

XV estudio de los Servicios de Atención al Cliente (SAC) de los operadores de telecomunicaciones

La atención al cliente en las plataformas digitales, otros sectores y administraciones públicas Movistar: lidera la clasificación global con más de siete puntos, la atención comercial y la técnica

Todos los operadores mejoran en atención comercial, pero persisten malas prácticas:

- Abuso de las llamadas de retorno, petición del DNI al “no cliente” para acceder a la información
 - Mala información sobre plazos de instalación e información heterogénea sobre permanencia y penalizaciones
- Vodafone, Pepephone, Euskaltel, R y Telecable retroceden en asistencia técnica, hasta más de un punto

ADECES, en el XV Estudio sobre los Servicios de Atención al Cliente de los operadores de telecomunicaciones, reclama un servicio de esta naturaleza en las grandes plataformas digitales y en las administraciones públicas y, además, emplea como referencia el examen de otros sectores (energéticas y seguros).

Para ADECES, los ciudadanos europeos necesitan que los servicios de atención al cliente **alcancen a las plataformas digitales que prestan servicios en Europa** a millones de personas y obtienen un elevado volumen de ingresos, de modo semejante a lo que ocurre con la protección de datos. En definitiva, los ciudadanos europeos no pueden estar sometidos a la arbitrariedad o al mal funcionamiento de estos agentes, en ocasiones vulnerando sus derechos constitucionales.

En segundo lugar, sostiene ADECES, que **somos clientes de estas grandes plataformas, porque pagamos en especie a través de los datos que cedemos**. En esta línea, que equipara el pago y la monetización de datos, apunta el Proyecto de Ley de Atención al Cliente cuando dice que su regulación se aplicará a los “Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales”.

Por otra parte, ADECES aboga para que la atención al cliente se haga extensiva a los **servicios dirigidos a los ciudadanos de cualquier administración pública**, muchos de los cuales presentan barreras de acceso, ya que solo es posible comunicarse con los ellos a través de servicios electrónicos (correos, chat, contestadores automáticos...), careciendo de un sistema de atención personalizada que facilitaría (si estuviese cualificada) la comunicación con el ciudadano.

Además, ADECES, ha examinado, como sectores testigo, a los **seguros y a las energéticas** en relación con el tiempo medio y máximo de atención. En los seguros, los tiempos medios superan los 5 minutos y medio, observándose tiempos máximos de 36 minutos (Línea Directa).

En las energéticas, el tiempo de espera medio roza los 200 segundos, con una amplia franja que va de los 19 segundos a los 236. Holaluz en alguna ocasión supera los 1.000 segundos. En noviembre y diciembre, algunas de las compañías examinadas superaban los 12 minutos de espera con bastante frecuencia. Esta anomalía, parece haberse corregido.

Atención al cliente en los Operadores de Telecomunicaciones

Valoración Global¹

La Valoración Global sitúa a Movistar en primera posición superando los 7 puntos. MásMóvil(5,46) y R (5,72), son los que registran la puntuación más baja. El resto se mueven entre los 6 puntos de Pepephone y los 6,40 de Yoigo.

	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	MÁSMÓVIL	PEPEPHONE	YOIGO	EUSKALTEL	R	TELECABLE
GLOBAL	7,01	6,11	6,09	6,36	5,46	6,01	6,40	6,29	5,72	6,22
Grupos		6,10			5,96			6,08		

Asistencia Técnica

La asistencia técnica penaliza a Vodafone, Pepephone, Euskaltel, R y Telecable con pérdidas entre 0,29 y 1,16 puntos respecto al estudio del pasado año. El principal motivo: el tiempo invertido en la resolución de incidencias.

Movistar logra 7,67 puntos. MásMóvil, Pepephone y R no alcanzan los 6. El resto obtienen un máximo de 6,71.

El tiempo empleado en la **resolución de incidencias** va desde las 51 horas de Movistar a las 119 de Jazztel. También superan las 100 horas Orange, Euskaltel y R; y se aproxima a ellas TELECABLE. Mientras, la **resolución remota** de las incidencias oscila entre el 25% y el 50%.

¹ Global: Servicio de Asistencia Técnica + Servicio de Atención Comercial + Trato y Cooperación

La **reiteración de llamadas por la misma incidencia** supuso un 25% en Movistar, Jazztel, Yoigo, Euskaltel, R y Telecable. En el otro extremo, Pepephone (50%).

El **tiempo máximo de espera** de acceso al servicio lo registró R, casi 16 minutos. Orange, el que menos, 9 minutos.

	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	MÁSMÓVIL	PEPEPHONE	YOIGO	EUSKALTEL	R	TELECABLE
Asistencia Técnica	7,67	6,10	6,22	6,69	5,85	5,79	6,71	6,29	5,43	6,25

Atención Comercial

Todos los operadores mejoran en este apartado que lidera Movistar con 8,02 puntos. R, Jazztel y MásMóvil se mueven en la franja de los 6 puntos. El resto varía entre los 7,03 y los 7,37 puntos. Sin embargo, persisten malas prácticas:

- Plazos de permanencia. Salvo Movistar y Pepephone, el resto de los operadores tienen **plazos de permanencia**, de 12 meses o 3 meses. Solo MásMóvil y Yoigo facilitan información homogénea sobre el **coste de la penalización** (181 euros). La información del resto de operadores es heterogénea, con un riesgo de confusión para el usuario, presentando diferencias en la misma empresa de hasta 120 euros. El coste de la penalización va de los 40 euros hasta los 260. También, varían dentro del mismo operador, las **fórmulas empleadas** para el cálculo de este coste: coste por mes, máximo decreciente y penalización máxima.
- Plazos de instalación. La **información sobre estos plazos** se desvía hasta 26 días (R) de los datos facilitados a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID).

Entre el 60% y casi el 100% de los teleoperadores de Orange, Jazztel y Yoigo **solicitan el DNI** para facilitar información a un no cliente. Para ADECES, esta petición es excesiva y vulnera la legislación sobre protección de datos.

Jazztel (257%) y Masmovil (202%) son los operadores con mayor ratio de **llamadas de retorno por cada llamada del usuario**. Según ADECES, este comportamiento constituye una forma de vulneración de la intimidad y un abuso de las redes comerciales.

En la **identificación completa del personal de atención telefónica**, Movistar llega al 70%, Telecable ronda el 60% y Jazztel el 40%. Pero Vodafone, Yoigo, Euskaltel y Pepephone solo llegan a un 5%.

	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	MÁSMÓVIL	PEPEPHONE	YOIGO	EUSKALTEL	R	TELECABLE
Atención Comercial	8,02	7,03	6,82	7,37	6,50	7,07	7,37	7,31	6,44	7,07

El **trato Correcto** va del 65% (R) al 82% (Telecable). Sin embargo, los datos en **cooperación** son pobres, solo R supera ligeramente el 10%. De la cooperación depende conocer las necesidades del cliente y ofrecerle las respuestas adecuadas en productos, servicios, procedimiento, etc.

Canales de atención disponibles y RRSS

Los **Canales de Atención** oscilan entre los 12 de Telecable y los 17 de Movistar, Jazztel y R. Todos facilitan correo electrónico, número 900, móvil, área del cliente, APP, correo postal, formulario online, redes sociales, tiendas, web, número corto y chat (de los que carece Telecable) y llaman si se facilita un teléfono (excepto Pepephone).

Los canales menos ofertados son la videollamada y el fax (R en ambos casos). El teléfono fijo y el asistente virtual lo ofertan 5 de los 10 operadores. Seis operadores recurren a los foros y siete al WhatsApp.

En cuanto a la **presencia en RRSS**, todos ofertan Facebook, Instagram, Twitter, Youtube y LinkedIn. Euskaltel, R y Telecable no tienen WhatsApp. Todos los operadores, salvo Jazztel y Vodafone, disponen de un blog en su web.

Facebook es la red en la que más quejas se visualizan.

El muestreo sobre cuestiones de carácter técnico o comercial planteadas por los usuarios en los foros, pone de manifiesto un comportamiento muy errático tanto en los tiempos medios de respuesta como en los máximos y mínimos.

Para ADECES, el modelo idóneo de atención al cliente debe estar basado en una estructura colaborativa que permita resolver asuntos con el conocimiento y la experiencia de otros usuarios, debe aportar respuestas precisas del operador bajo su responsabilidad, en un tiempo prudencial e identificándose de manera completa.

Recomendaciones

Cuando se solicita, hay que **facilitar información sobre el tiempo medio empleado en la resolución de averías**, según los datos de calidad facilitados a la SETID. Así no se defraudan las expectativas del cliente.

Es preciso **eliminar la petición al cliente de reiterar rutinas**. Hay que molestar en leer la ficha del cliente.

Hay que **facilitar el acceso al contacto personal** que posibilita, con una adecuada colaboración, una mejor definición de la incidencia que las locuciones automáticas.

Es preciso **reducir el tiempo de espera**, dimensionando convenientemente el servicio.

La **atención en la red** con la colaboración de los usuarios **no debe sustituir las respuestas precisas del operador**, bajo su responsabilidad, en un tiempo prudencial y equiparándose a las condiciones de prestación de otro canal de atención.

Es necesario mejorar las opciones predeterminadas de los sistemas automáticos y **facilitar el acceso a canales de comunicación atendidos directamente por personas**, para adecuarse a las necesidades de los usuarios.

En cualquier caso es preciso **reducir los tiempos máximos de espera**.

La **información sobre la permanencia debe ser precisa** respecto al tiempo y la penalización.

La eliminación de la permanencia es la mejor forma de introducir mejoras (tal y como hacen Movistar y Pepephone), porque de este modo la competencia basa sus fundamentos en el servicio prestado y no en aspectos ajenos al mismo.

Debe reducirse la presión comercial, **omitiendo la reiteración de llamadas por parte del operador**.

Las Redes son un canal más de atención y, en consecuencia, requieren respuestas del operador bajo su responsabilidad, en un tiempo prudencial e identificándose.

No caben respuestas con tiempos máximos desproporcionados respecto al tiempo medio.

Es necesario **especificar claramente en cada red social, cuál es el tiempo de atención dedicado a la misma**, de tal modo que el usuario tenga una expectativa cierta de cuándo puede ser atendida su solicitud.