

# 4<sup>o</sup> ESTUDIO

**La necesidad de evitar frustración a los usuarios**

**Se anuncia la ley para los servicios de atención al cliente: necesaria, tardía e insuficiente.**

Abril 2011

## Las conclusiones

- **Severa reducción de la valoración de la asistencia técnica. Todos los operadores bajan, con retrocesos de hasta el 31%. Cuatro operadores suspenden y la nota media pasa de 2,75 a 2,34.**
- **Las malas prácticas detectadas en la asistencia técnica sitúa en zona de suspenso, por primera vez, la valoración de los teleoperadores (2,42) y hunde la del servicio de atención en su conjunto, que pasa de 2,64 puntos a 2,41.**
- **Entre las malas prácticas que se registran en algunos de los operadores cabe destacar: reiteración de llamadas, cierre de incidencias no solucionadas, la molestia de repetir la avería comunicada, largos tiempos de espera, teléfonos de pago y tiempo excesivo de resolución.**
- **Movistar repite como mejor Servicio de Asistencia Técnica y Comercial, aunque con ligeros descensos. La distancia con el peor, Ya.com, se ensancha hasta el 68% en el primer apartado y hasta el 36% en el segundo. La diferencia en el cómputo global es del 54%.**
- **La futura Ley de Atención al Cliente es necesaria, tardía e insuficiente, al menos en los enunciados conocidos. Su nivel de exigencia tiene que ser mayor y más amplio si se quiere que el usuario ocupe el centro de las políticas comerciales de las empresas. La asistencia técnica debería incorporarse a sus postulados.**
- **ADECES reclama que la futura ley de atención al cliente obligue a informar sobre el sistema de asistencia técnica y, en su caso, del coste del servicio a domicilio y del tiempo medio de resolución de averías.**
- **Descenso notable sobre la información relativa al plazo de duración de las promociones, casi 30 puntos porcentuales.**

- La información sobre la permanencia mejora, pero la penalización por incumplimiento de la misma permanece bajo mínimos.
- La resolución de averías puede tardar desde poco más de 30 horas a 12 días, según el operador.
- La eficacia de la asistencia técnica telefónica en la resolución de averías baja hasta el 40%, siete puntos desde 2010. La asistencia a domicilio se restringe todavía más y sólo dos operadores la ofertaron en el 100% de las incidencias que permanecían abiertas.
- La cooperación con el usuario sigue su descenso hacia los dos puntos. Suspenden siete empresas.

**En la puntuación global<sup>1</sup> Movistar logra 3,26 puntos sobre 5. Le siguen Ono con 2,85, Euskaltel (2,79) y Telecable con 2,56). A partir de aquí comienzan los suspensos: Jazztel (2,48), R (2,46), Vodafone (1,97), Orange (1,80) y Ya.com (1,50).**

---

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

ÍNDICE	Página
<b>Introducción</b>	5
<b>Objetivos</b>	7
<b>Ficha del Cuarto Estudio</b>	7
<b>Metodología</b>	8
<b>1.-Valoraciones globales</b>	9
1.1 Servicio de Asistencia Técnica: Fuerte deterioro	11
1.2 El Servicio de Atención Comercial, todavía con grandes deficiencias	12
1.3 Satisfacción con los teleoperadores y con el servicio	13
1.4 Una visión panorámica	14
<b>2 Servicio de Atención Comercial, todavía grandes deficiencias</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 Severo deterioro del Servicio de Asistencia Técnica y consecuencias</b>	
Porcentaje resolución averías vía Movistar	
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 Suspenso para los teleoperadores</b>	
Trato	
Cooperación con el cliente	
Valoración teleoperadores y valoración Servicio	34-38
Identificación teleoperadores	
Valoración media	
<b>5 Conclusiones</b>	39-40

## Introducción:

Por cuarto 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).

El estudio llega cuando el Ministerio de Sanidad y Consumo ha anunciado la elaboración de una Ley sobre los Servicios de Atención al Cliente, desde la que intenta corregir uno de los principales motivos de insatisfacción de los usuarios con sus empresas suministradoras, sobre todo, con las de telecomunicaciones.

La ley, sin duda, es necesaria, aunque resulta tardía e insuficiente.

Necesaria porque contribuirá a corregir las deficiencias y abusos que se producen en estos servicios (teléfonos de pago, tiempos de espera excesivos, caducidad de las incidencias comunicadas por el usuario...)

Tardía porque los abusos han estado ahí, delante de los ojos de las administraciones públicas que han preferido mirar, hasta ahora, para otro lado. Delante de los ojos de las autoridades de consumo que han desempeñado un papel de simple figurante en la película de la liberalización que, por otra parte, nunca situó al usuario en el centro del proceso de competencia y mucho menos sus derechos, aunque si éstos se hubieran atendido se hubiese generado un sistema más sano, menos desleal y lesivo.

Insuficiente porque las líneas generales esbozadas apuntan a una regulación de los servicios de atención al cliente parcial, dejando de lado procesos internos de los operadores que forman parte indivisible de eso que se llama atención al cliente, como la atención técnica telefónica o los plazos de resolución de incidencias.

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, servicios 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 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**

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 2010 permiten 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 Atención Técnica.

## **Ficha del cuarto estudio**

Se han completado un total de 946 llamadas dirigidas a 9 operadores (los mismos que el año pasado, menos Tele2, ahora bajo la marca de Vodafone). El mayor número de llamadas lo registró Orange con 112, le sigue Telecable con 109. El menor número de llamadas fue para Euskaltel y Ono con 101.

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

Del total de llamadas practicadas, el 80,76 % (es decir, 764) tienen como destino el Servicio de Atención Comercial (SAC) para solicitar información sobre los productos de banda ancha.

El resto de llamadas, 182, están esencialmente relacionadas con el Servicio de Asistencia Técnica (SAT) del operador.

El estudio analiza a Ya.com, Movistar, Orange, Jazztel, Ono, Tele2, R, Euskaltel, Telecable y Vodafone y se realizó entre finales de 2010 y marzo de 2011.

## Metodología

Las 946 llamadas efectuadas se distribuyen del siguiente modo:

Ya	Movistar	Orange	Jazztel	Ono	R	Euskaltel	Telecable	Vodafone
103	105	112	103	101	108	101	109	104

Se han analizado 94 parámetros, que por razones sistemáticas se agrupan en 31 epígrafes.

Del total de parámetros sólo cuatro presentan 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.

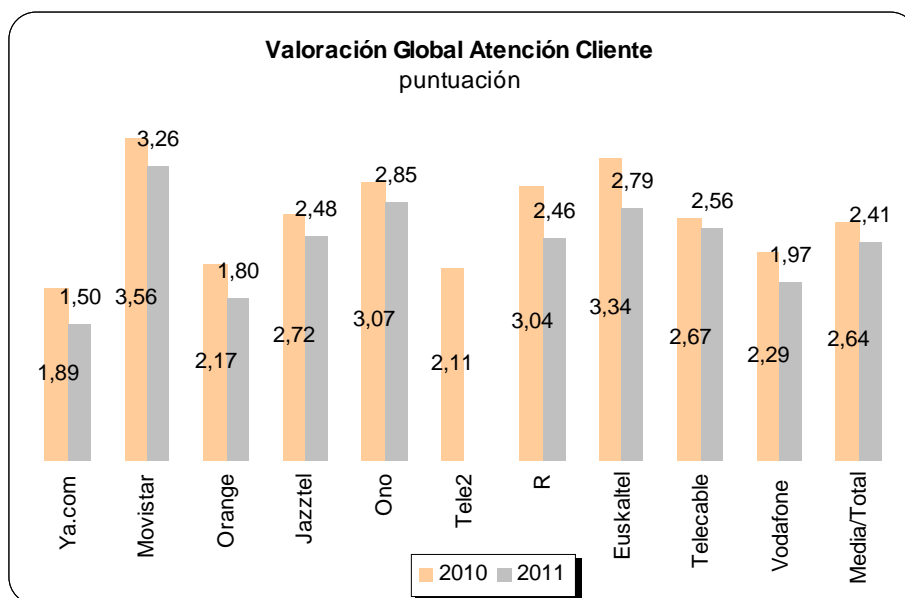
Cada medida se puntúa con un máximo de 5 puntos, y las valoraciones finales son el fruto de hallar la media aritmética de los puntos obtenidos en cada epígrafe.



## 1.- Valoraciones globales

Como resultado del análisis de los 94 parámetros se ofrecen a continuación las valoraciones globales que arroja el Cuarto Estudio sobre los Servicios de Atención al Cliente (SACI)<sup>2</sup> de los operadores de Telecomunicaciones y su comparación con los resultados de 2010.

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.



Fuente: ADECES

La **valoración global de la atención al cliente** suspende por primera vez (2,41 sobre 5), acumulando una pérdida de 35 centésimas desde 2009. Todos los operadores caen entre un 4% y un 21%. Especialmente significativo son los retrocesos de Euskaltel, R, Orange y Ya.com. No hay margen para seguir cayendo. La nota media registra un descenso sobre 2010 (excluyendo a Tele2) del 13%.

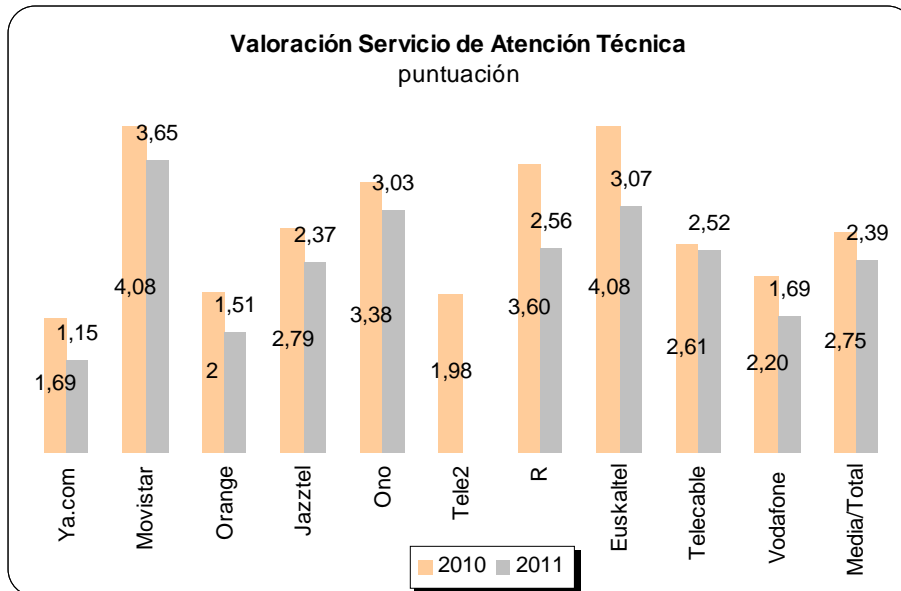
<sup>2</sup> La valoración global integra: atención comercial (SAC), atención técnica (SAT) y aspectos subjetivos de la relación con los teleoperadores.



El retroceso en la valoración es atribuible sobre todo a la caída de puntuación de la Asistencia Técnica y a las malas prácticas que se concentran en ella, provocando un retroceso en la valoración de los aspectos subjetivos que concurren en los distintos servicios de atención al cliente (trato de los teleoperadores, cooperación de los mismos, etc).

La parte alta de la tabla la dominan Movistar y Ono. Euskaltel pierde su segunda posición. La diferencia entre el mejor y el peor, Ya.com, crece seis puntos respecto al año pasado, hasta el 54%.

**1.1.- Fuerte deterioro de la Asistencia técnica. El mayor impacto recae en los operadores con peor comportamiento**



Fuente: ADECES

La nota media del **Servicio de Asistencia Técnica (SAT)** baja más de 3 décimas. En dos años ha perdido casi 0.6. Entra en zona de suspenso (2,39).

Todos los operadores retroceden entre un 4% y un 32%. La menor eficacia de la asistencia técnica telefónica, el cierre en falso de incidencias, la molestia de repetir la incidencia comunicada, los tiempos de espera y las reiteraciones de llamada, así como un peor comportamiento en la asistencia a domicilio en las incidencias que permanecían abiertas, están en el fondo de esta pérdida de puntuación.

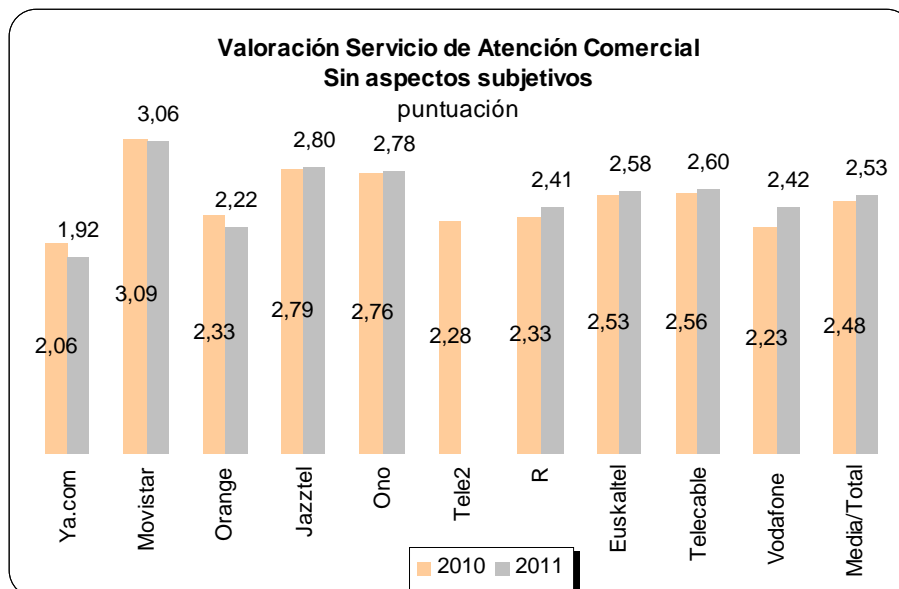
## 1.2.- Atención Comercial: persisten las deficiencias

La nota media del **Servicio de Atención Comercial (SAC)**, sin incluir la valoración sobre teleoperadores, alcanza un aprobado raspado (2,53), cinco centésimas más que en el pasado estudio. En el suspenso permanecen Ya.com, Orange, R y Vodafone, con puntuaciones que oscilan alrededor de los 2 y los 2,4 puntos.

Todos los operadores experimentan leves oscilaciones, excepto Vodafone que crece 20 centésimas, aunque son insuficientes para aprobar.

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...). Aspectos en los que persisten grandes deficiencias como más adelante se expondrá.

Por operadores, Movistar mantiene los 3 puntos, seguida de Jazztel y Ono, ambas por encima de los 2,75.

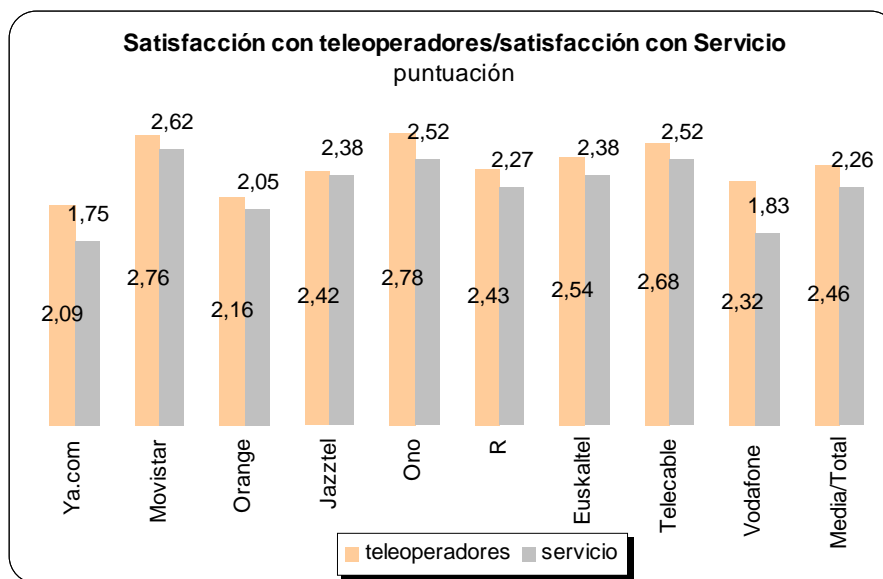


Fuente: ADECES

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

La omisión de código o número de incidencias, las respuestas estereotipadas a las mismas, la necesidad de reiteración de la incidencia, la falta de respuesta satisfactoria...provocan un fuerte descenso de la valoración de los teleoperadores que cae 0,30 puntos respecto al año pasado, situándose, por primera vez, en zona de suspenso 2,46 puntos.

En paralelo, también es más crítica de lo que ya era la valoración sobre el servicio de atención al cliente, que pierde casi 0,50 puntos, quedándose en un claro e inapelable suspenso, 2,26.



Fuente: ADECES

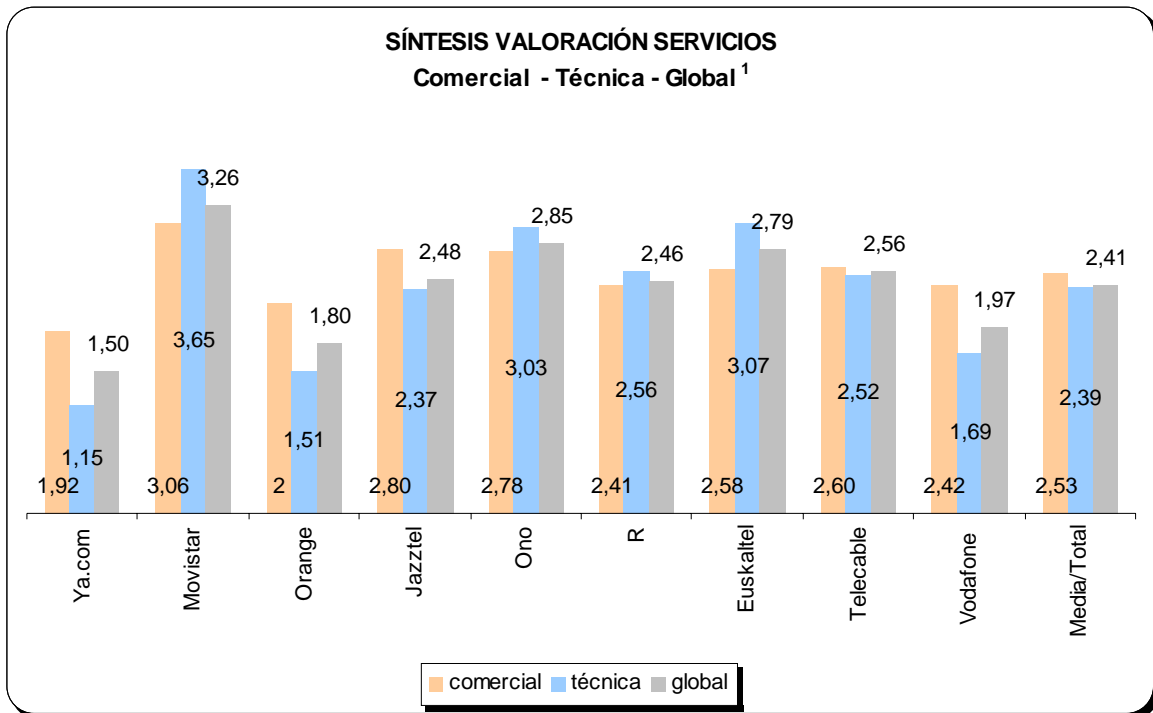
Sólo cuatro operadores (Movistar, Ono, Euskaltel y Telecable) reciben un aprobado respecto a la satisfacción con los teleoperadores, con puntuaciones próximas a 2,80. De ellos sólo tres mantienen la nota en relación con el Servicio, aunque con una pérdida de puntos de entre 5 y 20 centésimas respecto a la valoración de los teleoperadores. Euskaltel pasa al grupo de los suspensos en este apartado con 2,38.

La peores puntuaciones en ambos apartados son para Ya, Orange, R y Vodafone, que apenas rondan los 2 puntos.

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

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

Como se puede apreciar, la media global está directamente relacionada con la asistencia técnica, siendo ésta la que marca la tendencia de cada operador.

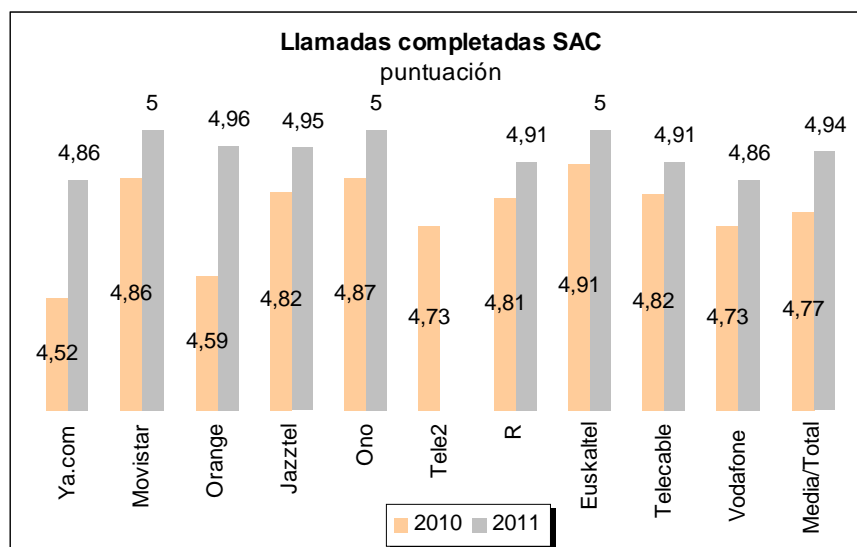
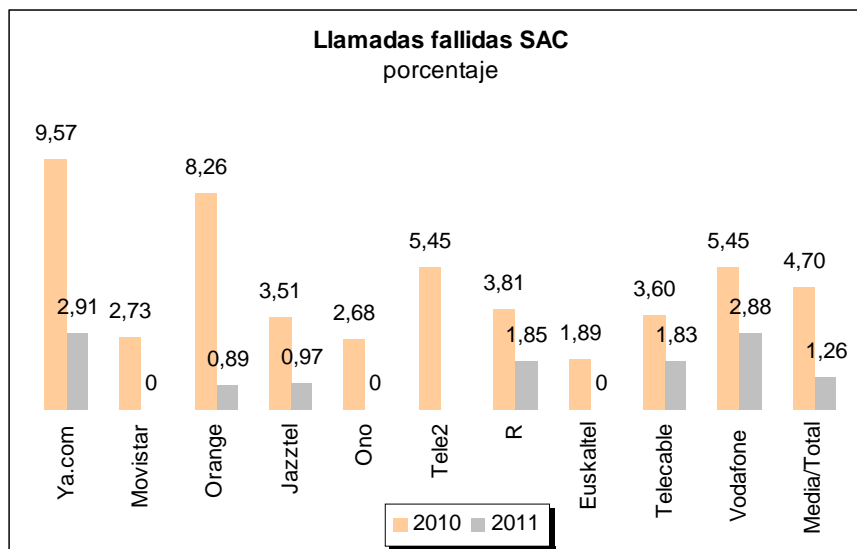


Fuente: ADECES

\* Global: incluye valoración asistencia comercial, técnica y aspectos subjetivos.

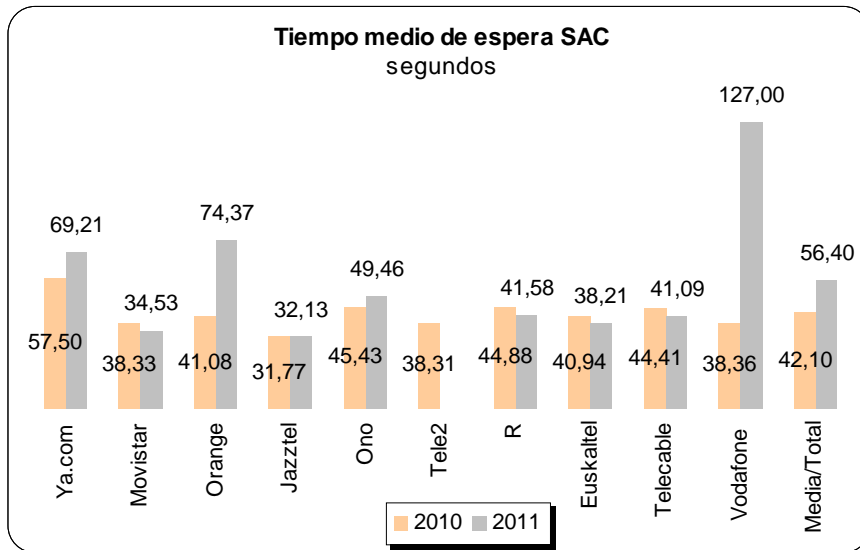
## 2.- Atención Comercial, todavía grandes deficiencias

Por vez primera en estos estudios varios operadores tienen un comportamiento perfecto al no registrarse ninguna llamada fallida. Incluso aquellos otros que no lo consiguen bajan sustancialmente el porcentaje de las mismas. Como resultado la media de llamadas fallidas se sitúa en el 1,26%. Como consecuencia la puntuación media ronda la máxima posible, 5 puntos. No obstante, persisten grandes deficiencias, como se verá en las siguientes páginas.

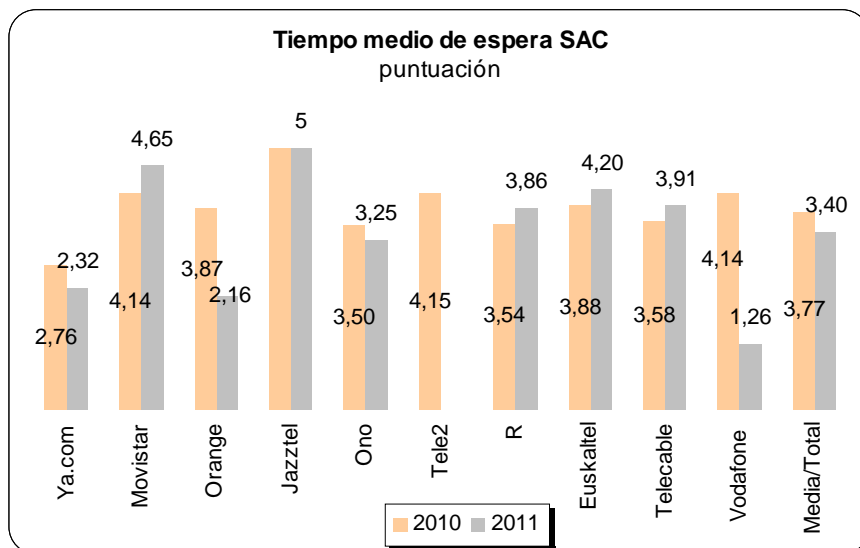


Fuente: ADECES

Así, el valor medio del **tiempo de espera** crece (por segundo año consecutivo) 14 segundos, hasta colocarse por encima de los 56 segundos. Algunos operadores como Ya.com, Orange superan los 60 segundos, tiempo que puede establecer la futura Ley que regule la Atención al Cliente, Vodafone, incluso los duplica. Un mal dato.



Fuente: ADECES

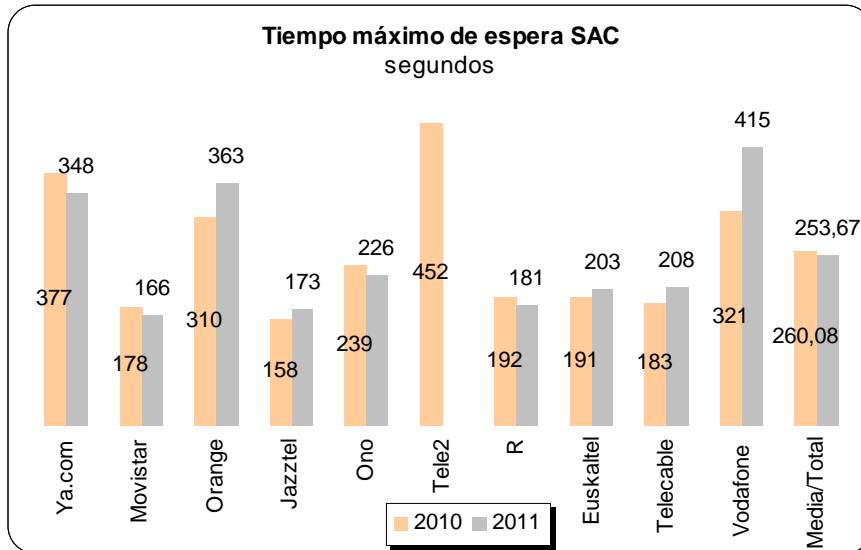


Fuente: ADECES

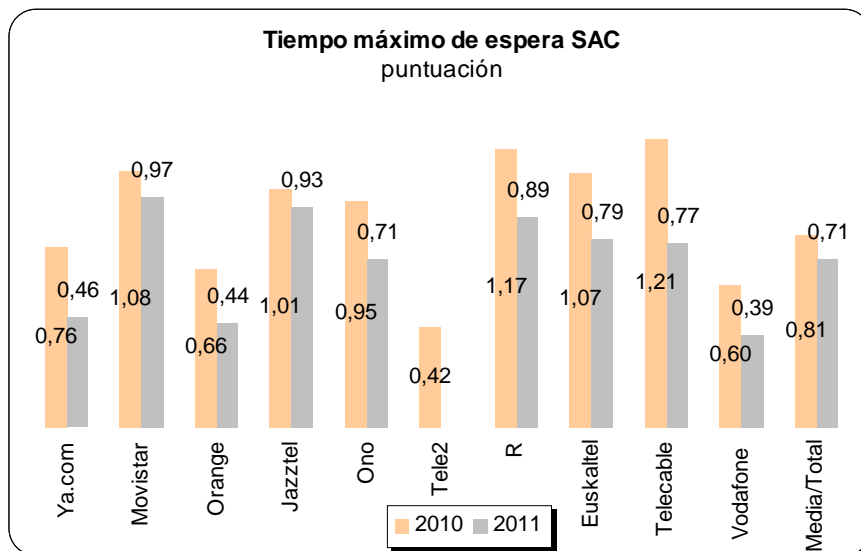
Jazztel repite como el mejor operador con 32 segundos, seguido por Movistar y Euskaltel.



Por su parte, el **tiempo máximo de espera**, sigue por encima de los 4 minutos. Un umbral que superan Ya.com, Orange que rondan los 6 minutos y Vodafone que se aproxima a los siete.

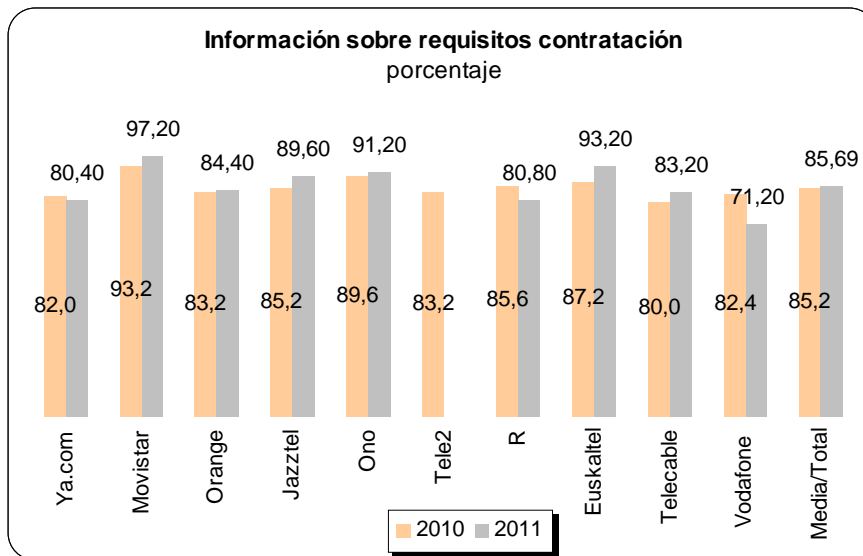


Fuente: ADECES

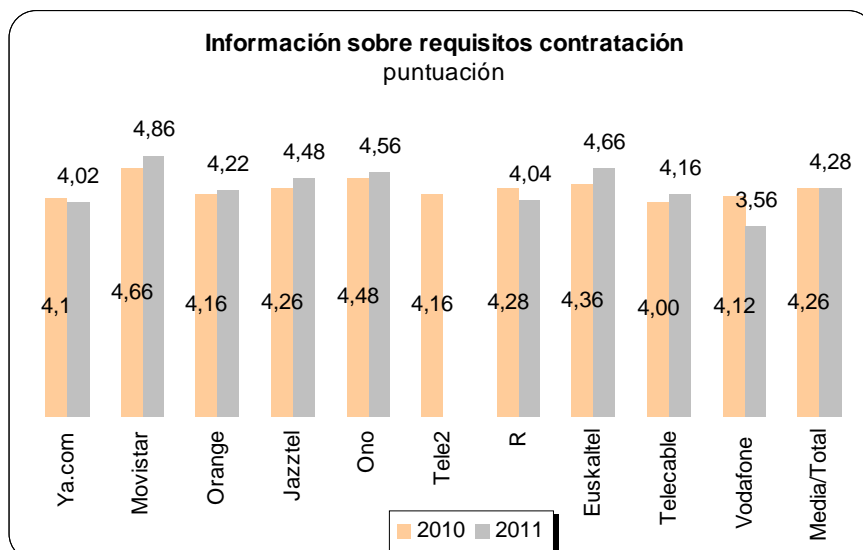


Fuente: ADECES

En cuanto al porcentaje medio de información sobre los **requisitos de contratación** (nombre y apellidos, dni, cuenta corriente, etc.) continúa estabilizado en el 85%. Movistar supera la media en 12 puntos porcentuales y Euskaltel lo hace en 8. Mientras Ya.com, Orange y R se quedan por debajo. A casi 14 puntos de distancia se sitúa Vodafone.



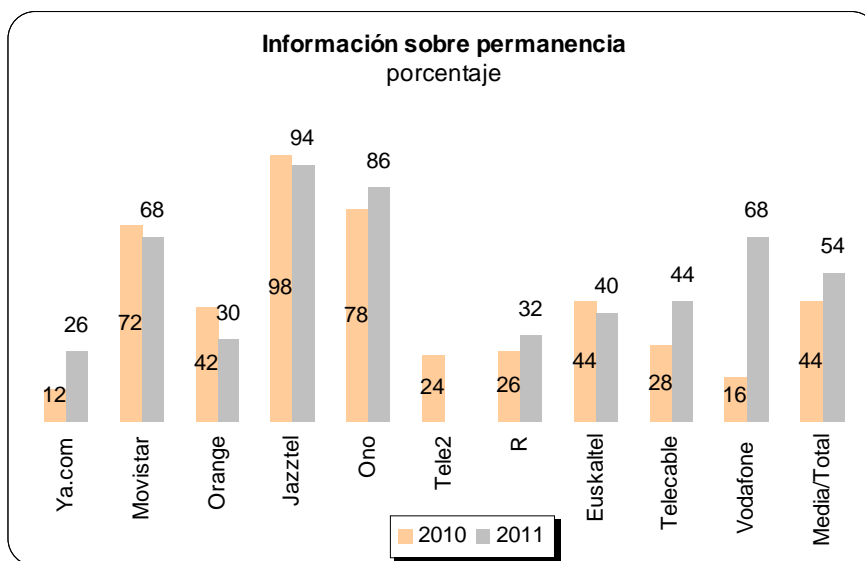
Fuente: ADECES



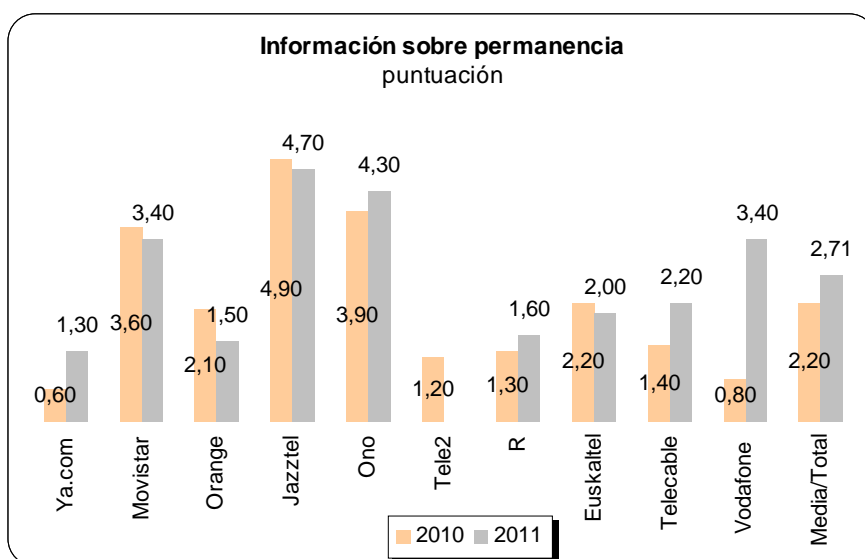
Fuente: ADECES

La información sobre **compromiso de permanencia** supera por primera vez el aprobado, situándose en el 54%. En este apartado llevan ventaja los operadores que practican en todos o algunos de sus productos políticas de no permanencia. Jazztel y Ono son los que muestran un mejor comportamiento, 94% y 86% respectivamente, también Vodafone, 68%.

Entre los operadores que aplican permanencia destaca Movistar con el 68%, un porcentaje algo más bajo que el del pasado estudio.



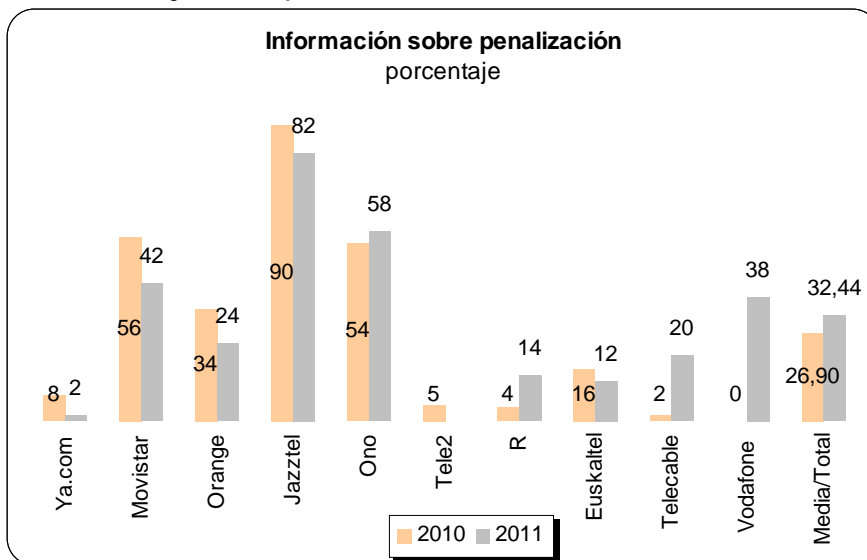
Fuente: ADECES



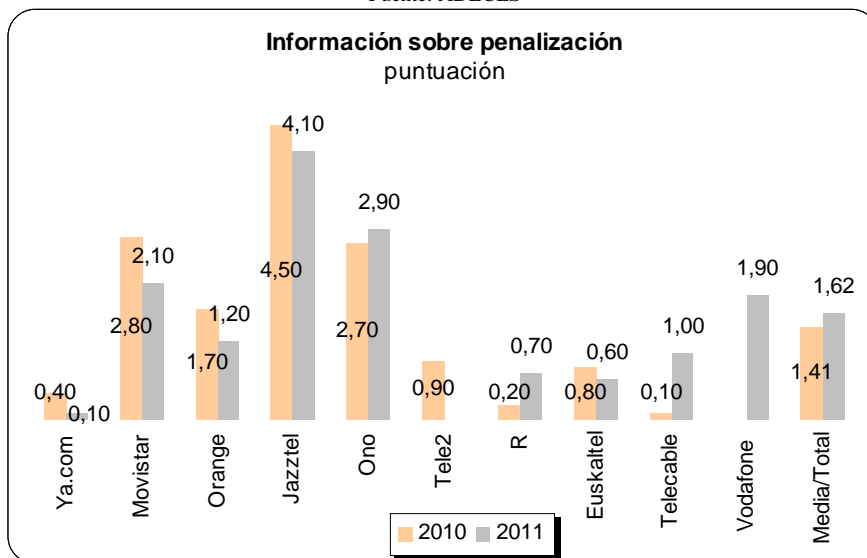
Fuente: ADECES

A pesar de lo anterior la información sobre **penalización por incumplimiento del compromiso** sigue bajo mínimos (apenas 30% de media). Jazztel (82%) vuelve a destacar, aunque retrocede 8 puntos. Le sigue Ono (58%), Movistar (42%) y Vodafone (38%). Al otro lado, Ya.com (2%) y el resto de operadores de cable que se mueven entre el 12% y el 20%.

ADECES alerta sobre la duplicidad de compromisos de permanencia, fenómeno en el que un producto no tiene permanencia (banda ancha) y sin embargo, otro accesorio (el terminal telefónico) sí y el usuario lo desconoce, viendo afectadas sus decisiones de baja. Esta práctica se ha detectado en Vodafone.



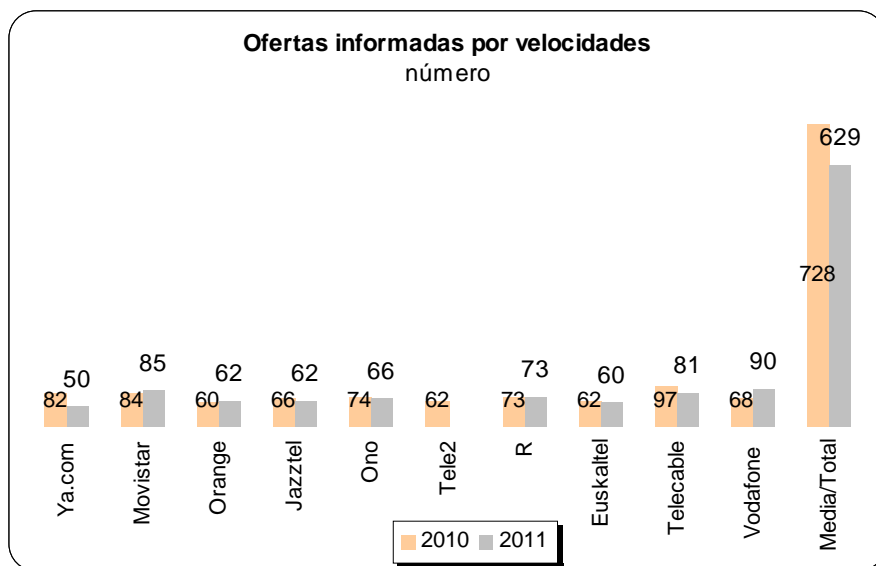
Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

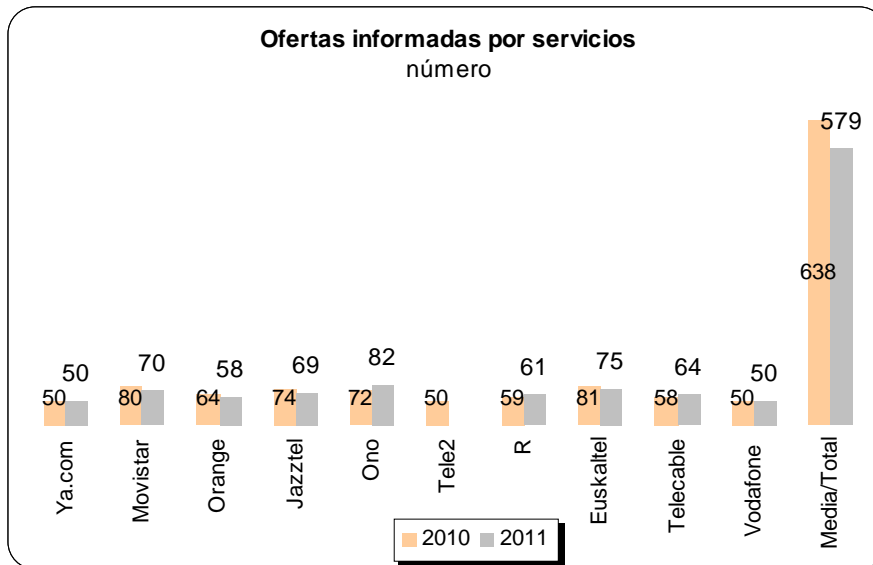
En 2011 hay 158 **ofertas informadas** menos que en 2010. Casi cien corresponden a velocidades y cincuenta y ocho a servicios. Sin embargo, está reducción no es tan pronunciada como pudiese parecer, ya que una buena parte de la misma procede de la desaparición en el estudio de un operador, Tele2.

- Movistar: más del 75% de sus ofertas fueron de velocidades de 6 y 10 Mbps. Por razones técnicas, persiste un 17% de ofertas de 3 Mb e incluso 2 ofertas de 1 Mb. En estos casos, el resto de operadores omiten esta circunstancia y ofrecen velocidades muy superiores, germen de posibles conflictos futuros.
- La mayor diversidad de ofertas por velocidad corresponde a Movistar y la máxima concentración a Ya.com.
- Los operadores alternativos concentran el 81% de sus ofertas entre los 10 y los 20 Mbps. Por su parte, los operadores de cable ofrecen el 70% en velocidades de entre 6 y menos de 20 Mb.

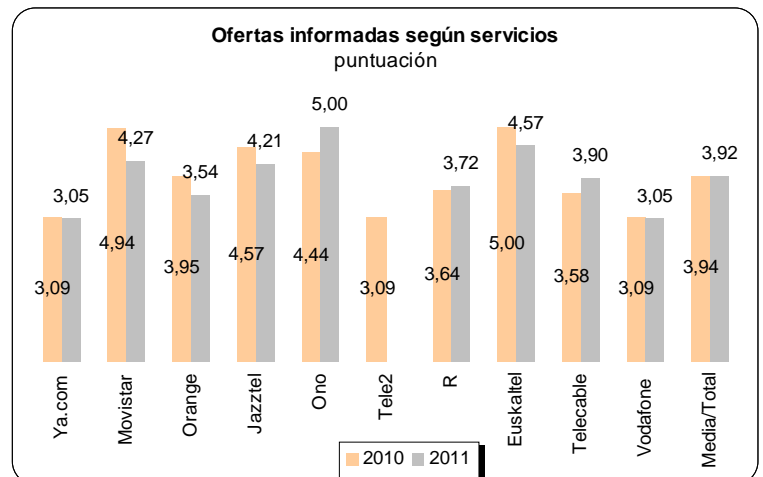
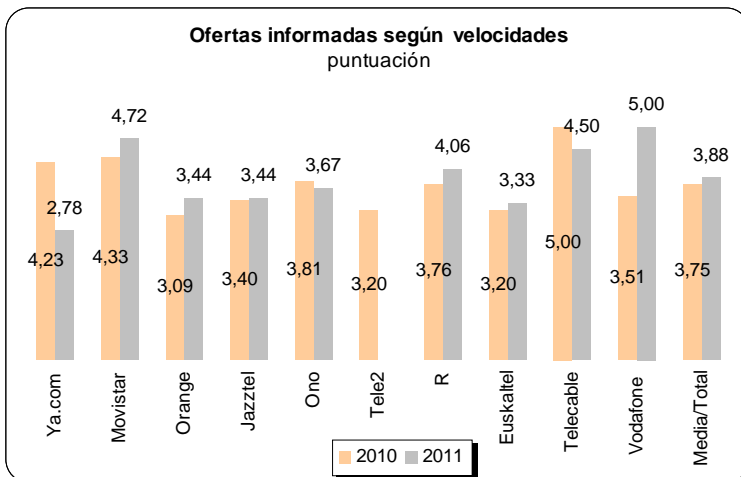


Fuente: ADECES

	Movistar	Alternativos		Cable
<b>Concentración de velocidades ofertadas</b>	6 a 10	6 a 20	10 a 20	6<20
<b>Porcentaje</b>	77,65	92,47	81,18	69,37



Fuente: ADECES

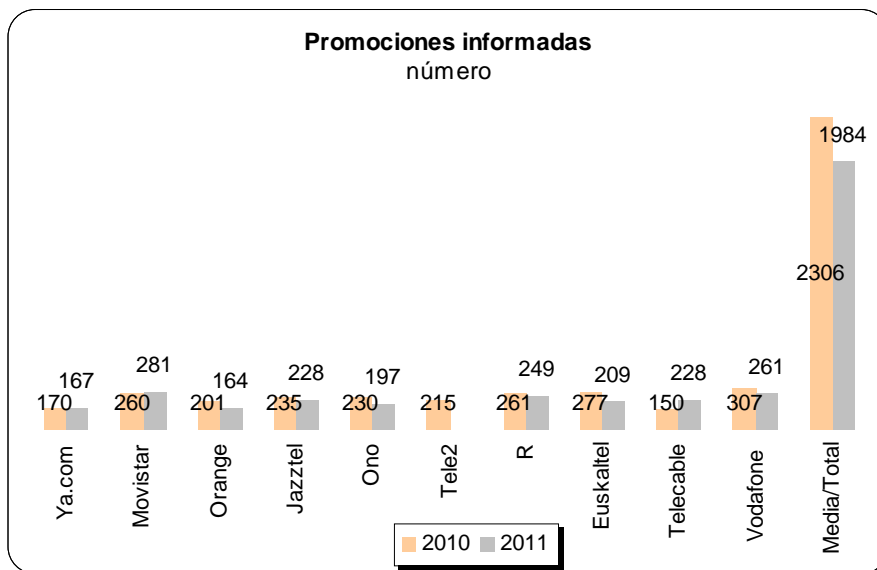


Fuente: ADECES

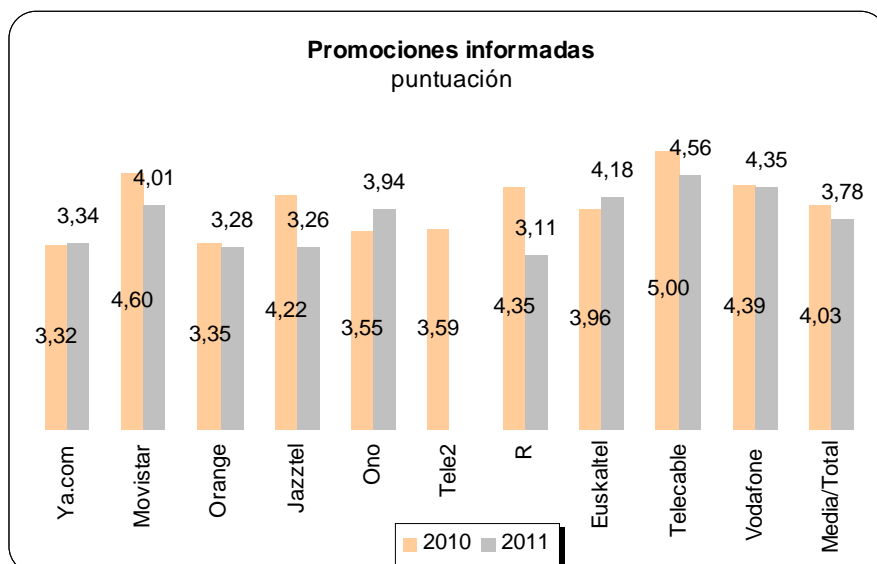
Concentración de ofertas por servicios	BA+Tlf	BA+Tlf+Tv	Otras
Porcentaje	59,24	34,72	6,04

- La triple oferta de servicios escala hasta el 35%, veinte puntos más que en 2010. En los productos de algún operador como Telecable, la incorporación de la Tv es más una imposición que una oferta, ya está en todos sus paquetes. Bajo el epígrafe de "otras" (6%) se incorporan aquellas que añaden las llamadas a móvil o la banda ancha con limitación de descarga (1,38%), que aporta Movistar.

El número de promociones sobre las que se informan se queda en las puertas de las 2.000, un 14% menos que en 2010, del que un 10% es imputable a la desaparición de un operador en el estudio. El 75% guardan relación con el precio (gratuidad o rebaja), llamadas a móviles, cuota de alta y mensual, instalación, asistencia técnica, etc. El 25% son promociones tecnológicas o de servicios (canales de Tv de pago, USB, router inalámbrico, etc.)



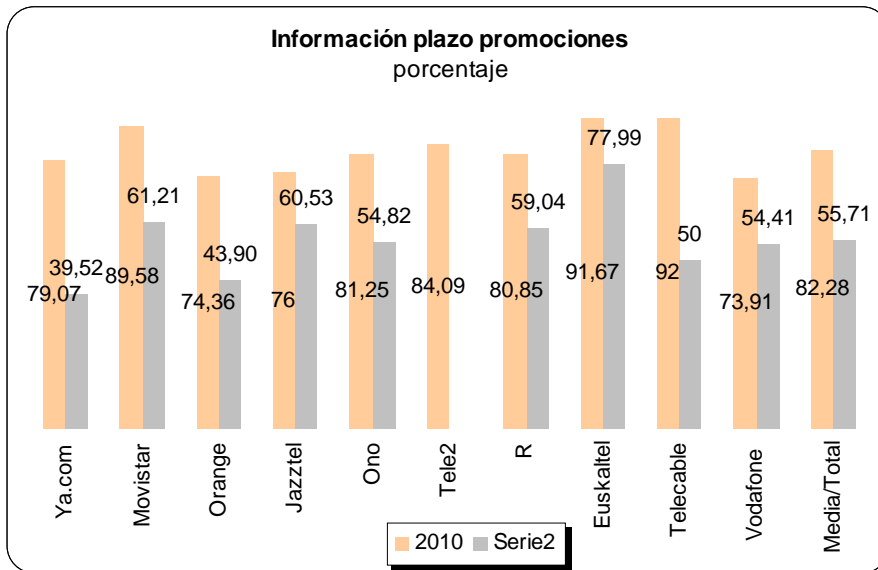
Fuente: ADECES



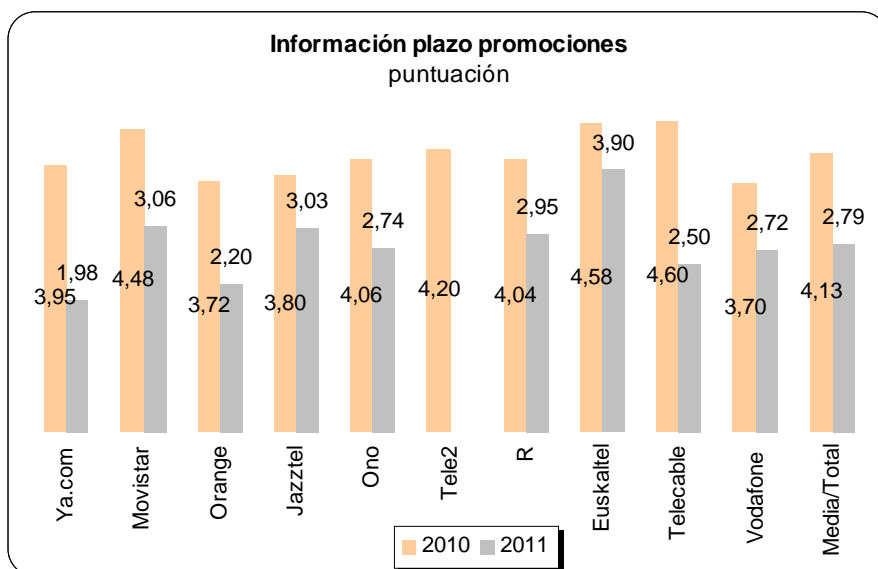
\*La puntuación se halla sobre el número de promociones que debieron informarse.

Fuente: ADECES

La información sobre el **plazo de las promociones** desciende drásticamente, desde el 82% al 56%. La frase “ahora está en promoción” protagoniza las referencias, pero es evidente que esta ambigüedad no es lo mismo que indicar “está en promoción hasta...” o “durante x meses en promoción”. Este retroceso es preocupante porque introduce elementos de más presión sobre la compra.



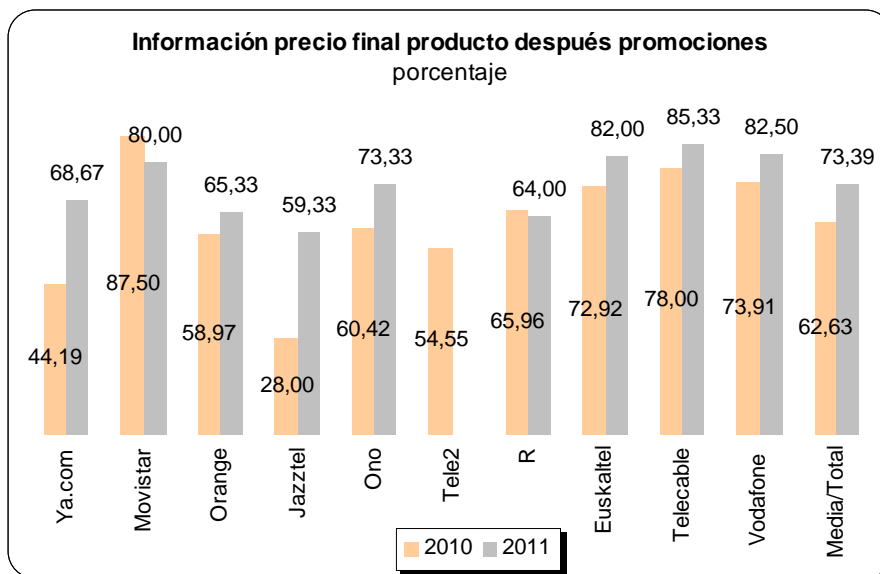
Fuente: ADECES



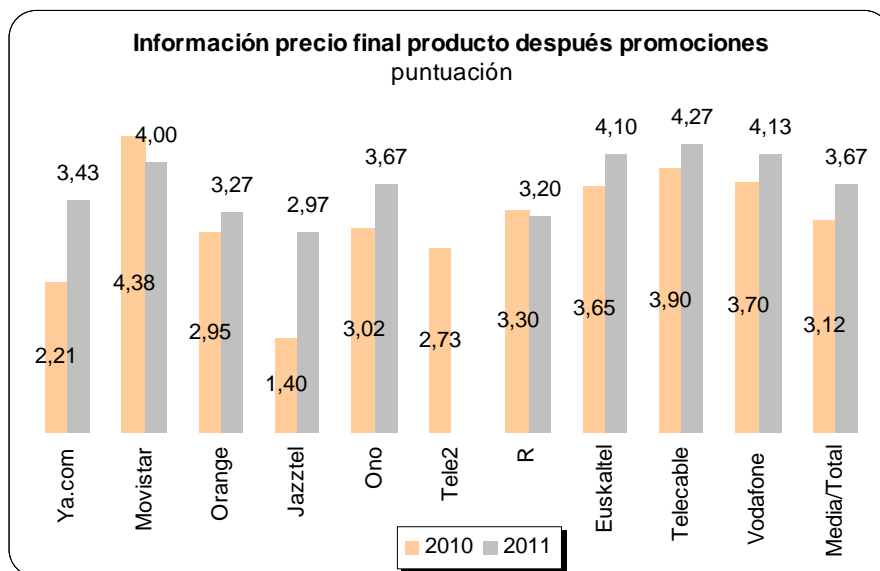
Fuente: ADECES



La información sobre el **precio final del producto después de las promociones**, se recupera después del fuerte descenso detectado en 2010. Ahora alcanza la cota del 73% de media. Aún así hay un alto volumen de precios no informados. Ya.com, Orange y Jazztel son los que experimentan un mayor avance, aunque siguen por debajo de la media.

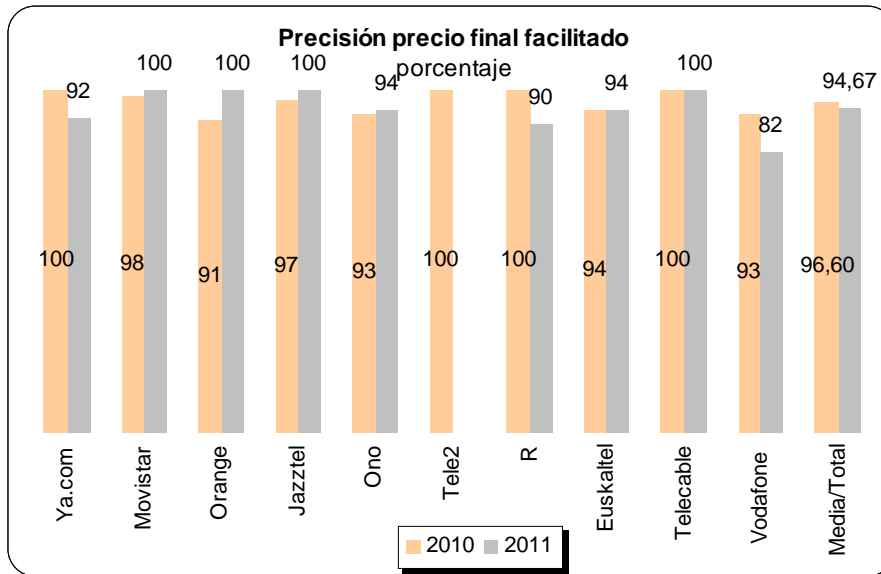


Fuente: ADECES

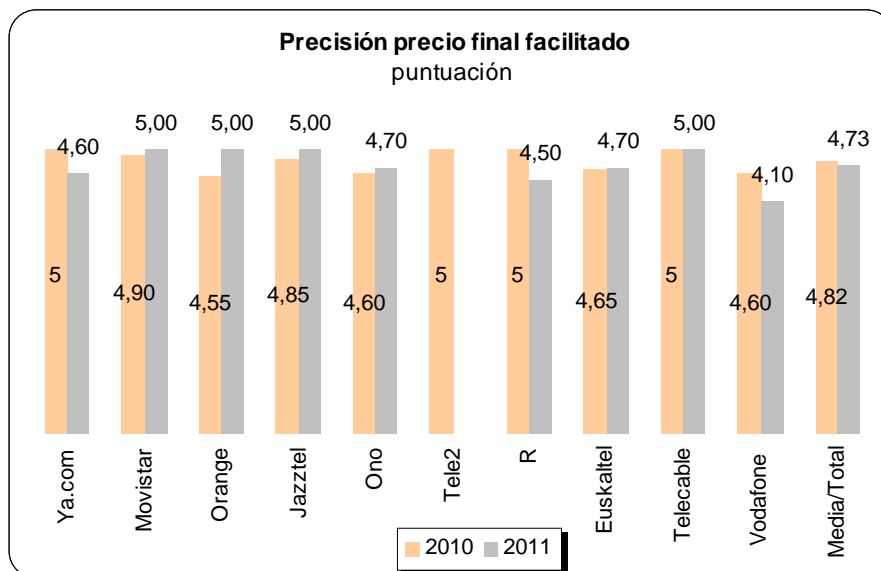


Fuente: ADECES

Los teleoperadores que facilitan los **precios con precisión** siguen cerca del 95%, aunque retrocede otra vez, acumulando desde 2009 una pérdida de 3 puntos porcentuales. Las desviaciones sobre el precio real (apenas 1 euro) no son determinantes para decidir la compra. Una vez más hay que insistir en la confusión de indicar precios con y sin IVA.



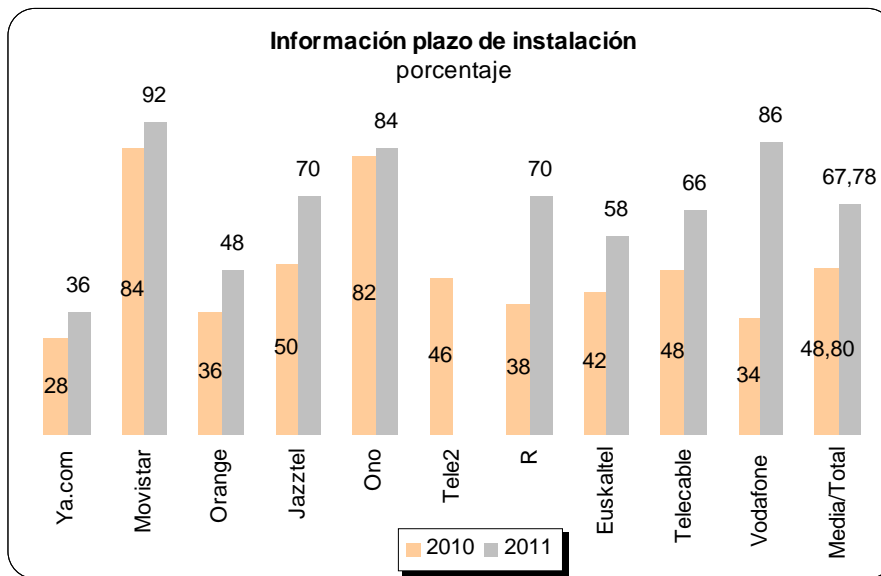
Fuente: ADECES



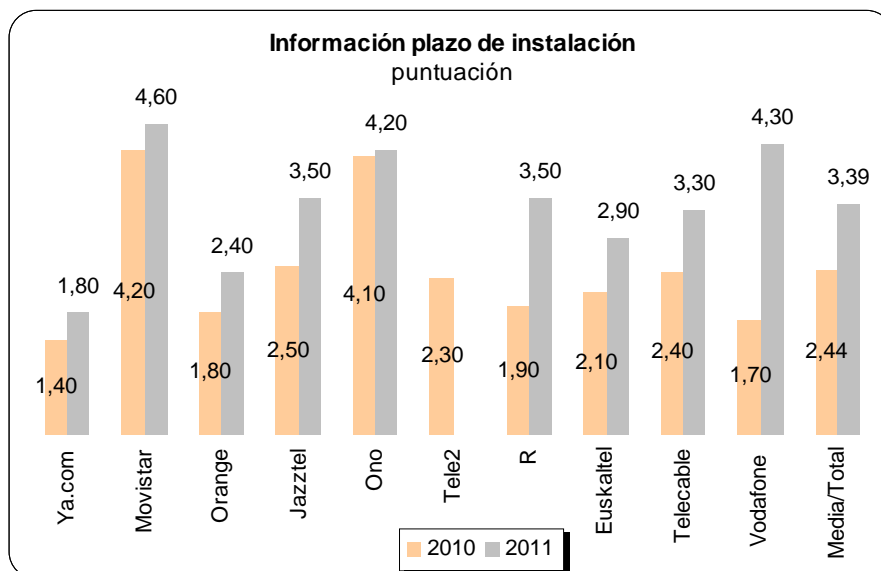
Fuente: ADECES

En cuanto a la información sobre el **plazo de instalación**, una de las informaciones más elementales, ya que permiten conocer cuándo se va a poder disfrutar de un producto, mejora casi en 20 puntos, hasta el 68%, aunque lejos todavía del 100%. Sólo Movistar supera el 90%.

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.



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

### 3.- Severo deterioro del Servicio de Asistencia Técnica con consecuencias en todos los campos

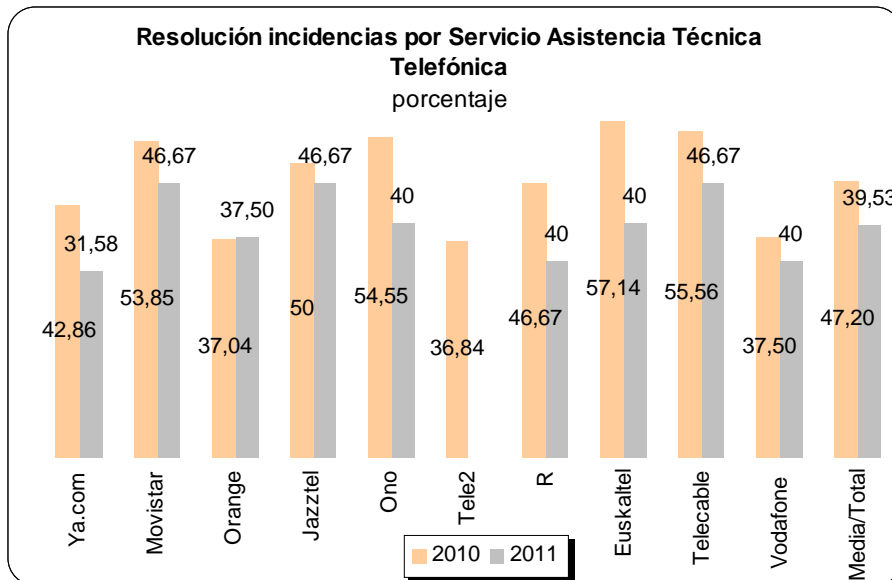
**Servicio de Asistencia Técnica telefónico (SATT):** desciende el nivel de eficacia en casi ocho puntos porcentuales hasta el 39%, lo que hace más relevante la información previa facilitada sobre el sistema de asistencia (que brilla por su ausencia) y sobre la actuación de los operadores cuando surgen las incidencias (tiempo medio de reparación, asistencia a domicilio y, en su caso, coste de la misma).

Información relevante porque las comunicaciones electrónicas en las que se asienta la Sociedad de la Información requieren la participación de múltiples dispositivos y programas que en última instancia pueden afectar al buen funcionamiento de la banda ancha, generando incidencias, respecto a las cuales el usuario debe saber a que atenerse para que no se vea lesionada su confianza con el operador.

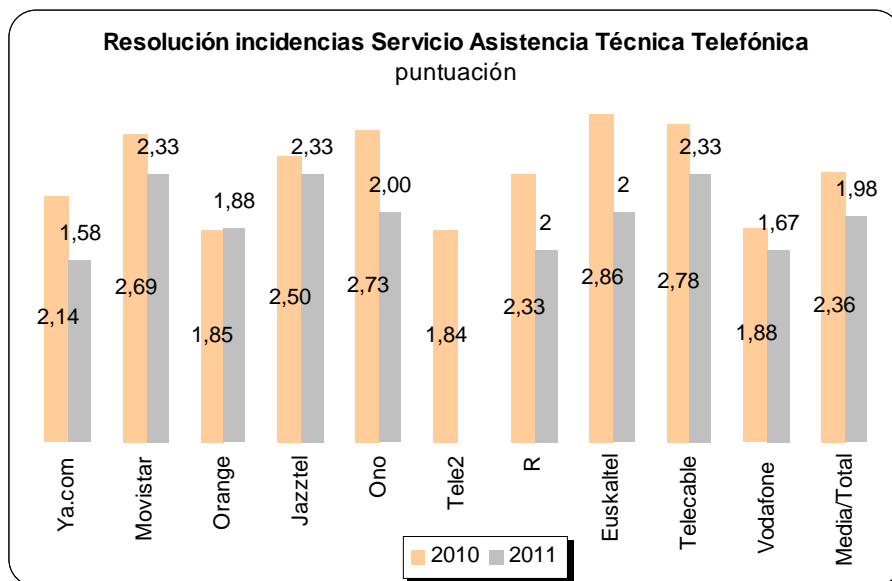
En cuanto a la resolución de incidencias por el SATT, ninguno alcanza el 50%. Los que más se aproximan son Movistar, Jazztel y Telecable, todos ellos con un 47%. Les siguen Ono, R, Euskaltel y Vodafone con el 40%. En la otra parte de la balanza Ya.com y Orange en las proximidades entre el 30% y el 35% aproximadamente.

Lo más lamentable es la reiteración de protocolos en la reincidencia de llamadas sobre la misma avería: “desconecte su router y espera un minuto” “vuelva a conectarlo y díganos que luces permanecen encendidas...”

En consecuencia, ADECES continúa reclamando la obligatoriedad, de cara a la futura Ley de Atención al Cliente que los operadores informen sobre el tipo de asistencia técnica que brindan a sus clientes, el coste de la misma y el tiempo medio de resolución de averías.



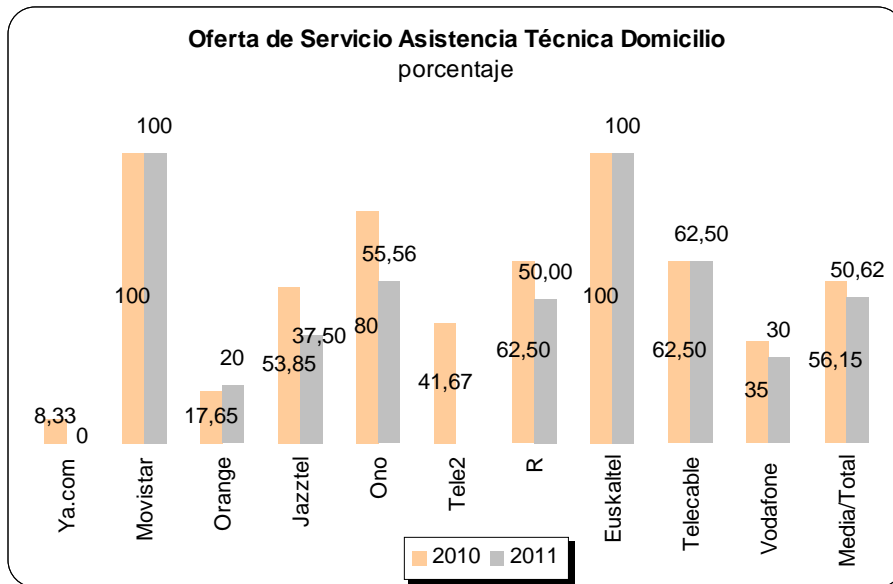
Fuente: ADECES



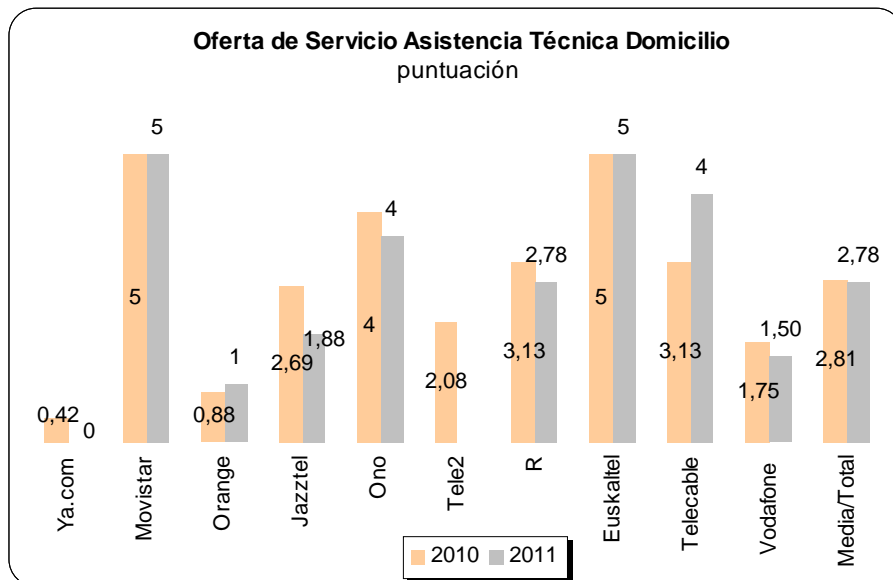
Fuente: ADECES

Precisamente porque el porcentaje de resolución de incidencias vía telefónica no alcanza el 40%, la **Asistencia Técnica a Domicilio (SATD)** es más relevante, pero también ha retrocedido hasta el 51%, cerca de 6 puntos porcentuales. “Es problema de su instalación” “le mandamos un nuevo router”, contestaciones estereotipadas tendentes a evitar la actuación en el domicilio del cliente o sobre la red, en última instancia se pretenden reducir costes.

Sólo Movistar y Euskaltel enviaron un técnico en el 100% de las averías que permanecían activas. Por encima del 50% están Telecable, Ono. R se sitúa en esa cota. El resto obtienen un claro suspenso, sobre todo Ya.com y Orange.



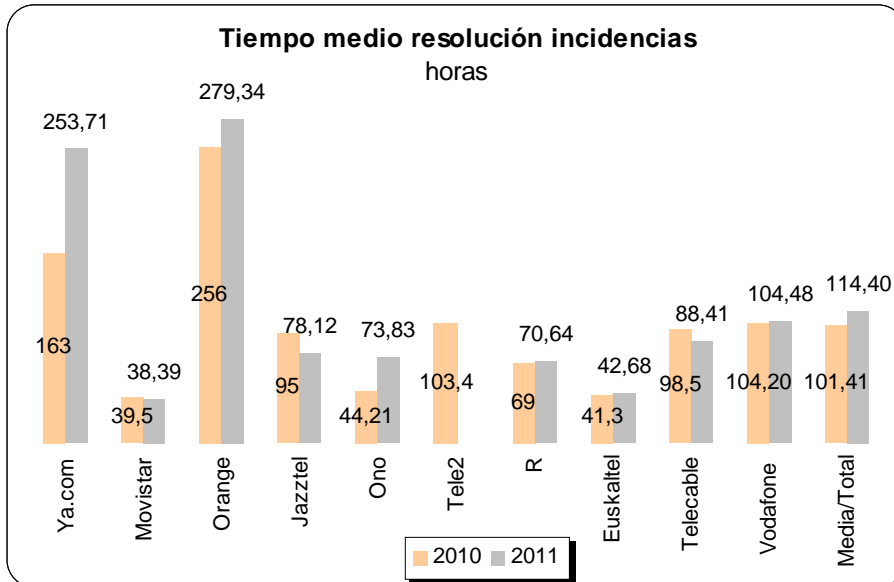
Fuente: ADECES



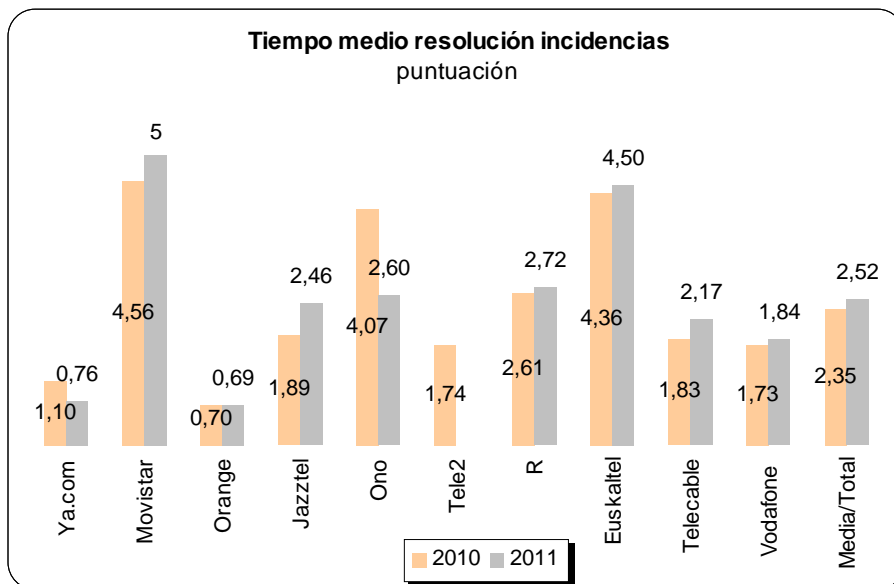
Fuente: ADECES

Fruto de un modelo de asistencia remota, en el que algunos operadores no contemplan, para evitar costes, la eventualidad (más que probable) de que no sea suficiente y haya que desplazarse al domicilio o actuar sobre la red, el **tiempo medio de resolución de averías**, en relación directa con una menor asistencia técnica a domicilio, ha seguido creciendo hasta las 114 horas, más de 4,5 días.

Orange empeora su tiempo de resolución, ronda los 12 días. Ya.com pasa de 6 a casi 11 días y Vodafone supera los 4 días. Los mejores son Movistar (38 horas) y Euskaltel (42 horas). Ono empeora en casi 24 horas.

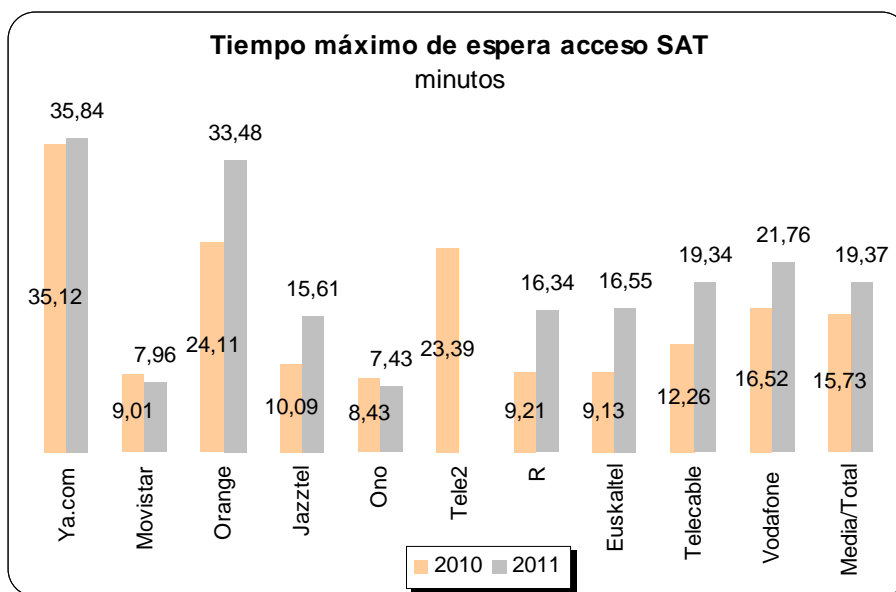


Fuente: ADECES

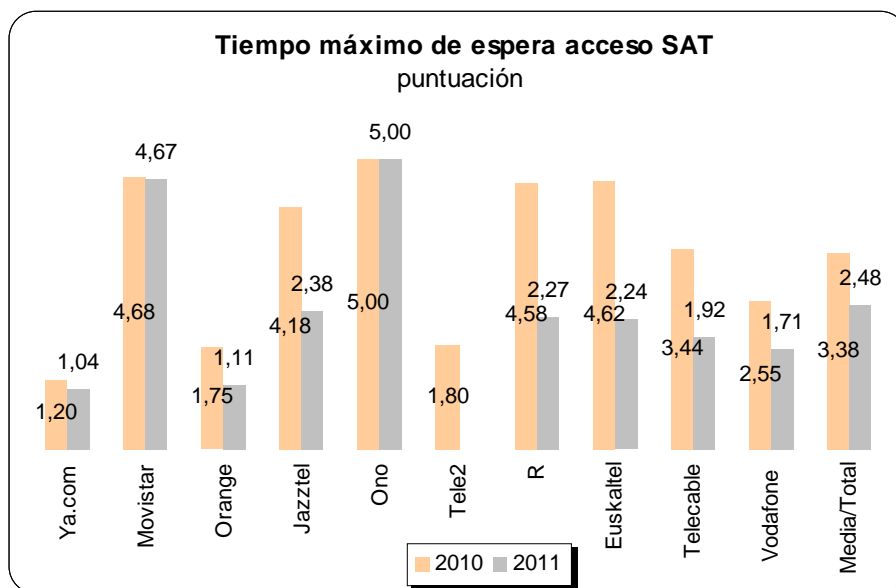


Fuente: ADECES

El **tiempo máximo de espera para acceder al SAT**, permite deducir la correcta o incorrecta dimensión del servicio en relación con las incidencias que registra el operador. Según la Oficina de Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones de la SETSI en 2010 el ranking de reclamaciones lo encabezó Ya.com con 11,7 reclamaciones por 10.000 abonados, seguida de Orange (4,8), el penúltimo es Ono (1,9) y finalmente Movistar (0,7). Ya.com supera los 35 minutos de espera y Orange los 33, Vodafone y Telecable están próximos a los 20. Los mejores Ono y Movistar entre 7,5 y 8 minutos.



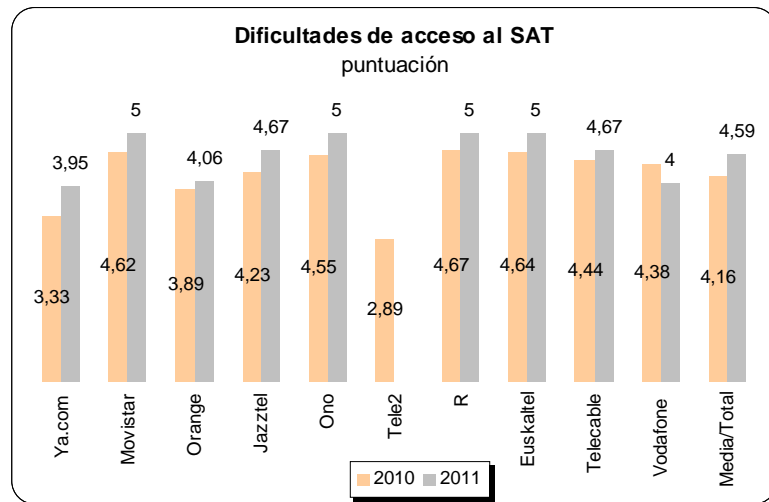
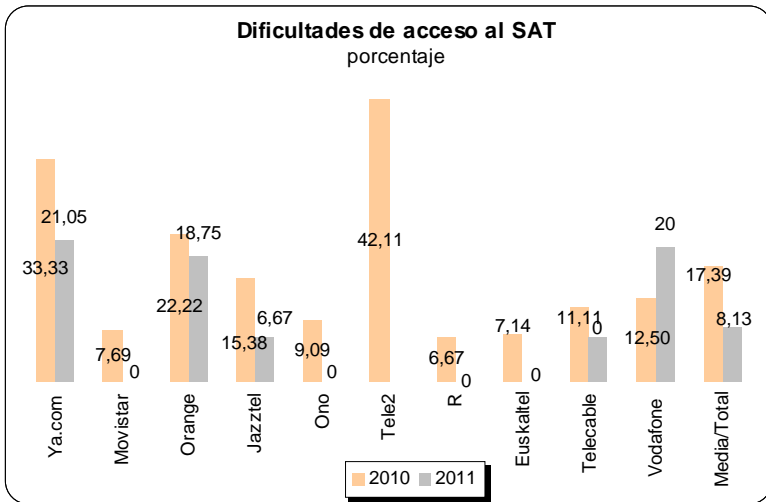
Fuente: ADECES



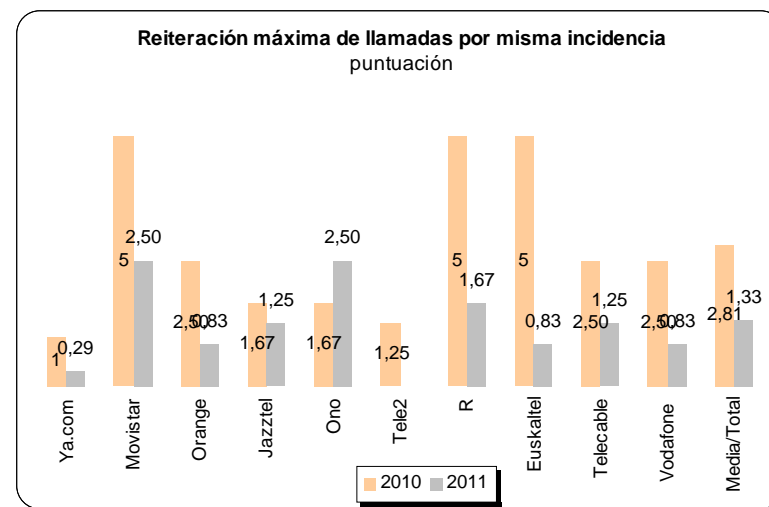
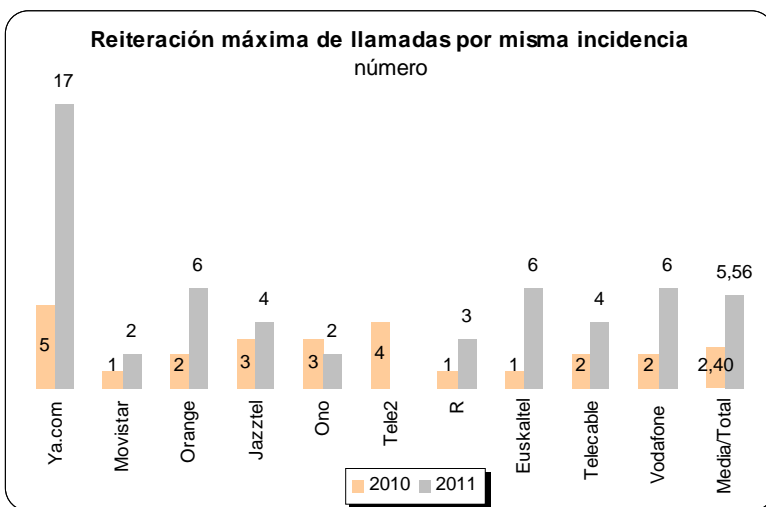
Fuente: ADECES



Se reducen considerablemente las **dificultades de acceso al Servicio** hasta el 8% de media (señal de comunicando, información sobre operadores ocupados...).



Fuente: ADECES

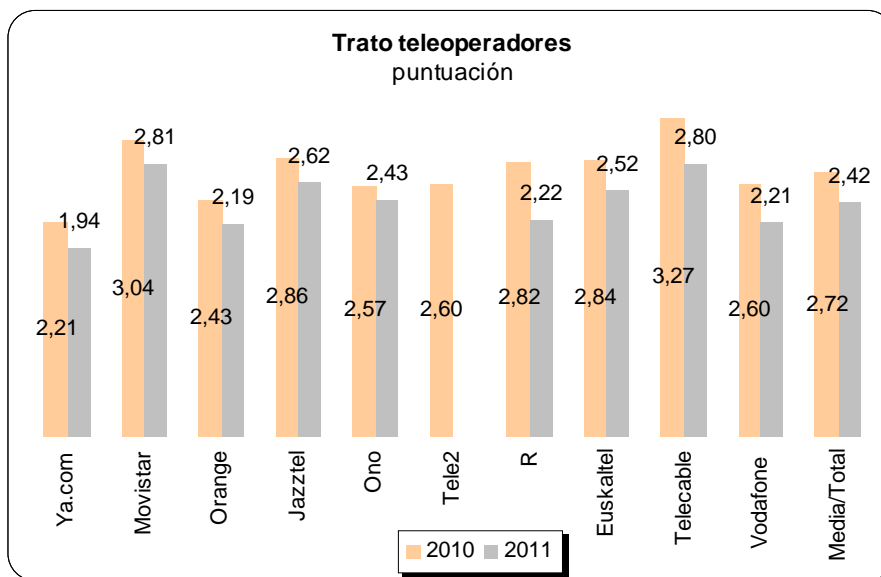


Fuente: ADECES

Sin embargo, la **reiteración máxima de llamadas por la misma incidencia** prácticamente se incrementa más del doble respecto a 2010, llegando ahora al 5,5%. Ya.com se lleva la palma en este capítulo con 17 reiteraciones y, sorpresivamente Euskaltel también se dispara hasta 6.

#### 4.- El servicio técnico lleva a los teleoperadores al suspenso.

La pérdida media que se registra en este apartado, 0,30 puntos hasta caer en el suspenso (2,42) no está provocada, en la mayoría de los casos, por la parte comercial, sino por la parte técnica, en la que se produce una tendencia casi generalizada a imputar los fallos al usuario, a sus equipos, a dar por caducada un incidencia cuando no se ha resuelto, a obligar al cliente a contar de nuevo el problema.... Este tipo de prácticas devalúan el servicio, más cuando los teléfonos son de pago. Todos los operadores bajan. El mejor sigue siendo Movistar, seguido de Telecable que sufre, junto con R, el descenso más agudo, alrededor del medio punto. Especialmente preocupante el deterioro de Ya.com (que ya partía de niveles bajos) y de Orange por la misma razón.

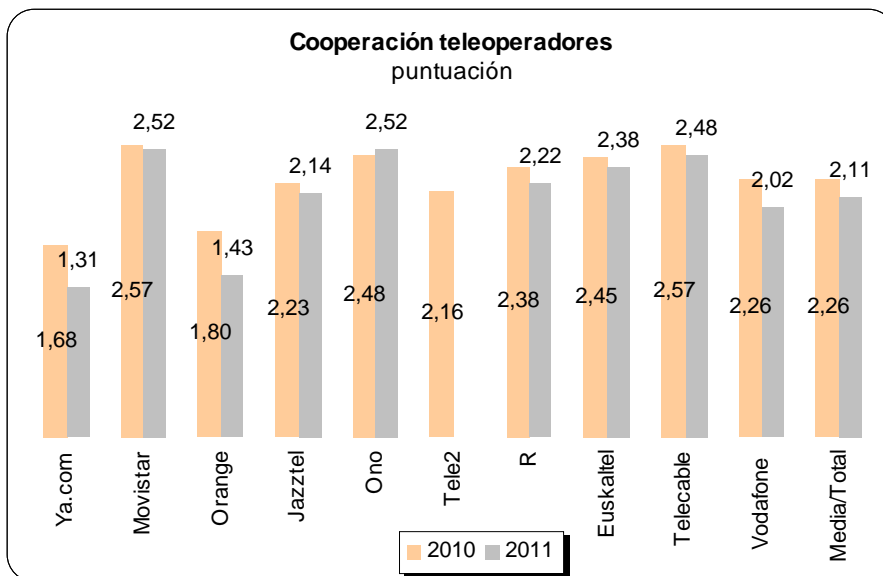


Fuente: ADECES

Los mismos motivos de fondo, la asistencia técnica y la falta de empatía con los usuarios sobre todo en la atención técnica, genera que la **cooperación de los teleoperadores con el cliente o usuario** decaiga de forma intensa, pasando del 2,26 de media al 2,11.

Las mayores pérdidas en este capítulo las registran Ya.com y Orange que no alcanza ni el punto y medio.

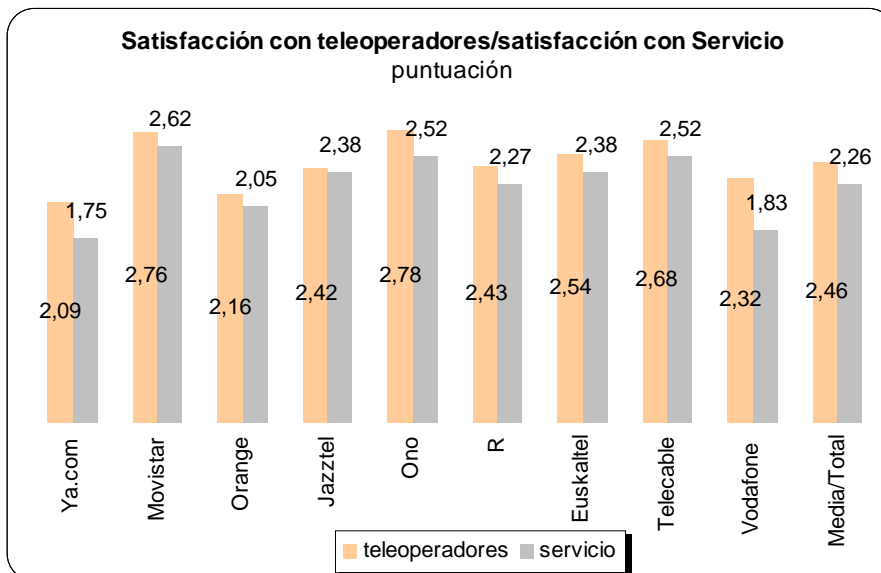
El mejor comportamiento es para Movistar y Ono, ambos con 2,52, les sigue Telecable, aunque ahora pierde la cota del aprobado.



Fuente: ADECES

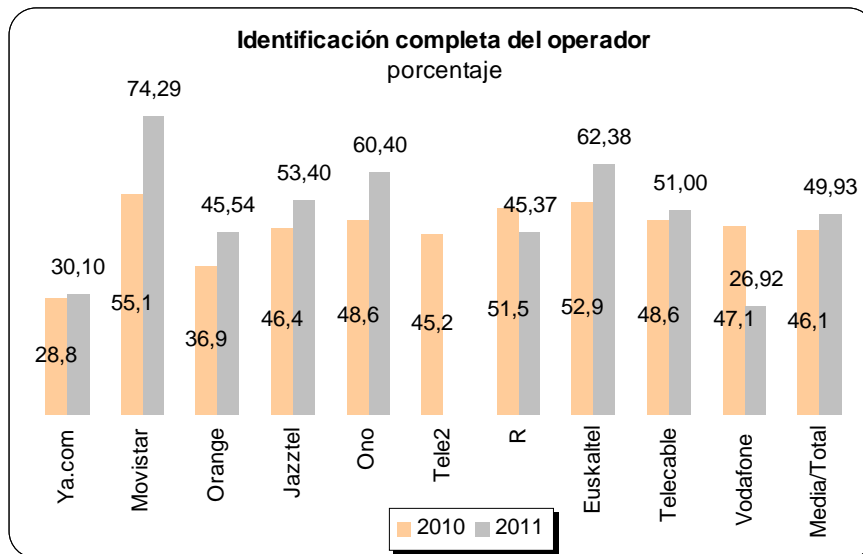
Como consecuencia de todo lo anterior desciende la **satisfacción con los teleoperadores** en 3 décimas, hasta situarse por primera vez en el suspenso. La reducción es de un 11%. Por su parte, la **satisfacción con el Servicio** sigue la línea descendente, medio punto menos que en 2010, lo que representa un retroceso del 15%. Los usuarios imputan muchos de los vicios de funcionamiento a los protocolos establecidos para atender al cliente, ya sea en su parte comercial o técnica.

En ambos capítulos solo aprueban Movistar, Ono y Telecable. Euskaltel pierde el aprobado, con un retroceso de seis décimas en la evaluación del servicio. Ya.com, Orange y Vodafone son los peores en los dos parámetros.

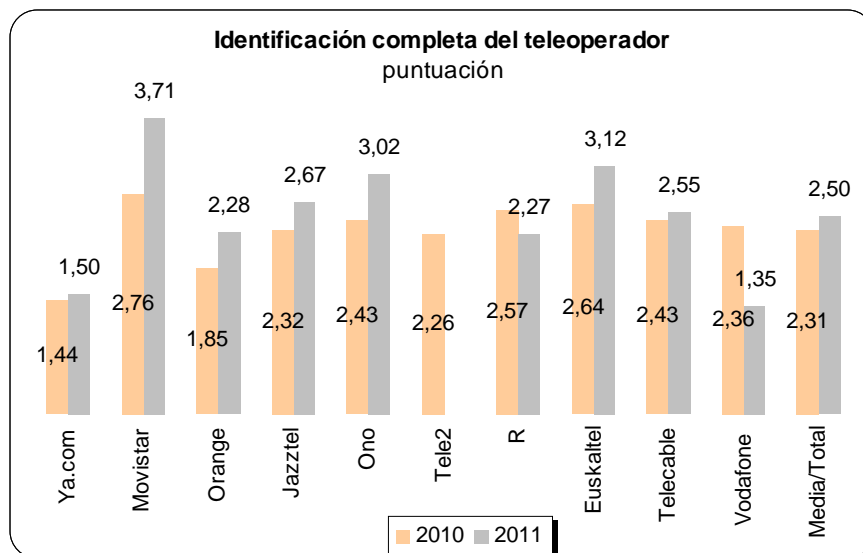


Fuente: ADECES

Por lo que respecta a la **identificación completa de los teleoperadores** indicar que continúa mejorando, aunque la media global no llega al 50%, Movistar (74%), Euskaltel y Ono por encima del 60% y Telecable y Jazztel, superando el 50%, se sitúan por encima de ese listón. Ya.com (30%) y Vodafone (27%) son los peor parados. Orange y R no alcanzan el aprobado.



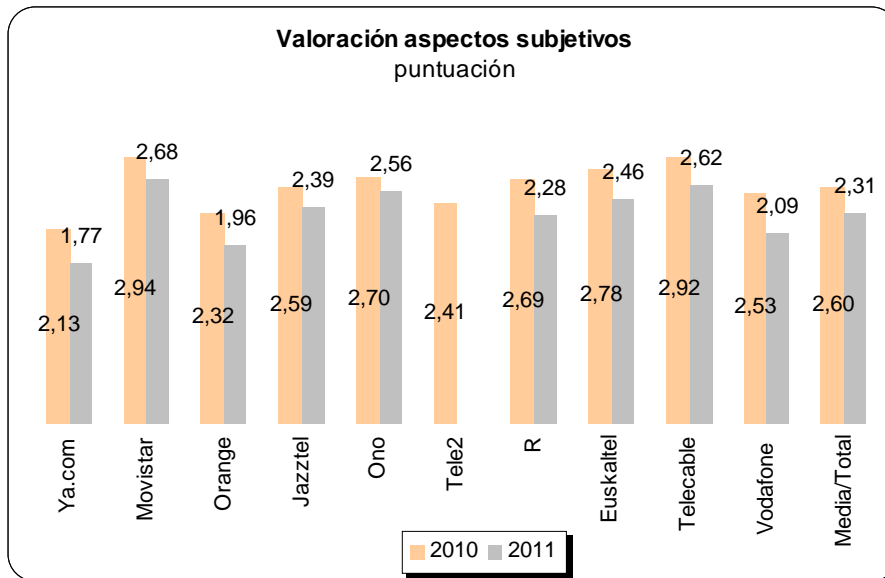
Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

Como resultado, la **valoración media de los aspectos subjetivos** revela un retroceso de tres décimas, es decir, un 11%, hasta quedarse en un pobre 2,31, lejos del aprobado.

Solo consiguen esa nota Movistar, Ono y Telecable. Euskaltel y R la pierden y Ya.com y Orange se sitúan por debajo de los 2 puntos.



Fuente: ADECES

## Las conclusiones

- **Severa reducción de la valoración de la asistencia técnica. Todos los operadores bajan, con retrocesos de hasta el 31%. Cuatro operadores suspenden y la nota media pasa de 2,75 a 2,34.**
- **Las malas prácticas detectadas en la asistencia técnica sitúa en zona de suspenso, por primera vez, la valoración de los teleoperadores (2,42) y hunde la del servicio de atención en su conjunto que pasa de 2,64 puntos a 2,41.**
- **Entre las malas prácticas que se registran en algunos de los operadores : reiteración de llamadas, cierre de incidencias no solucionadas, la molestia de repetir la avería comunicada, tiempos de espera excesivos, teléfonos de pago y tiempo excesivo de resolución.**
- **Movistar repite como líder en Servicio de Asistencia Técnica y Comercial, aunque con ligeros descensos. La distancia con el peor, Ya.com, se ensancha hasta el 68% en el primer apartado y hasta el 36% en el segundo. La diferencia en el cómputo global es del 54%.**
- **La futura Ley de Atención al Cliente es necesaria, tardía e insuficiente, al menos en los enunciados conocidos. Su nivel de exigencia tiene que ser mayor y más amplio si se quiere que el usuario ocupe el centro de las políticas comerciales de las empresas. La asistencia técnica debería incorporarse a sus postulados.**
- **ADECES reclama que la futura ley de atención al cliente obligue a informar sobre el sistema de asistencia técnica, en su caso, el coste del servicio a domicilio y el tiempo medio de resolución de averías.**
- **Descenso notable sobre la información relativa al plazo de duración de las promociones, casi 30 puntos porcentuales.**

- La información sobre la permanencia mejora, pero respecto a la penalización por incumplimiento de la misma permanece bajo mínimos.
- La resolución de averías puede tardar poco más de 30 horas o 12 días, según el operador.
- La eficacia de la asistencia técnica telefónica en la resolución de averías baja hasta el 40%, siete puntos desde 2010. La asistencia a domicilio se restringe todavía más. Sólo dos operadores la ofertaron en el 100% de las incidencias que permanecían abiertas.
- La cooperación con el usuario sigue su descenso hacia los dos puntos. Suspenden siete empresas.

**En la puntuación global<sup>3</sup> Movistar logra 3,26 puntos sobre 5. Le siguen Ono con 2,85, Euskaltel (2,79) y Telecable con 2,56). A partir de aquí comienzan los suspensos: Jazztel (2,48), R (2,46), Vodafone (1,97), Orange (1,80) y Ya.com (1,50).**

---

<sup>3</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.