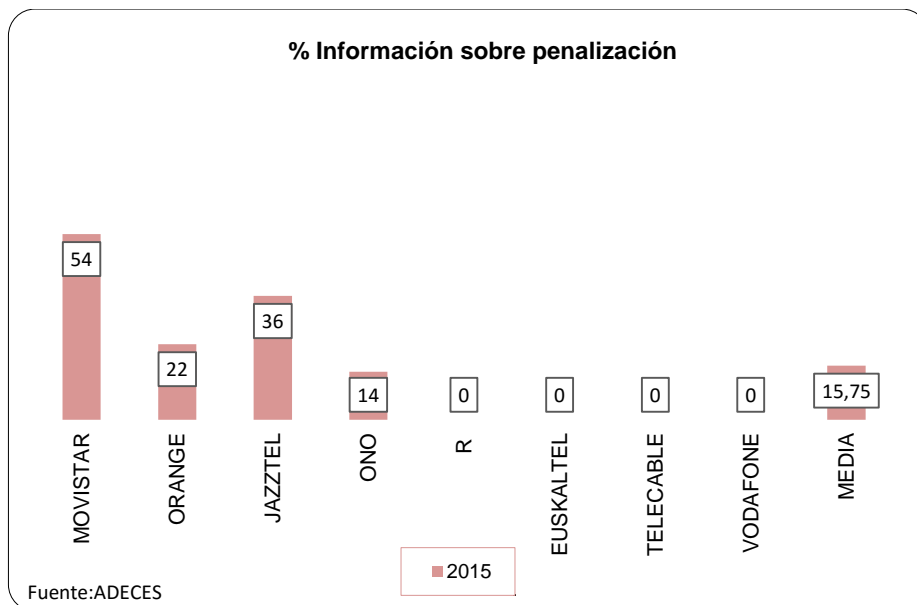
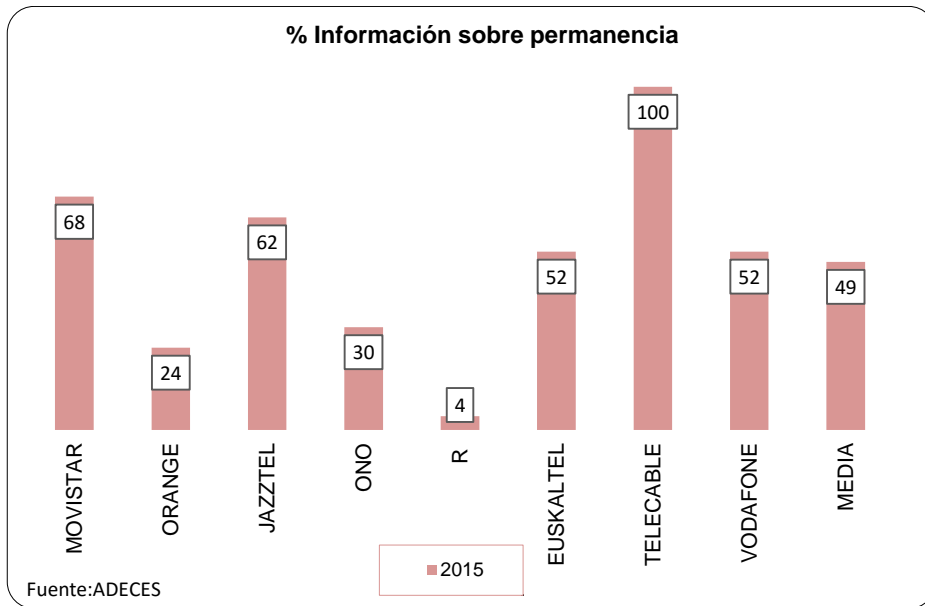
La información sobre el **compromiso de permanencia** retrocede de forma intensa, hasta el 49%, sobre todo, por los porcentajes de R (4%) y ORANGE (24%). Sólo TELECABLE logra niveles del 100%. Le sigue MOVISTAR (68%) y JAZZTEL 62%.

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** mantiene la misma tónica paupérrima que en el pasado ejercicio, con índices menores al 20%.

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.

ADECES quiere mostrar su preocupación, precisamente por la proliferación de ofertas que combinan productos sin permanencia y otros con permanencia de hasta 24 meses, con lo que la ventaja del usuario y la competencia que introduce la no permanencia y la no penalización, se evapora.

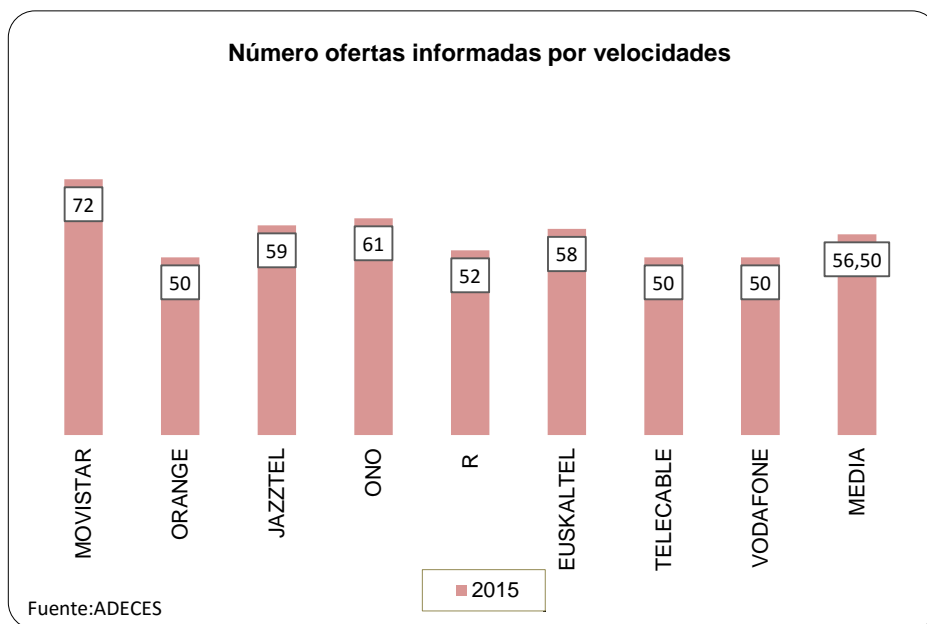


4.3.- SAC: Ofertas de velocidades y servicios. Promociones. Plazo de instalación. La información precisa sobre precios

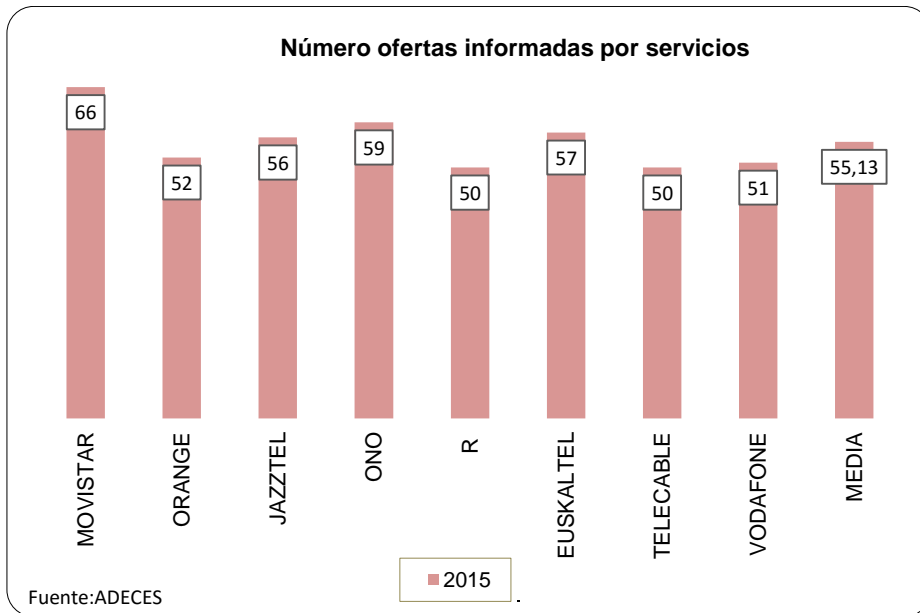
Se registraron 452 **ofertas de velocidad**. El 50% de ellas se concentra a partir de los 50 Mbps. Un 48% corresponde a velocidades entre 10 y 30 Mbps. El resto son ofertas de velocidades menores a los 10 Mbps, prácticamente residuales.

Los operadores siguen realizando ofertas de velocidad técnicamente inalcanzables. Sólo Movistar ofrece velocidades de hasta 3 Mbps

La mayor diversidad de ofertas por velocidad ha correspondido a MOVISTAR con 4 velocidades diferentes. La máxima concentración de ofertas corresponde a VODAFONE y ORANGE, todos sus teleoperadores ofrecieron los 20 Mbps.



Las **ofertas de servicios** caen hasta 441, casi 100 menos que el pasado año (534).

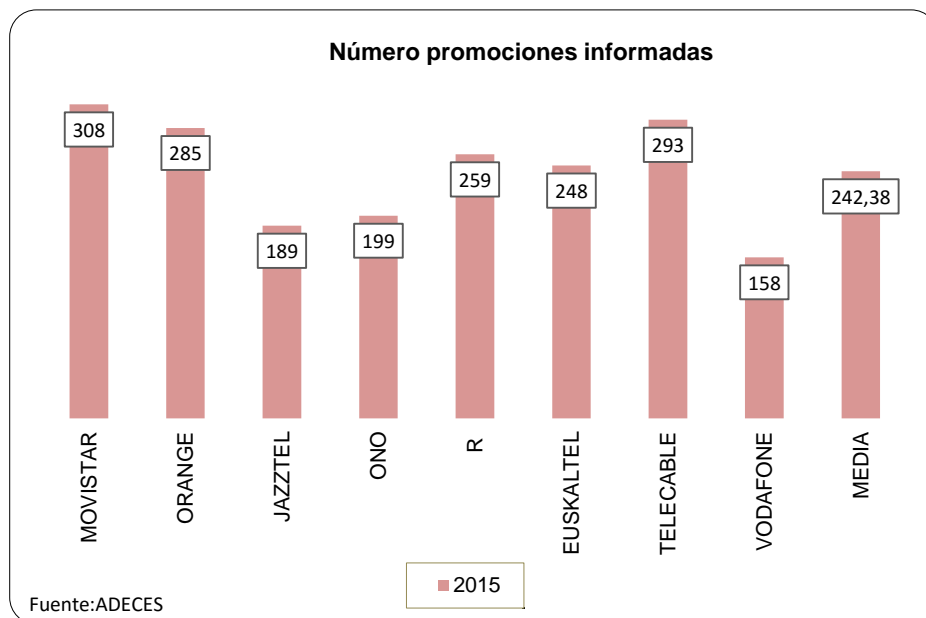


La doble y triple oferta de servicios suman un 39% del total, mientras las ofertas de 4 servicios (incluyendo telefonía móvil y banda ancha móvil) y cinco servicios, se sitúan en el 61%.

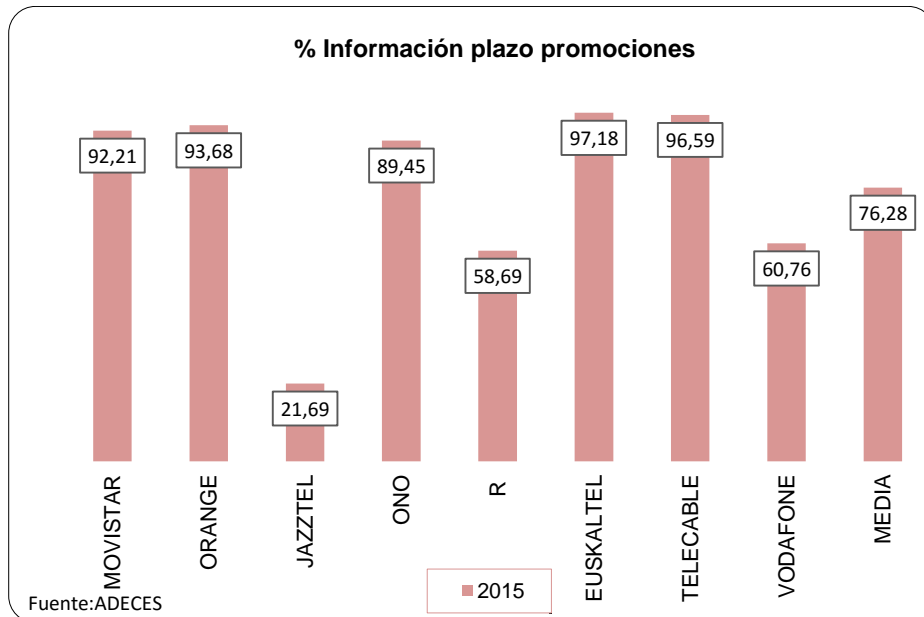
Concentración de ofertas por servicios	%
banda ancha básica	
tlf fija+banda ancha	17,69
tlf fija+banda ancha+tv	20,86
banda ancha+tv	
tlf fija+tv	
tlf fija+ba fija+tlf móvil+ba móvil	40,14
tlf fija+ba fija+tlf móvil+ba móvil+tv	21,32

El **número de promociones** sobre las que se informa es de 1939, frente a las 2035 del pasado año. A juzgar por las respuestas de los propios teleoperadores debieron de haber sido, casi 2900, aunque se mantiene la tendencia a evitar la dispersión. Los teleoperadores están bien aleccionados y de forma reiterada enfatizan las mismas promociones.

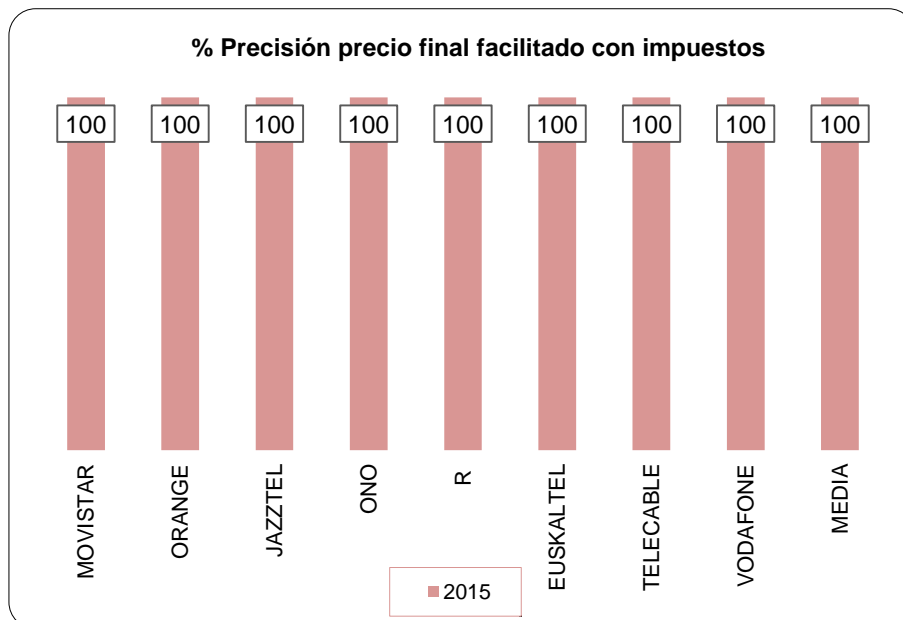
Las promociones sobre precio (gratuidad o rebaja), superan ligeramente el 5%. Quiere decir esto que ya no existen, no, quiere decir que se pone más énfasis en otros elementos. Las promociones tecnológicas se aproximan al 95% (canales de Tv de pago, USB, router inalámbrico, etc.).



La información sobre el plazo de las promociones se sitúa en el 76%. Las fórmulas empleadas, como “ahora está en promoción” siguen presionando la compra. Hay que insistir en la clara diferencia que existe entre informar y no dejar pensar.

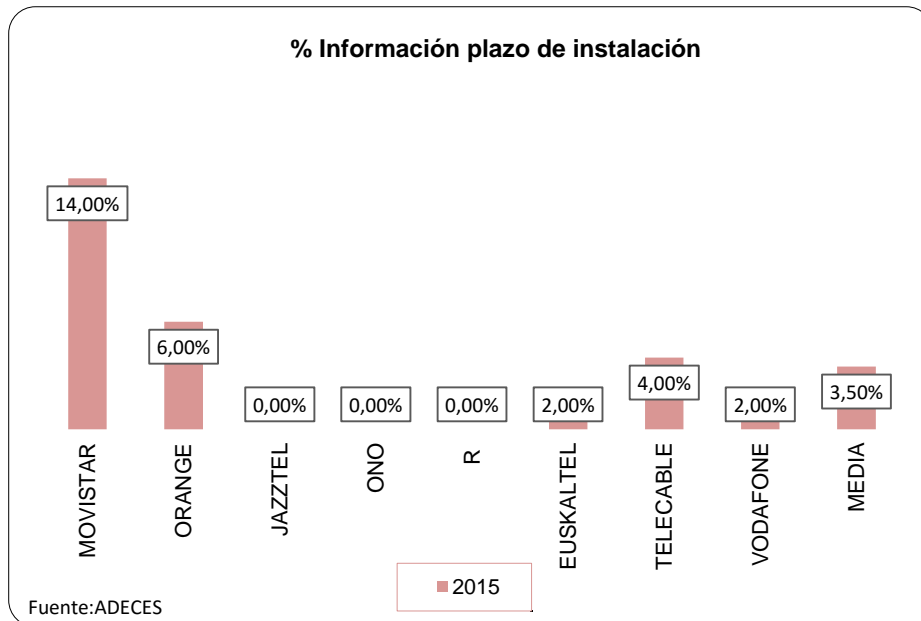


La información precisa **sobre precios e impuestos** es del 100%, manteniéndose así la tendencia iniciada el pasado año.



La información sobre el **plazo de instalación**, una de las informaciones más elementales, ya que permite conocer el tiempo de espera para disfrutar del servicio, sigue en retroceso hasta el 3,50%, casi 14 puntos porcentuales menos.

ADECES recomienda que la información incluya, cuando sea necesario, la mención al tiempo de instalación de línea para evitar confusiones indeseadas y no frustrar expectativas.



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.

